

▶▶ Centro de llamadas 988

Reuben Wilson

Administrador de implementación del programa, Unidad de respuesta alternativa a crisis Departamento de Salud Mental

10 de diciembre de 2024



LOS ANGELES COUNTY
**DEPARTMENT OF
MENTAL HEALTH**
hope. recovery. wellbeing

9-8-8: The Suicide & Crisis Lifeline



Presione el n.º 1 para la línea de crisis de los Veteranos
Presione el n.º 2 para atención en español
Presione el n.º 3 para LGBTQIA+, jóvenes y adultos jóvenes

Línea de crisis del Centro de Prevención del Suicidio Didi Hirsch



- **Fundada en 1958 como el primer centro de prevención del suicidio en el país**
- **Miembro inaugural de Lifeline**
- **Servicios de chat/mensajes de texto desde el año 2012**
- **1 de 6 centros de la línea 988 que brindan atención en español en el país**
- **Centro de la línea 988 más grande de California y uno de los centros con más atenciones en la red 988**

A qué número llamar: ¿9-1-1 o 9-8-8?

Cuando tenga una emergencia médica, policial sobre incendios o sobre rescates , llame al 9-1-1

Cuando tenga una urgencia relacionada con un tema de **suicidio o crisis de salud mental** , llame al 9-8-8

El 9-1-1 se encarga de **enviar** servicios médicos de emergencia, a los bomberos y al Departamento de Policía

El 9-8-8 se encarga de **resolver casos de crisis por teléfono** (o por chat/mensaje de texto) – utilizando las intervenciones menos invasivas.

Más del 95% de los casos se estabilizan a través de líneas de crisis sin necesidad de ningún tipo de respuesta en persona

Menos del 1% necesitan intervención de emergencia

Cuándo llamar al 9-8-8...

- *No puedo dejar de pensar en el suicidio y necesito hablar con alguien que no me juzgue.*
- *Creo que mi prima consume drogas y estoy preocupado por ella.*
- *Mi amigo está pensando en suicidarse y quiero saber cómo apoyarlo.*
- *Me siento triste y solo todo el tiempo. Parece que no puedo olvidarlo y no sé cuánto tiempo más podré seguir así...*
- *Uno de mis alumnos está pasando por un momento muy duro. Está nervioso por llamar a la línea de crisis pero está de acuerdo en hacerlo juntos...*

▶▶ Alguien a quien llamar: El 988 es el lugar preferido “de acceso universal” para acceder a la atención de crisis en todo el condado

Línea directa de crisis 988 de Didi Hirsch en

Acceso las 24 horas, los 7 días de la semana a consejeros de crisis a través de llamadas, mensajes de texto y chat.

Intervención en crisis, evaluación de riesgos y reducción del peligro

Difusión de información sobre recursos para ayudar a personas en apuros y a sus amigos/familias

Servicios de seguimiento a personas que llaman y están en alto riesgo

Derivaciones a la Línea de ayuda del DMH para obtener una respuesta móvil a la crisis

~6,000

Llamadas y mensajes de texto cada mes

~400

Consejeros capacitados

~97%

De las llamadas se resuelven de forma segura por teléfono

Línea de ayuda del LACDMH (800-854-7771)

Punto de entrada las 24 horas, los 7 días de la semana a servicios de salud mental en el condado de Los Ángeles. Cualquier persona puede llamar a esta línea para solicitar una respuesta móvil.

