



**Mental Health  
Emergency  
Call  
9-1-1**

[www.santacruzhealth.org](http://www.santacruzhealth.org)

**LÍNEAS DE AYUDA LAS 24 HORAS  
EN CASO DE CRISIS**

- **Línea de emergencia en caso de suicidio o crisis:** 1-877-663-5433 Local 831-458-5300
- **Santa Cruz Behavioral Health Center Crisis Stabilization Unit**
  - 831-600-2800  
2250 Soquel Avenue, Santa Cruz
- **County Mental Health Access Team**
  - 831-454-4170 or (800) 952-2335  
(24-horas al día)

Servicios de crisis (en persona):  
Lunes - Viernes 8 am – 5 pm.  
1400 Emeline Avenue, Bldg. K.  
Santa Cruz, CA 95060

**NÚMEROS TELEFÓNICOS  
IMPORTANTES PARA CASOS QUE NO  
SEAN DE EMERGENCIA**

Mi policía local (no de emergencia)  
Departamento:

---

Para apoyo familiar llame a NAMI:

[namiscc.org](http://namiscc.org) o llame al (831) 205-7074

Para una alternativa a la hospitalización  
Llame a Second Story:  
831-466-0967

**PLANIFIQUE**

**Aprenda a solicitar un oficial capacitado para intervenir en casos de crisis (CIT, por sus siglas en inglés)**

Cuando llame al 9-1-1, pida que le envíen un oficial CIT si está disponible ya que estos oficiales están capacitados para responder a las emergencias de salud mental.

**Llene el Formulario de Información sobre el Familiar**

Complete el formulario **con anticipación**. Envíe una copia al proveedor de salud mental de la persona y tenga copias adicionales a la mano para el personal del hospital en caso de que ocurra una emergencia de salud mental. Para obtener una copia del formulario, visite la página [www.namiscc.org/crisis.html](http://www.namiscc.org/crisis.html) o llama a NAMI: 831-824-0406.

Este formulario brindará información detallada e importante sobre el historial de salud mental de su familiar o amigo a los hospitales y a los proveedores de salud mental.

**Esté preparado para una retención 5150**

Esto significa que si su familiar o amigo está gravemente discapacitado y representa un peligro para sí mismo o para otros, es posible que sea necesaria una retención hospitalaria involuntaria de hasta 72 horas para que reciba ayuda y una evaluación adicional.

**Second Story - 831-466-0967**

Second Story es una casa de relevo y una alternativa a la hospitalización. Lo ideal es entrevistar antes de una crisis. Las personas pueden quedarse por un corto tiempo, siempre y cuando tengan un hogar al que regresar, actualmente están recibiendo Servicios de Salud Mental Especializada a través del Condado de Santa Cruz y tienen más de 18 años.

**Emergencia  
DE SALUD MENTAL**

**Guía  
para**

**llamar al 9-1-1**



**Santa Cruz County  
Mental Health & Substance Abuse Services**  
1400 Emeline Ave. Building K  
Santa Cruz, CA 95060  
(800) 952-2335  
Línea de acceso las 24 horas  
[www.santacruzhealth.org](http://www.santacruzhealth.org)



**COUNTY OF SANTA CRUZ**  
Health Services Agency Mental Health  
and Substance Abuse Services



**Santa Cruz County**



**Todos queremos proteger a las personas que amamos, pero a veces no podemos hacerlo solos.** Si un familiar o un amigo sufre una crisis de salud mental y corre el riesgo de hacerse daño o hacerle daño a otra persona, llame a la policía para garantizar la seguridad de todos aunque usted, su familiar o amigo estén alterados o tengan miedo.

## 1. ANTES DE LLAMAR AL 9-1-1

- ... **Prepárese:** Familiarícese con los pasos a seguir que indica este folleto.
- ... **Conozca sus derechos:** Si la persona en crisis se pone o lo pone a usted en peligro, la policía debe intervenir y ayudar. Usted tiene el derecho de pedir ayuda y su ser querido tiene el derecho de recibir ayuda.
- ... **Trate de mantenerse tranquilo:** Primero respire profundamente, para que pueda hablar despacio y lo más calmadamente posible.
- ... **Retire los artículos peligrosos:** Si es posible, retire cualquier artículo que esté en el área y que pueda ser usado como arma, por ejemplo, armas de fuego, cuchillos, herramientas, bates de béisbol, etcétera.
- ... Formulario de **Información sobre el Familiar:** Si es posible, llene este formulario antes de que se presente una crisis. Proporcione una copia al personal del hospital. (Visite la página [www.namisc.org/crisis.html](http://www.namisc.org/crisis.html) para obtener el formulario).

## 2. DURANTE LA LLAMADA

**Trate de hacer la llamada desde un lugar seguro y tranquilo,** donde su familiar o amigo no se sienta amenazado al escucharlo hablar.

- Diga que está llamando por una emergencia de salud mental y solicite a un oficial Capacitado para Intervenir en casos de Crisis (CIT, por sus siglas en inglés).
- Describa la situación con detalles, por ejemplo, si su ser querido tiene un comportamiento suicida o agresivo, si no ha tomado sus medicamentos, o si está amenazando con hacerle daño a alguien más.
- Escuche cuidadosamente y responda a las preguntas del operador para que obtenga la información necesaria para proporcionar ayuda.
- ... Quédense en el teléfono: la ayuda de emergencia viene en camino. **No cuelgue** hasta que se lo indiquen.



## 3. CUANDO LLEGUE LA POLICÍA

- Reporte lo que vio y escuchó; límitese a los hechos.
- Describa lo que está pasando ahora.
- Dígales qué funcionó o qué no funcionó en el pasado.
- Si la persona en crisis será trasladada a un lugar de emergencia, pregunte a dónde.
- Pídale al oficial su información de contacto para hacer un seguimiento.

## QUÉ DECIR CUANDO SE LLAMA AL 9-1-1

- ... Llamo por una **emergencia de salud mental** y necesito a un **oficial Capacitado para Intervenir en casos de Crisis (CIT, por sus siglas en inglés).**
- ... Mi nombre es: \_\_\_\_\_.
- ... Estoy llamando desde [su ubicación] porque mi [familiar/amigo] está: \_\_\_\_\_.
- ... Describa con detalles lo que está sucediendo en ese momento.
- ... Si usted lo sabe, dígame al oficial si la persona en crisis tiene información registrada con alguna agencia de la ley.
- ... Pregunte si es posible que la patrulla y ambulancia lleguen sin las luces, ni las sirenas encendidas.
- ... Pida que el oficial que va a responder a esta crisis pueda comunicarse en español.

**El operador del 9-1-1 le preguntará lo siguiente: (sea claro y breve con sus respuestas)**

- ... ¿Hay alguna situación o amenaza de violencia?
- ... ¿Hay armas involucradas en esta crisis?
- ... ¿Cuál es la ubicación exacta de la persona que necesita ayuda?
- ... ¿La persona en crisis, ha intentado suicidarse o está amenazando con suicidarse?

**Información adicional que le puede pedir el operador:**

- ... Diagnóstico de salud mental y nombre del proveedor de salud mental.
- ... ¿La persona está bajo los efectos de alguna droga o del alcohol o tiene una sobredosis?
- ... ¿Medicamentos que toma la persona?
- ... ¿Considera que la persona está gravemente discapacitado(a) y es incapaz de cuidarse a sí mismo(a)?