Programas de Buckelew
Coordinador de Servicios
para la Familia
(707) 571 -8452

Servicios de Emergencia
Psiquiátrica
(707) 576-8181

(Revisado 02/27/12)

LLAMADA DURANTE UNA CRISIS DE SALUD MENTAL

Guía para un Diálogo efectivo Con los Despachadores de 911

Departmento de Servicios de Salud Página Web:
www.sonoma-county.org/health/mh/index.htm

Una de las cosas más difíciles que una familia puede llegar a enfrentar es tener que llamar a la policía en el caso de que uno de sus seres queridos se comportara de una manera peligrosa. Esta guía puede ayudarle durante ese momento de crisis.

Si uno de sus seres queridos padece de una enfermedad mental seria puede haber ocasiones en que el comportamiento de él/ella podría poner en peligro la seguridad de él/ella mismo(a) y la de personas a su alrededor. En un caso así, la intervención de la policía puede ser necesaria para mantener la seguridad de su ser querido y su familia. No le sorprenda que su ser querido se sienta temeroso o aún defraudado a pesar de que usted está actuando por el bien de él/ella.
Los policías, los técnicos de urgencias, y los trabajadores de Salud Mental del Condado están bien familiarizados con estas situaciones y están disponibles para ayudarle a lidiar con estas difíciles decisiones.

El trabajo de la Policía

La función principal de un policía es la de servir y proteger a la comunidad. Cuando se les llama para hacer una intervención con su familia, ellos van a determinar el nivel de peligro real y van a usar el nivel mínimo de fuerza física para contener el peligro y así restaurar la seguridad de todos los presentes. Para facilitar un resultado favorable en el diálogo con su ser querido, los oficiales van a necesitar que usted les provea de antemano información sobre su ser querido y la situación actual.

Hable con Calma

Para que la policía resuelva la situación de la mejor manera posible, es importante que usted hable con el despachador del 911 clara y tranquilamente y que le dé toda la información importante sobre lo que ha estado pasando. Si al hablar con el despachador de 911, su tono de voz es angustiado y desesperado, los policías van a pensar que la situación es de alto peligro y que quizá tengan que rescatar a alguien. Esto podría crear una situación en la que se usaría un alto nivel de fuerza.

Llame al 911 sin que se entere su ser querido

No es necesario que su ser querido se agite o que se sienta amenazado. Si es posible, salga del cuarto para hacer la llamada. Pídale a la policía que si es apropiado que no usen las luces ni las sirenas de la patrulla. Ellos decidirán si esto es posible.

Pídales que hagan la evaluación 5150

La sección 5150 del Código de Bienestar e Instituciones de California, permite a la policía o a los clínicos certificados detener involuntariamente a una persona que tenga problemas mentales que pongan en riesgo su seguridad propia y la de otras personas, o a una persona que esté gravemente incapacitada. Dele a la policía toda la información necesaria para hacer la evaluación 5150. Deles una descripción bien específica de los comportamientos del enfermo que a usted le preocupan.

Dígales quien es usted y como se relaciona con la situación

¿Está usted encargado de su ser querido o vive él/ella independientemente? ¿Con qué frecuencia tiene contacto con su ser querido? ¿Es la primera vez que su ser querido requiere una intervención en estado de crisis o ha habido otras situaciones similares en el pasado? ¿Tiene su ser querido un doctor que lo ve regularmente o una persona que está encargada de su caso?

Explique por qué la persona está en peligro

La condición de su ser querido se está deteriorando y su comportamiento no es típico. La palabra deterioro significa que la persona es incapaz de usar maneras efectivas para protegerse del estrés, y esto le causa disturbios de personalidad o un desequilibrio mental. Dele ejemplos bien específicos al despachador de 911; como por ejemplo: “no está comiendo, no se baña, está suicida, es agresivo,” etc.

Conozca sus derechos

Si el comportamiento del paciente le pone en peligro a usted y/o a él/ella mismo/a, la policía necesita intervenir y ayudar. Usted tiene derecho a pedir ayuda.

Oficiales

Pida el número de la insignia y los nombres de los oficiales y sus supervisores. Explique a los oficiales qué fue lo que ayudó y lo que no ayudó a su familia en la manera como ellos intervinieron.

Mantenga su Seguridad

Usted va a ser el que hable con los policías cuando lleguen. Su seguridad propia es tan importante como la de su ser querido.

No cuelgue el teléfono

Mientras usted está hablando con el despachador del 911, alguien más le está enviando ayuda de EMERGENCIA. Así que, manténgase en la línea, si es lo que se le pide, eso NO atrasará la llegada de la policía.

Dentro de este folleto hay guías para algunas posibles situaciones en las que tenga que llamar al 911 y también hay Números de Emergencia.

Guía para llamadas de Emergencia al 911

Nota importante: Siempre que sea posible, es mejor llamar al 911 de su casa. Si usa un celular usted puede llamar a cualquier número de la lista de Emergencia del Condado de Sonoma. Los dos mejores números para llamar son el 528-5222 y el 565-2121.

Intento de Suicidio/Sobredosis:

1. Me llamo (NOMBRE).
2. Me encuentro en (LUGAR O DIRECCION).
3. El nombre de mi ser querido/familiar es (NOMBRE, EDAD, NÚMERO DE TELÉFONO Y DIRECCIÓN).
4. Él/ella tiene problemas mentales. Él/ella ha sido diagnosticado con (DIAGNÓSTICO).
5. Él/ella ha tratado de suicidarse:
   a. SI CON PASTILLAS: él/ella tomó (TIPO DE PASTILLAS) en la cantidad de (CANTIDAD Y DOSIS) y se las tomó (DÍA Y HORA).
   b. SI CON UN ARMA: él/ella tiene (TIPO DE ARMA) y el arma se encuentra en (UBICACIÓN DEL ARMA).
6. La última vez que hubo contacto con él/ella fue (HORA Y FECHA), por (TELÉFONO O EN PERSONA) y la persona con la que habló fue (USTED U OTRO MIEMBRO DE LA FAMILIA O CONOCIDO).
7. Él/ella vive con (NOMBRE DE PERSONA(S) O SOLA/O).
8. Él/Ella tiene un historial de intentos de suicidio y en el pasado ha tratado de suicidarse con (MÉTODO USADO).
9. Él/Ella tiene (LISTA DE OTROS PROBLEMAS FÍSICOS O MÉDICOS).