~4,000

Llamadas de crisis a la línea de ayuda del LACDMH

~75

Personal del Centro de Llamadas

~50%

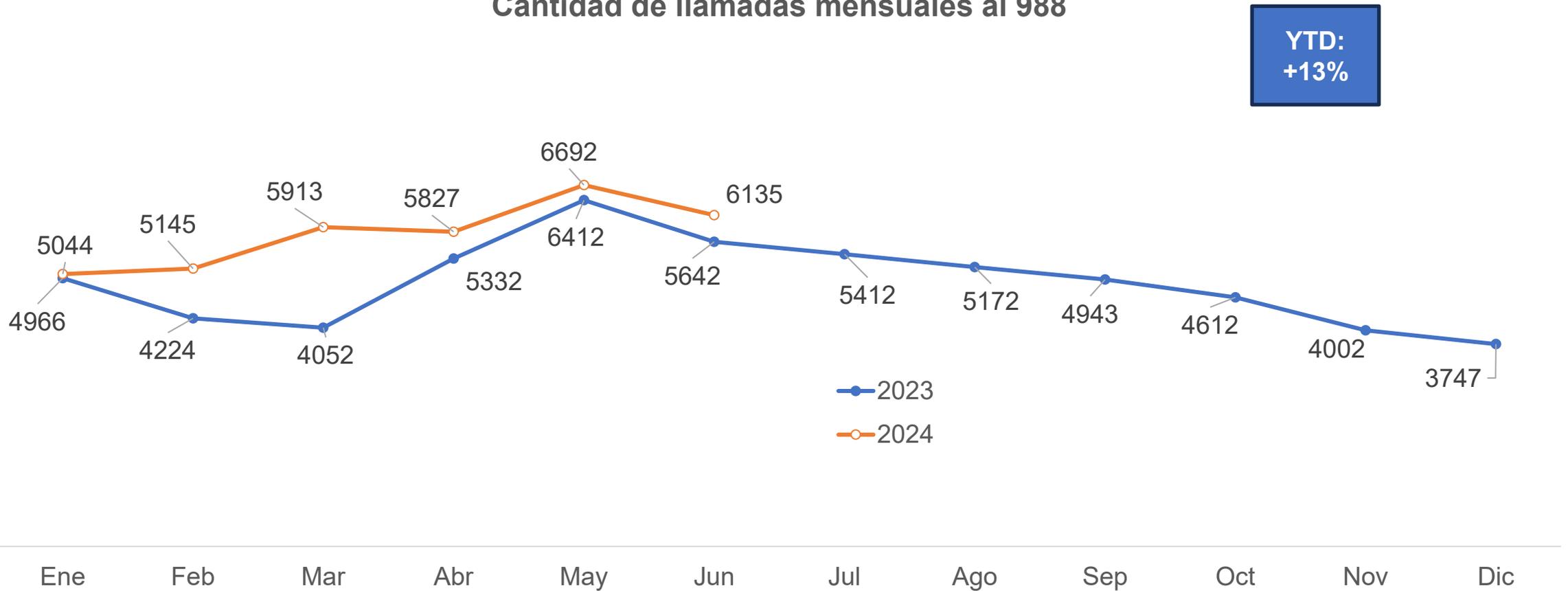
De las llamadas dan lugar al envío de respuesta en el campo



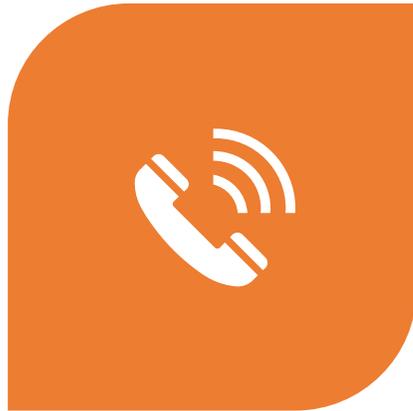
Línea de ayuda del LACDMH

▶▶ La demanda de nuestros servicios continúa en ascenso durante la primera parte del 2024, en comparación con el 2023

