



Llamadas al 911 de personas que no hablan inglés

Si usted no habla inglés y llama al 911, traeremos a un intérprete para que atienda su llamada.

¡Manténgase en la línea y no cuelgue!

MACC 911
208 S. HAMILTON RD
MOSES LAKE, WA 98837

Casos que no sean de emergencia: 509.762.1160
www.macc911.org



¡SOLO ENVÍELOS!

Siempre que alguien llama al 911 busca ayuda. La mayoría de las veces, no entienden por qué no podemos simplemente tomar la información que nos quieren dar y enviar a un oficial, bombero o paramédico. Queremos darle información sobre qué esperar al llamar, lo que estamos haciendo mientras hablamos con usted y cómo puede ayudar a hacer el proceso más fácil y rápido.

¡Nuestro Comité de Educación Pública está disponible para hacer presentaciones!
Comuníquese con nosotros para programar su evento.

Casos que no sean de emergencia: (509) 762 1160
Coordinadora de Educación Pública: Jennifer Pitt
Correo electrónico: j.pitt@macc911.org

PROCESO DE LLAMADA

QUÉ ESPERAR AL LLAMAR AL 911

Requisitos para las personas que atienden las llamadas del 911

Las personas que atienden las llamadas del 911 tienen un protocolo específico que deben seguir cada vez que reciben una llamada. Este protocolo se implementa para asegurarnos de que cada persona que llame obtenga el mismo nivel de servicio en cada ocasión.

Cada vez que llame, ya sea al 911 o a las líneas de atención, se le hará una serie de preguntas específicas sobre la queja que esté presentando. Mientras usted responde esas preguntas por teléfono, otro operador envía su llamada a la agencia apropiada. Hablar con la persona que atiende la llamada no retrasa la respuesta que usted solicita.



Comencemos...

¿En dónde es su emergencia?

Esta es la ubicación en la que ocurrió el incidente. No siempre es el lugar del que está llamando, aunque esa información también es necesaria. Conocer la ubicación nos indica qué agencia debe responder.

¿Desde qué número de teléfono está llamando?

Preguntamos esta información para que en caso de que, por alguna razón, su llamada se desconecte, podamos devolverle la llamada y asegurarnos de tener todo lo que necesitamos para el personal del servicio de emergencia.

¿Cuál es su nombre?

Preguntamos su nombre para saber con quién estamos hablando y para que el personal del servicio de emergencia sepa con quién se va a comunicar. Puede elegir el anonimato.

De acuerdo, dígame exactamente qué sucedió...

Ahora queremos que nos diga cuál es el problema por el que está llamando.



A partir de este momento haremos preguntas sobre el tipo de llamada que está realizando:

- ◇ ¿Hay algún arma involucrada?
- ◇ ¿Hay alguien en peligro inmediato?
- ◇ ¿Cuántas personas están involucradas?
- ◇ ¿Dónde están los sospechosos y cuál es su aspecto?

Cada situación es diferente y generalmente cambia mientras nosotros obtenemos la información. Mantener la calma y responder las preguntas permite que el proceso fluya con facilidad y permite que la ayuda llegue más rápido a usted.

Todos los operadores están certificados y capacitados para atender cualquier tipo de llamada.

Todas las preguntas son importantes para su seguridad y la de los demás!