



July 2024 Spanish

DOH 140-291

Iniciativa de transferencia de llamadas por crisis de salud mental (MHCCDI)

Algunos datos sobre la MHCCDI

En julio de 2022, se lanzó en todo el país la Línea de prevención del suicidio y de situaciones de crisis 988 y pasó a ser el número de 3 dígitos destinado a la prevención del suicidio y al apoyo en caso de crisis de salud mental a través de llamadas, textos o chateo. La línea de prevención 988 es un recurso esencial para las personas que experimentan una crisis de salud mental, es decir, pensamientos suicidas, problemas de consumo de sustancias, entre otros trastornos emocionales. Puede contactarse con la línea de prevención 988, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Las personas que aún no conocen la línea de prevención 988 o los servicios que presta pueden continuar llamando al 911 en caso de tener pensamientos suicidas u otros problemas de salud mental. Sin embargo, en la mayoría de los casos, los consejeros de crisis de la línea de prevención 988 pueden proporcionar un apoyo más adecuado durante una crisis de salud mental.

La MHCCDI tiene por objeto ayudar a que las personas en situación de crisis se comuniquen de forma rápida y fácil con consejeros capacitados de la línea de prevención 988. Para ello, los operadores del 911 desviarán las llamadas de crisis a los consejeros de crisis de la línea de prevención 988 con el fin de mejorar el apoyo a las personas que llaman. Dichos desvíos se harán cuando la persona que llama requiera ayuda por pensamientos suicidas, problemas de consumo de sustancias o trastornos emocionales, pero que no se trate de una emergencia que ponga en peligro la vida.

La prueba piloto a pequeña escala de esta iniciativa se llevará a cabo desde enero hasta diciembre de 2024.

En esta fase piloto participan solo 3 de los 65 PSAP (por su sigla en inglés, puntos de respuesta de la seguridad pública) de Washington, también llamados centros del 911. El Departamento de Salud del Estado de Washington se ha asociado con estos PSAP y con los centros de crisis de la línea de prevención 988 de Washington: Salud mental de frontera, Conexiones de crisis, Voluntarios de América del oeste de Washington.

La MHCCDI también se centrará en desarrollar protocolos de transferencia en vivo que traten detalles como el tipo de llamadas apropiadas para transferir al 988 y cómo transferirlas. Esta iniciativa también diseñará y pondrá en práctica cursos de capacitación sobre protocolos de transferencia en vivo para los operadores del 911.

¿Qué ocurrirá durante la MHCCDI?

Durante la fase piloto MHCCDI, los consejeros de crisis de la línea de prevención 988 trabajarán con 3 de los 65 PSAP de Washington para responder las llamadas de crisis de salud mental recibidas en el 911.

Los consejeros de crisis pueden atender las llamadas en la sede del PSAP o colaborar con ellos para hacerlo desde otra sede. Proporcionarán apoyo en las llamadas que no supongan una emergencia que ponga en peligro la vida, pero que la persona que llama sí requiera ayuda por pensamientos suicidas, problemas de consumo de sustancias, entre otros trastornos emocionales.

Durante la fase piloto, las personas que llamen al 911 por una crisis de salud mental o problemas de consumo de sustancias podrán ponerse en contacto con un consejero de crisis de la línea de prevención 988 siempre y cuando se comuniquen con uno de los 3 PSAP participantes.

Los consejeros de crisis de la línea de prevención 988 y los PSAP están trabajando para ofrecer una experiencia *sin limitaciones* a las personas que sufren crisis de salud mental y problemas de consumo de sustancias. Actualmente, solo 3 de los PSAP de Washington participan en la prueba piloto durante un horario limitado. Por lo tanto, solo algunas personas con problemas de salud mental que se comuniquen con el 911 llegarán a uno de los PSAP participantes.

- El 988 es el número de preferencia en casos de problemas de salud mental y consumo de sustancias que no supongan un riesgo inmediato para la vida de alguien.
- El 911 es el número de contacto para los casos de sobredosis o intento de suicidio en curso.

Sin embargo, si se comunica con la línea de prevención 988 cuando usted u otra persona están en peligro inminente, los consejeros de crisis de la línea de prevención 988 pueden conseguirle ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Objetivos de la MHCCDI

Esta iniciativa ofrece a Washington la oportunidad de desarrollar un sistema de apoyo más eficaz y compasivo a las personas que sufren una crisis de salud mental.

La respuesta del 911 es la adecuada para emergencias físicas que ponen en riesgo vidas, tales como accidentes de tráfico, incendios, allanamientos de morada, entre otros actos de violencia. Sin embargo, es posible que los socorristas de emergencias no estén capacitados para proporcionar apoyo en casos de crisis de salud mental. Muchas personas en crisis que reciben una respuesta del 911 sufren daños mayores.

Poner en contacto a las personas que tienen pensamientos suicidas o problemas de consumo de sustancias con consejeros capacitados para asistir en estas crisis, puede ayudar a que todas las personas reciban el tipo de apoyo adecuado cuando lo necesiten. Desviar las llamadas de crisis de salud mental de esta manera también ayudará a reducir la presión ejercida sobre los servicios de emergencia, lo que les permitirá centrarse en las emergencias de seguridad que sí requieren la intervención del 911.

Los datos reunidos en la prueba piloto ayudarán al Departamento de Salud y a sus colaboradores a llevar a cabo las siguientes tareas:

- Determinar cómo este tipo de desvío de llamadas de crisis puede ayudar a las personas de Washington a recibir apoyo en caso de crisis cuando lo necesiten.
- Involucrar a los socios del sistema de crisis, los miembros de la comunidad, los socios regionales y al 911 en todo el estado para desarrollar esfuerzos sin limitaciones y crear protocolos de transferencia en vivo.
- Decidir cómo ampliar los servicios de la línea de prevención 988 de Washington para incluir el desvío continuo de llamadas de crisis.



140-291 July 2024 Spanish

Para solicitar este documento en otro formato, llame al 1-800-525-0127. Las personas con sordera o problemas de audición deben llamar al 711 (servicio de relé de Washington) o enviar un correo electrónico a doh.information@doh.wa.gov.

¿Tiene preguntas?
Contacto:

988ProgramInfo@doh.wa.gov
Oficina de Comunidades Saludables
Departamento de Salud del Estado
de Washington