Cantidad de llamadas mensuales al 988



▶▶ Resultados del 988



**98% DE LAS LLAMADAS RESUELTAS POR
TELÉFONO SIN INTERVENCIÓN**



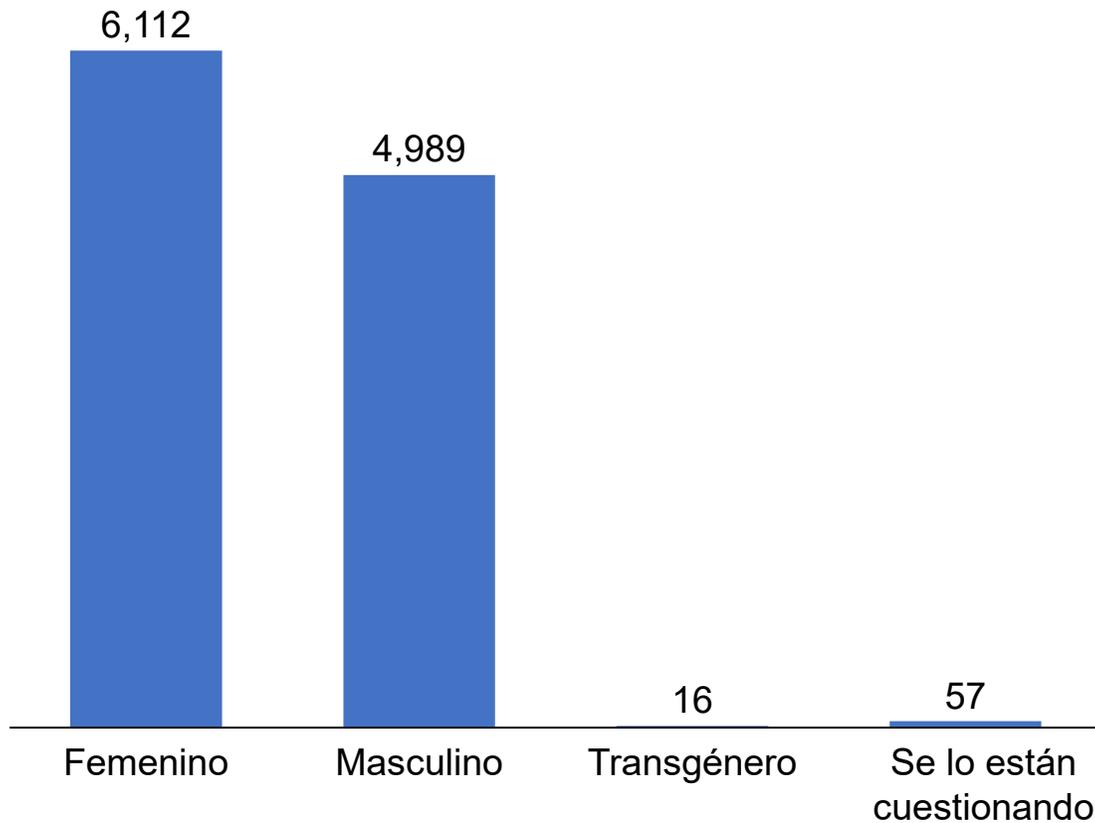
1% DE LAS LLAMADAS DERIVADAS AL 911



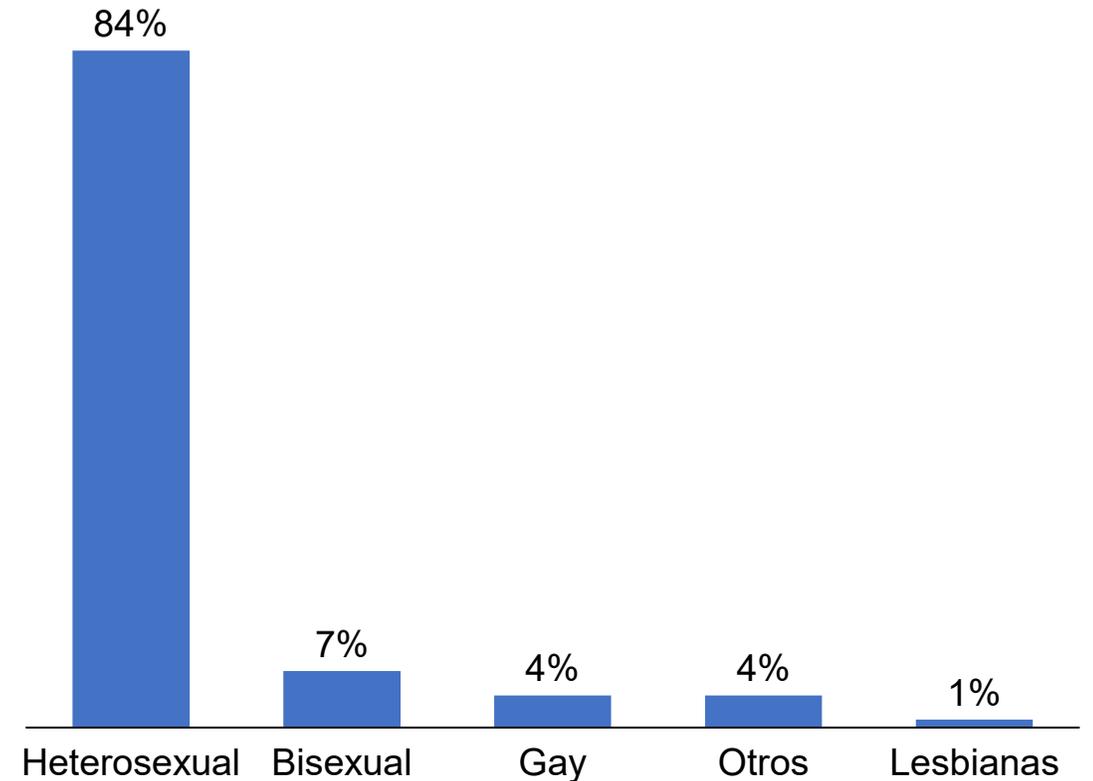
**1% DE LAS LLAMADAS DERIVADAS A LOS
EQUIPOS FIT DEL DMH
(TRANSFERENCIA RÁPIDA DEL 988 A LA
LÍNEA DE AYUDA DEL LAC DMH)**

