

## 1 ¿CUÁNDO SE DEBE LLAMAR AL 9-1-1?

- a. Se debe llamar al 9-1-1 sólo si se necesita la respuesta a emergencias de la policía, bomberos o personal médico. Para situaciones que no son emergencias, llame a su departamento de policía local o de bomberos, o a la organización que corresponda. Ejemplos de cuándo llamar al 9-1-1 incluyen:
  - i. Una emergencia médica seria (dolor de pecho, convulsiones, sangrado, etc.)
  - ii. Cualquier tipo de incendio (estructura, vehículo, maleza, etc.)
  - iii. Cualquier tipo de delito (robo, hurto, merodeadores, peleas, etc.)
  - iv. Cualquier tipo de situación que ponga en riesgo la vida (accidente de tráfico con lesiones, etc.)

## 2 ¿QUÉ PASA SI NO HABLO INGLÉS?

- a. Si no habla inglés o tiene problemas para proveer la información necesaria en inglés, el 9-1-1 cuenta con servicios de interpretación en todos sus centros de atención de King County.
- b. Inmediatamente dígame al operador qué idioma habla en inglés (por ejemplo, Spanish para español) para que pueda encontrarle el servicio de interpretación correcto.

## 3 ¿QUÉ PASA SI NECESITO ASISTENCIA PARA LLAMAR AL 9-1-1?

- a. Si usted es sordo o tiene problemas para escuchar, los centros de atención del 9-1-1 están equipados con servicios TTY y operadores capacitados para utilizarlos. Usted también puede utilizar video o servicios de relevo IP que transmitirán su llamada al centro de atención del 9-1-1 desde su ubicación registrada e interpretar la llamada.

## 4 ¿QUÉ ME PREGUNTARÁN SI LLAMO AL 9-1-1?

- a. En todas las llamadas al 9-1-1 le preguntarán la ubicación de la emergencia, el número de teléfono desde el que está llamando y la naturaleza de la emergencia.
- b. Una vez que la naturaleza de la emergencia ha quedado establecida, el operador le hará preguntas relacionadas a su emergencia y podría darle instrucciones a seguir antes de que lleguen los servicios de emergencia en caso de que se trate de una emergencia médica.
- c. Es importante que hable claramente y responda todas las preguntas que le haga el operador con calma y lo más completas que pueda. Los operadores del 9-1-1 están capacitados para hacer preguntas específicas que se relacionen al tipo de emergencia que usted está teniendo.
- d. Si le están haciendo varias preguntas, esto no quiere decir que la información está retrasando al personal de emergencia.
- e. De hecho, el personal de emergencia se envía en cuanto queda establecida la ubicación y la naturaleza de la emergencia.
- f. El centro de atención del 9-1-1 continúa enviando la información necesaria al servicio de emergencia mientras que le están haciendo las preguntas y, en algunos casos, podrían mantenerlo en el teléfono hasta que llegue la ayuda.

## 5 ¿CÓMO LE DIGO AL OPERADOR LA UBICACIÓN DE MI EMERGENCIA?

- a. Conozca la ubicación de la situación de emergencia, especialmente si está llamando desde un teléfono móvil.
- b. Proporcione al operador su domicilio inmediatamente.
- c. De lo contrario busque el nombre de las calles, monumentos o indicadores de millas.

## **6 ¿NECESITO DECIRLE AL OPERADOR MI NOMBRE Y MI NÚMERO DE TELÉFONO?**

- Los operadores necesitarán su nombre y número de teléfono en caso de que la llamada se corte.
- El personal de emergencia también lo utilizará para ponerse en contacto con usted.
- El operador no le preguntará sobre su estatus migratorio.

## **7 ¿QUÉ HAGO DESPUÉS DE REPORTAR MI EMERGENCIA?**

- No cuelgue. Permanezca en la línea.
- Tal vez le hagan una serie de preguntas incluso después de que el personal de emergencia ya haya sido despachado.

## **8 ¿QUÉ PASA SI TENGO PROBLEMAS PARA LLAMAR AL 9-1-1?**

- Los teléfonos fijos son los más confiables para llamar al 9-1-1 así que siempre que le sea posible use un teléfono fijo cuando necesite llamar al 9-1-1.
- Los teléfonos públicos se pueden utilizar para llamar al 9-1-1 sin necesidad de insertar monedas. En caso de una falla de energía eléctrica, tome en cuenta que teléfonos con servicios de internet, VoIP o banda ancha no funcionarán.
- Si cuenta con servicio de un teléfono fijo, tenga a la mano un teléfono básico con cable que no requiera electricidad para funcionar en caso de fallas de energía eléctrica.
- Además, los teléfonos de emergencia están instalados afuera de varias estaciones de policía y bomberos.

## **9 ¿CUÁLES SON ALGUNOS DE LOS CASOS MÁS COMUNES EN LOS QUE LA GENTE LLAMA AL 9-1-1 PERO QUE EN REALIDAD SON CASOS QUE DEBIERON SER ATENDIDOS POR OTRAS AGENCIAS?**

- Fallas en el suministro de energía eléctrica: usted debe llamar a su compañía de servicios públicos si tiene preguntas o si necesita reportar una falla de energía eléctrica.
- Información de tráfico: 5-1-1 es el número para información de tráfico en el estado de Washington.
- Servicios sociales: el 2-1-1 está disponible en el estado de Washington para ayudar con servicios de salud y otras necesidades.
- En caso de una emergencia regional o de gran magnitud, no utilice su teléfono durante las primeras horas después del evento a menos de que tenga una emergencia que ponga en riesgo su vida y necesite llamar al 9-1-1.

## **10 ¿QUÉ PASA SI LLAMO AL 9-1-1 POR EQUIVOCACIÓN?**

- Si llama al 9-1-1 por equivocación, permanezca en la línea y dígame al operador que marcó por equivocación y que no tiene una emergencia. Si usted cuelga, el operador tratará de llamarlo y posiblemente despache a un oficial si no puede determinar si existe o no una emergencia.