

Calling 9-1-1 for help during a mental health emergency can be very stressful. Law enforcement and other responders need to have all the right information in order to help you quickly and safely. Ask the 9-1-1 operator if a CIT (Crisis Intervention Team) officer, who specializes in responding to mental illness emergency situations, is available. Alternatively, you may consider calling the Crisis Line where an operator can assist with a Crisis Mobile Team if one is required.

Haciendo La Llamada

Cuando llame al 9-1-1, controle su voz y hable con la mayor calma y claridad posible. Trate de no entrar en pánico o divagar. Dele al operador la información estándar (por ejemplo, nombre, dirección, la relación de una persona con usted, su descripción, etc.), así como cualquier otro detalle relevante. Las preguntas que los respondedores pueden hacer son:

- ¿La persona tiene una enfermedad mental?
- ¿Se está usando algún medicamento?
- Si el uso se ha detenido, ¿Por cuánto tiempo?
- ¿Hay alguna historia de actos violentos o una historia pasada de peleas con la policía?
- Lo que la persona esta haciendo y diciendo ahora y donde esta en el hogar.

- Describa el comportamiento de la persona y cualquier síntoma (por ejemplo, alucinaciones, delirios, paranoia, agresión, autolesiones, etc.).
- ¿Cuál es la mejor manera de comunicarse y acercarse a la persona?
- ¿Hay armas en la casa?
- ¿Te sientes amenazado/a?
- Cuando hable con un operador, puede solicitar un oficial de CIT (Equipo de Intervención de Crisis) quien tiene experiencia trabajando con personas que tienen una enfermedad mental. (puede no estar disponible en todos los condados)



ANTES de que Llegue la Policía

Para asegurarse de que todos los involucrados estén seguros, haga lo siguiente ANTES de que llegue la policía:

- **Encienda las luces en la casa** para que los oficiales puedan ver claramente a todos en la casa.
- Si sale de la casa para encontrarse con los oficiales, **no tenga nada en sus manos**. Sin armas, teléfonos celulares o cualquier cosa que pueda parecer un arma.
- **Si es posible, espere afuera** a la vista del oficial para que cuando llegue, pueda hablar con el oficial.

Una Vez Que la Policía Ha Llegado

Los oficiales que responden a una llamada de emergencia al 9-1-1 están muy concentrados cuando llegan a la escena. Primero, ellos se asegurarán de que la escena sea segura para usted, la persona con la enfermedad mental y para sí mismos. Dedique todo el tiempo que sea necesario para responder a todas las preguntas del oficial en una manera directa y clara. Ofrezca cualquier consejo que considere necesario e intente ser paciente.

Con la mayor calma posible, identifíquese con el oficial y brinde la siguiente información:

1. Quién eres y tu relación con la persona.
2. La mejor manera de comunicarse y acercarse a la persona.
3. Que la persona tiene una enfermedad mental.
4. Si algún uso de medicamentos se ha detenido y por cuánto tiempo.
5. Si la persona es un peligro para sí misma o para otros.
6. Cualquier historial de pensamientos o comportamientos suicidas.
7. Los números de teléfono de cualquier psiquiatra, terapeuta y / o administrador de casos.

El Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona (AHCCCS) se compromete a garantizar la disponibilidad de atención médica oportuna y de calidad. Si conoce a un miembro de AHCCCS que no puede acceder a los servicios de salud, o si le preocupa la calidad de la atención, llame al número de Servicios al Miembro de su plan de atención medica de AHCCCS. Si su inquietud no se resuelve, llame a la Unida de Resolución Clínica de AHCCCS al 602-364-4558 o al 1-800-867-5308.

Contactos de los Planes de Salud de AHCCCS

CUIDADOS AGUDOS DE AHCCCS/PLANES DE SALUD INTEGRADOS	
Arizona Complete Health - Complete Care Plan Servicio al Cliente 1-888-788-4408 www.azcompletehealth.com/completecare	Mercy Care Servicio al Cliente 1-800-624-3879 www.mercycareaz.org
Care 1st Health Plan Servicio al Cliente 1-866-560-4042 www.care1staz.com	Magellan Complete Care Servicio al Cliente 1-800-424-5891 www.mccofaz.com
Banner – University Family Care Servicio al Cliente 1-800-582-8686 www.bannerufc.com/acc	United Healthcare Community Plan Servicio al Cliente 1-800-348-4058 www.uhcommunityplan.com
Health Choice Arizona Servicio al Clientes 1-800-322-8670 www.healthchoiceaz.com	Comprehensive Medical Dental Program 602-351-2245 or 1-800-201-1795 dcs.az.gov/cmdp

UNIDAD DE RESOLUCIÓN CLINICA DE AHCCCS (UNIDAD DE RESOLUCIÓN DE LA LEY DE JACOB (LEY DE JACOB – FOSTER/KINSHIP/ADOPTIVE)
602-364-4558 or 800-867-5808 DCS@azahcccs.gov

PLANES DE SALUD DE CUIDADO A LARGO PLAZO (CONTRATISTAS DEL PROGRAMA)	
Banner – University Family Care LTC Servicio al Cliente 1-833-318-4146 www.bannerufc.com	Mercy Care LTC Servicio al Clientes 1-800-624-3879 www.mercycareaz.org
United Healthcare LTC Servicio al Cliente 1-800-293-3740 www.uhcommunityplan.com	Department of Economic Security/ Division of Developmental Disabilities (DES/DDD) Servicio al Cliente 1-844-770-9500 www.azdes.gov/ddd/

PLANES DE SALUD DE LA AUTORIDAD REGIONAL DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO (RBHA)		
Arizona Complete Health - Complete Care Plan RBHA Servicio al Cliente 1-888-788-4408 www.azcompletehealth.com/completecare	Mercy Care RBHA Servicio al Cliente 1-800-564-5465 www.mercycareaz.org	Health Choice Arizona RBHA Servicio al Clientes 1-800-322-8670 www.healthchoiceaz.com