►► Datos demográficos del 988 en el Condado de LA (enero-marzo 2024)

Número de contactos por Género

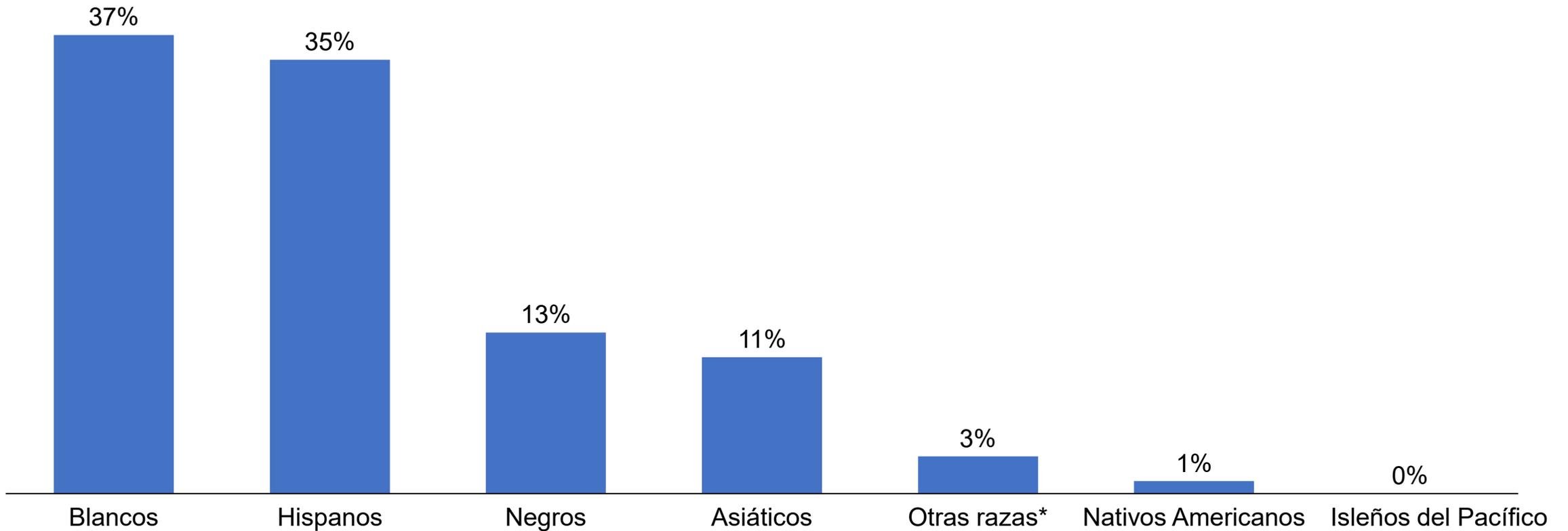


Porcentaje de contactos por Orientación sexual



▶▶ Datos demográficos del 988 en el Condado de LA (enero-marzo 2024)

