

¡Llegó el 988!

¿Qué es el 988 y en qué se diferencia con otras líneas directas de tres dígitos?

El 988 conecta al público con asesores de crisis de salud mental que forman parte de la red de la Línea de Vida Nacional para la Prevención del Suicidio. Fue puesto a disposición en todo el país desde el 16 de julio de 2022.

¿Cuándo debo llamar al 988?

Llame, envíe un mensaje de texto o por chat al 988 cuando desee recibir apoyo emocional, tenga pensamientos suicidas o esté preocupado por un amigo o un ser querido.

Las personas llaman para conversar sobre muchas cosas: uso de sustancias, depresión, angustia emocional, ansiedad, estrés, estrés causado por preocupaciones financieras, relaciones, identidad sexual, abuso, enfermedad mental y física, y soledad, por nombrar algunas.

¿Qué ocurre cuando llamo al 988?

Los asesores de crisis lo escucharán, le ofrecerán apoyo y lo conectarán con recursos si es necesario.

- Asesores que hablan español
- Servicios de traducción e interpretación
- Servicios para veteranos

¿En qué se diferencia del 911?

El 911 conecta al público con servicios de emergencia. Si necesita una ambulancia, policía, bomberos u otra respuesta en caso de emergencia, este sigue siendo el número al que debe llamar.

¿En qué se diferencia del 311?

El 311 es el número de la ciudad de Nueva York para llamadas que no sean de emergencia al cual puede solicitar información sobre servicios, presentar quejas o reportar problemas como denuncias de grafiti o daños en las calles. También es el número de la línea de crisis del condado de Orange.

¿En qué se diferencia del 211?

El 211 es el número para llamadas que no sean de emergencia para encontrar recursos comunitarios, como bancos de alimentos y refugios.

¿Qué ocurre cuando llamo al 988?



Rincón de acción

¿Cómo es que USTED desempeña un rol? Vea este rincón en todos los boletines de noticias y sepa cómo puede tomar medidas e involucrarse en la implementación del 988.

La tarea de este mes: Comience la conversación sobre el 988.

¡Comience a conversar con las personas en su comunidad sobre el 988! Aquí tiene algunas formas en las que puede comenzar la conversación:

- Comparta este boletín de noticias con otras personas en su comunidad.
- Aliente a las personas a inscribirse en listserv para recibir información y novedades sobre el 988.
- Si es un proveedor, comience a hablar con las personas con las que trabaja sobre el 988.
- Cambie los recursos de salud mental de su oficina para incluir el 988 como un recurso de emergencia para crisis de salud mental en vez del número de 10 dígitos de la Línea de Vida Nacional para la Prevención del Suicidio.

Una entrevista con la directora del Centro de Crisis del 988.

Cheryl Giarrusso es la directora de Servicios de Crisis de Contact Community Services (Contact) en Syracuse, NY. Ella y su equipo han trabajado mucho para prepararse para el cambio al 988 este verano. Contact es uno de los 13 centros de crisis de la Línea Nacional para la Prevención del Suicidio (NSPL, por sus siglas en inglés) en Nueva York que hicieron el cambio al 988 el 16 de julio de 2022.

“El 988 ayudará a las personas con dificultades, en crisis o que simplemente necesiten conectarse”. **Es un número tan fácil de recordar**, lo que significa que más personas lo usarán”, dice Giarrusso.

Contact es el centro de crisis primario de NSPL para varios condados de Nueva York. Ellos recibieron aproximadamente **15,000 llamadas de la NSPL en 2020**. Giarrusso dice que la organización **anticipa un aumento del 30 % en las llamadas durante el primer año del 988**.

Para prepararse para el 988, Giarrusso trabajó en aumentar el personal, mejorar la capacitación y fortalecer los servicios de seguimiento.

Conexiones para capacitación y asistencia técnica

Los asesores de Contact reciben capacitación enfocada en una escucha activa. Esta es una habilidad esencial para responder llamadas de crisis. “Cuando alguien no se siente preparado para responder una llamada de crisis, puede cambiar a un “modo de pregunta”. Eso no siempre es lo que quiere la persona que llama”, explica Giarrusso. “Resolver el problema no siempre es la mejor respuesta a alguien en crisis”.

Las personas quieren contar su historia a alguien que simplemente escuche y no los juzgue”.

Contact también ha desarrollado conexiones sólidas para cuidar a las comunidades a las que sirven. Estos asesores de crisis ayudan a conectar a las personas que llaman con los servicios que pueden necesitar para recibir apoyo continuo.

Contact también ha estado trabajando con gobiernos locales y agencias del 911 para preparar el lanzamiento del 988. Asesores de Contact estarán físicamente ubicados en centros de recepción de llamadas del 911 para hacer la transición más fácil. Ellos **ayudarán a los operadores del 911 a identificar qué personas que llaman pueden preferir hablar con un asesor de salud mental capacitado**. Con el tiempo, Giarrusso quiere desviar todas estas llamadas una vez que Contact cuente con más personal.

Sé la línea de vida.



Personal y bienestar

Entonces ¿quiénes son las personas que responden las llamadas en Contact? Los asesores incluyen profesionales de salud conductual autorizados, personal con nivel de maestría, estudiantes de postgrado y personas con títulos de bachillerato. **Todos los asesores han recibido más de 100 horas de capacitación antes de responder llamadas en forma independiente**. Contact también está desarrollando un programa entre pares, de tal forma que especialistas pares también puedan responder llamadas.

El bienestar del personal de Contact también importa. Giarrusso explica que todos sus trabajadores deben desarrollar su propio plan de seguridad, el cual establece sus señales de estrés personales. El plan ayuda a supervisores y miembros del personal a saber cuándo es tiempo de tomar un descanso. Las oficinas de Contact también están llenas de letreros que alientan a los trabajadores a “Dar 250”. Giarrusso dice, “si es momento de que el asesor se aleje de su escritorio, los instamos a que den 250 pasos para aclarar su mente”. La organización también ofrece una sala silenciosa con un sillón, una silla y luz tenue a la que pueden ir los miembros del personal para relajarse.

Giarrusso dice que **el trabajo puede ser estresante, pero es gratificante** para ella y su equipo. “Las personas realmente se sienten bien de saber que han hecho una conexión y que pudieron ayudar a alguien usando la escucha activa”, reflexiona. “Las personas se sienten bien de hacer eso. Ellos están felices de haber venido y tomado el teléfono”.

Contact Community Services ha sido proveedor de la NSPL desde 2010.

Converse con nosotros.



Acceso al idioma:

Español 中文 Русский বাংলা শ্রী 韓國어 العربي Kreyòl ayisyen Italiano Polski