➢ **EL DESPACHADOR DE 911 PEDIRA QUE LA PERSONA QUE HAGA LA LLAMADA SE MANTEGA EN LA LINEA EN CASO DE QUE LOS OFICIALES TENGAN MAS PREGUNTAS.**

Armas: Amenaza a sí mismo/a

1. Me llamo (NOMBRE).
2. Me encuentro en (LUGAR/DIRECCIÓN).
3. Mi (SER QUERIDO/FAMILIAR) sufre de una condición mental. Se le ha diagnosticado con (DIAGNÓSTICO).
4. Él/Ella amenaza con hacerse daño a sí mismo/a y tiene (TIPO DE ARMA).
5. Él/Ella no está amenazando a nadie.
6. Él/Ella se **ha estado/no se ha estado** tomando su medicina por (NÚMERO) meses.
7. Él/Ella posiblemente esté bajo la influencia de (DROGAS/ALCOHOL), y tiene antecedentes de uso de (NOMBRE ESPECIFICO DE DROGAS/ALCOHOL).

➢ **Siga las instrucciones del despachador.**

Armas: Amenza a Otros

1. Me llamo (NOMBRE COMPLETO).
2. Me encuentro en (LUGAR/DIRECCIÓN).
3. Mi (SER QUERIDO/FAMILIAR) sufre de una enfermedad mental. Se le ha diagnosticado con (DIAGNÓSTICO).
4. Él/Ella tiene (TIPO DE ARMA) y está amenazando a otros (QUE COMPORTAMIENTOS ESPECIFICOS ESTA TENIENDO).
5. Él/Ella **ha estado/no ha estado** tomando sus medicamentos por (NÚMERO) meses.
6. Él/Ella podría estar bajo la influencia de (DROGA/ALCOHOL) y tiene antecedentes de uso de (NOMBRE ESPECÍFICO DE DROGAS/ALCOHOL).
7. Él/Ella tiene antecedentes de violencia; (dé una corta explicación).

➢ **Siga las instrucciones del despachador de 911.**

No está armado/a: Amenaza con violencia

1. Me llamo (NOMBRE COMPLETO).
2. Me encuentro en (LUGAR/DIRECCIÓN).
3. Mi (SER QUERIDO/FAMILIAR) tiene una enfermedad mental. Él/ella ha sido diagnosticado con (DIAGNÓSTICO).
4. Él/ella no tiene ningún arma y está amenazando a otros (QUE TIPO DE COMPORTAMIENTOS ESPECIFICOS ESTA TENIENDO).
5. Él/ella **ha estado/no ha estado** tomando sus medicamentos por (NÚMERO) meses.
6. Él/Ella podría estar bajo la influencia de (TIPO DE DROGA/ALCOHOL), y en el pasado ha usado (NOMBRE ESPECÍFICO DE DROGAS/ALCOHOL).
7. Él/Ella tiene antecedentes de violencia: (Dé una breve explicación).

➢ **Siga las instrucciones del despachador de 911.**

No está armado: Se está Deteriorando

1. Me llamo (NOMBRE COMPLETO).
2. Me encuentro en (LUGAR/DIRECCIÓN).
3. Mi (SER QUERIDO/FAMILIAR) sufre de una enfermedad mental. Se le ha diagnosticado con (DIAGNÓSTICO).
4. Él/Ella no tiene un arma y NO está amenazando a nadie, pero hay algo definitivamente extraño en su comportamiento (DESCRIBA LOS COMPORTAMIENTOS ESPECIFICOS QUE ESTA TENIENDO).
5. Él/Ella **ha estado/no ha estado** tomando sus medicamentos por (NÚMERO) meses.
6. Él/Ella podría estar bajo la influencia de (TIPO DE DROGAS/ALCOHOL) y en el pasado ha usado (NOMBRE ESPECIFICO DE DROGAS/ALCOHOL).

➢ **Siga las instrucciones del despachador de 911.**

Números de Emergencia

NUMEROS DE EMERGENCIA DEL CONDADO DE SONOMA DISPONIBLES LAS 24 HORAS DEL DIA			
Area	**Policía**	**Bomberos**	**Ambulancia**
Santa Rosa	528-5222	528-5151	528-5151
Sheriff del Condado	565-2121	576-1365	576-1365

Números de Emergencia Adicionales del Condado de Sonoma		
Servicios de Emergencia Psiquiátrica	576-8181	1-800-746-8181
Servicios para la Protección de los Adultos	565-5940	1-800-667-0404
Línea de Emergencia para la Protección de los Niños	565-4304	1-800-870-7064
Control de los Envenenamientos		1-800-222-1222
Protección de los Animales	565-7100	
Sala de Emergencia del Hospital Sutter	576-4010	
Sala de Emergencia del Hospital Memorial de Santa Rosa	525-5207	
Sala de Emergencia del Hospital del Valle de Petaluma	778-2686	

Nota importante: Es mejor llamar al 911 desde un teléfono de casa cuando esto sea possible.
Si usted llama de un teléfono celular, por favor llame al 528-5222 (Santa Rosa) o 565-2121 (Condado de Sonoma).