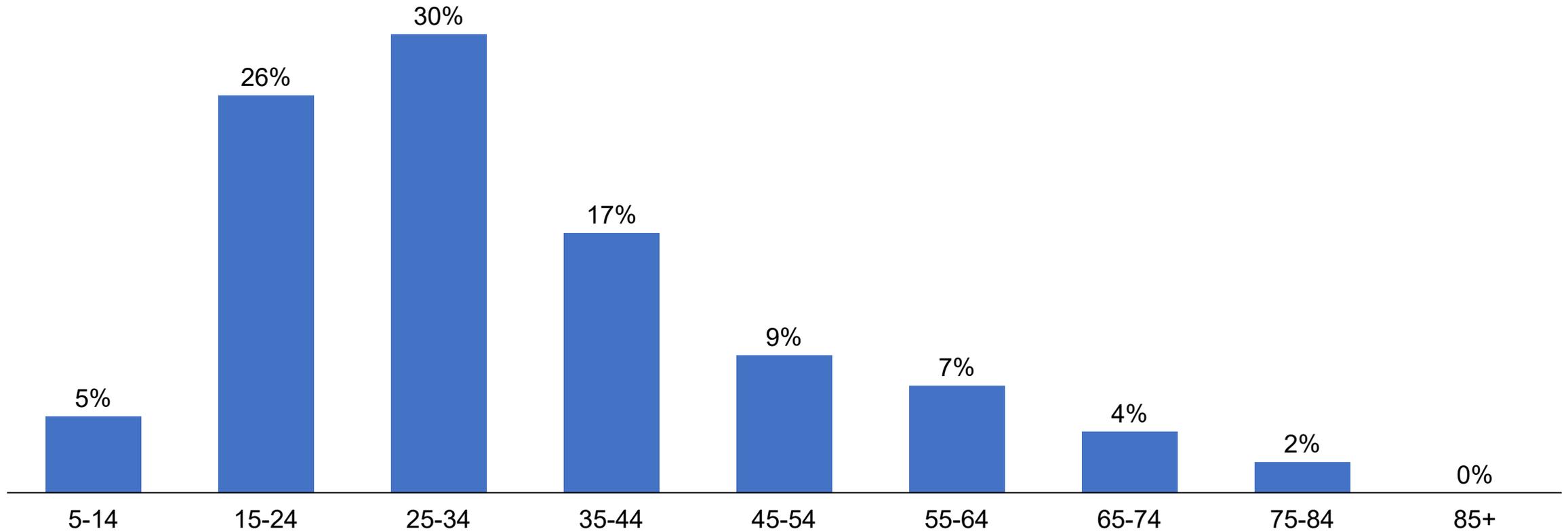
Porcentaje de contactos por etnia



* Incluidos "Otros" y "Dos o más razas"
Fuente: Informe 988 de Didi Hirsch

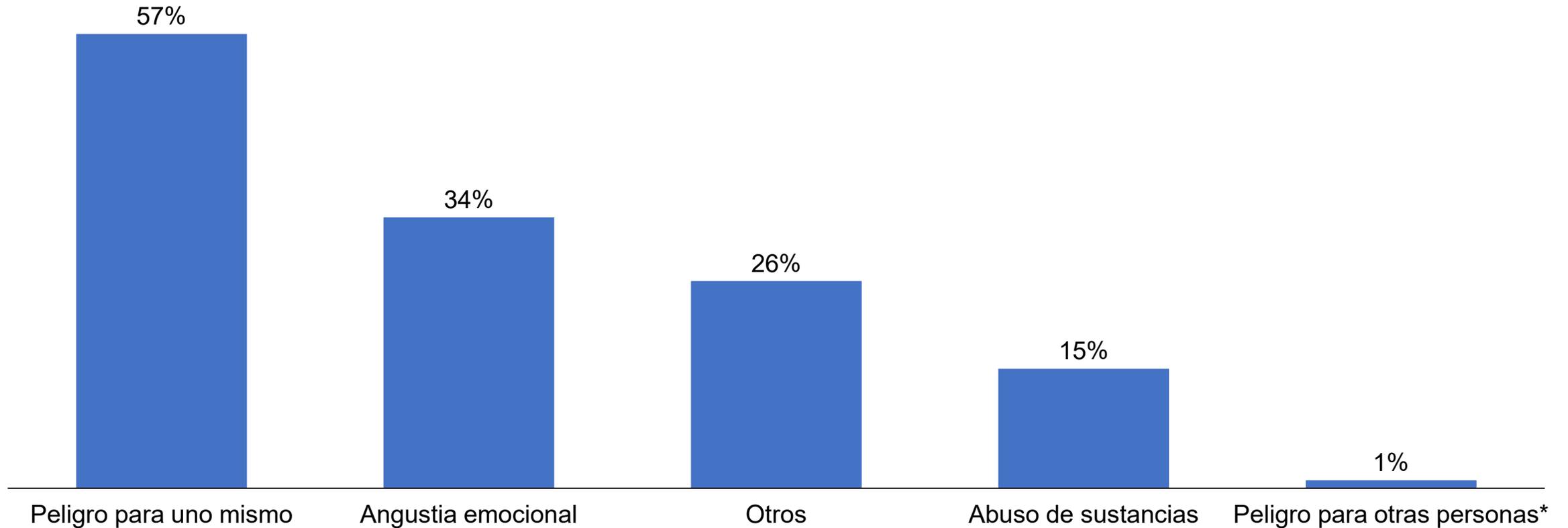
▶▶ Datos demográficos del 988 en el Condado de LA

Porcentaje de contactos por edad



▶▶ Datos demográficos del 988 en el Condado de LA

Principales preocupaciones



Fuente: Informe 988 de Didi Hirsch

►► Capacidades lingüísticas

Lengua materna de las personas que llaman

- 93% Inglés
- 7% Español
- <1% Todos los otros idiomas

Didi Hirsch tiene 65 agentes que hablan español, proporcionando cobertura las 24 horas, los 7 días de la semana

También hay agentes que hablan coreano (4:30 p. m. – 12:00 a. m.)

Servicio de traducción disponible para otros idiomas

►► La campaña “A quién llamar” ayuda a educar al público sobre el 988 y los recursos de crisis locales



Who Do I Call for Help?

9-1-1
to report crimes, fires, and medical emergencies when law enforcement, firefighters, or paramedics are needed

800-854-7771
for crisis response teams in the field or mental health resources through the 24/7 LACDMH Help Line

9-8-8
for support with suicidal crisis or mental health-related distress

2-1-1
for general information on local resources or linkages and referrals to health, human, and social services

DIDI HIRSCH

988 SUICIDE & CRISIS LIFELINE

211LA
CONNECTING LOS ANGELES COUNTY

LOS ANGELES COUNTY DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH
hope. recovery. wellbeing.

The poster features a dark blue header with a white telephone icon and the title "Who Do I Call for Help?". Below the header are four colored quadrants: red (top-left), green (top-right), teal (bottom-left), and orange (bottom-right). Each quadrant contains a large number, a description of the service, and relevant logos. The red quadrant includes logos for the Los Angeles County Sheriff's Department, Fire Department, and Paramedics. The green quadrant includes the Los Angeles County Department of Mental Health logo. The teal quadrant includes the DIDI HIRSCH logo. The orange quadrant includes the 211LA logo. The bottom of the poster features the 988 Suicide & Crisis Lifeline logo and the 211LA logo.

▶▶ Si una llamada no se puede resolver por teléfono, los Equipos de Intervención en Campo para temas de salud mental están disponibles las 24 horas, los 7 días de la

51

Equipos Móviles de Respuesta Psiquiátrica (PMRT)

Equipos operados directamente por un médico y un defensor de pares

17

Equipos Móviles de Alcance para Crisis (MCOT)

Equipos de médicos contratados que amplían la disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana

97

Equipos de Aplicación de la Ley (LET)

Médicos integrados en equipos de respuesta conjunta con los equipos de aplicación de la ley

5

Programa de Transporte Terapéutico (TT)

Equipos de intervención en campo con capacidad de transporte como alternativa a la ambulancia

~1,700+ envíos de FIT al mes



Un PMRT con el Jefe de ACR, Reuben Wilson

¿Qué hacen los Equipos de Intervención en Campo (FIT)?

- **Proporcionan intervención en crisis** en el lugar donde se encuentra la persona (p. ej.: escuela, hogar)
- **Evalúan a la persona** para su hospitalización y llevan a cabo una planificación de seguridad
- **Educán** y apoyan a los familiares
- **Transportan**, u organizan el transporte, al entorno menos restrictivo, si es necesario
- **Proporcionar derivaciones/vinculación** a tratamientos de salud mental en curso

~58% de las llamadas no requieren 5150/5585

Integración del 988 con los PSAP del 911



►► La integración del 911 y el 988 está por venir y las lecciones del proyecto piloto del Departamento de Policía de Los Ángeles reportan las mejores prácticas del condado

Mandato estatal

- El AB 988 obliga a integrar los servicios 911/988
- A la espera de la implementación de CalOES para facilitar la transferencia de llamadas y el uso compartido del identificador de llamadas entre los sistemas



Modelo del Departamento de Policía de LA

- El LAPD empezó a desviar llamadas a Didi Hirsch en el año 2021 mediante transferencia rápida
- Se utilizó como modelo para el marco de todo el condado



Expansión a todo el condado

- El LASD ha adoptado el marco para desviar el 988, empezando con la Estación Lancaster
- Planes para estaciones adicionales del LASD, así como Pomona, y Bell Gardens PD

Desviación del Centro de Prevención del Suicidio Didi Hirsch/ 911 del Departamento de Policía de LA: ¿Cómo?

Elegibilidad de acceso

¿La llamada involucra alguno de estos criterios?

- 1. Una persona que necesita atención médica**
- 2. Una persona sobre una estructura/puente en un área pública**
- 3. Una persona tiene un arma y está en público con otras personas presentes**
- 4. Una persona tiene un arma, está en una residencia/edificio y con otras personas presentes**

03

Desviación del Centro de Prevención del Suicidio Didi Hirsch/ 911 del Departamento de Policía de LA: ¿Cómo?

Desviar a Didi Hirsch

El Departamento de Policía de LA transfiere la llamada utilizando una línea designada del Centro de Prevención de Suicidios con la mayor prioridad de respuesta, que contenga la siguiente información:

1. Número de incidente
2. Número de teléfono, ubicación y nombre de la persona que llama
3. Cualquier detalle indispensable de la llamada

04

Desviación del Centro de Prevención del Suicidio Didi Hirsch/ 911 del Departamento de Policía de LA: ¿Cómo?

"Voy a transferirlo a un consejero de la línea de crisis (del Centro de Prevención del Suicidio Didi Hirsch). Es posible que oiga algunos clics o tonos. Por favor no cuelgue. Quiero asegurarme de que está a salvo, así que voy a proporcionar al consejero algunos antecedentes mientras permanece al teléfono."

"Esta es la línea del Departamento de Policía de LA 9-1-1 con una transferencia. Estoy al teléfono con [nombre de la persona que llama] y está llamando por [situación]."

Desviación del Centro de Prevención del Suicidio Didi Hirsch/ 911 del Departamento de Policía de LA: ¿Cómo?

Gestión de llamadas

La llamada se gestiona como todas las llamadas de la línea de crisis e incluye la evaluación de riesgos, la planificación de seguridad y la reducción general del peligro.

05

El envío del 911 del Departamento de Policía de LA será alertado de las llamadas con preocupaciones de riesgo inminente.

Necesidad de seguridad

Seguimiento

A todas las llamadas desviadas se les ofrece una llamada de seguimiento como mínimo. Las actividades de seguimiento incluirán la reevaluación de riesgos, la confirmación del plan de seguridad y la vinculación con los recursos.

06