

## ¿Cuándo se debe llamar al 911?

Llame para denunciar un delito, un incendio, una emergencia médica, una lesión grave o cualquier situación que requiera la respuesta de un camión de bomberos, una ambulancia o un vehículo de policía.

## ¿Cuándo se debe llamar a otro número?

Si usted está deprimido o en crisis, o necesita ayuda con referencias de servicios humanos, es mejor llamar a LIFELINE (LÍNEA DE VIDA) en lugar de al 911.

LIFELINE: 275-5151

TDD (Telecomunicaciones para personas con dificultades auditivas): 275-2700

LIFELINE también maneja el Centro Regional de Control de Envenenamiento de Finger Lakes. Para evaluar envenenamiento e ingestiones, llame:

LIFELINE: 275-5151

TDD: 275-2700

## Otros números importantes:

Gás y Electricidad de Rochester	546-1100
Compañía telefónica de Rochester	777-1611
Ayuntamiento de Rochester	428-7000
Condiciones de la carretera Thruway	1800-THRUWAY
Tiempo Atmosférico	235-0240
Línea de vida	275-5151
Línea de vida TDD	275-2700
...y usted puede agregar estos números:	_____
Arrendador	_____
Médico	_____

Por favor, no llame al 911 con preocupaciones sobre problemas telefónicos, televisión por cable, apagones, tráfico o condiciones climáticas, eventos de la comunidad, horarios de desfiles o para asesoría legal.

## **¿Qué información se debe dar al operador del 911?**

Sabemos que es difícil responder preguntas cuando está alterado, pero los operadores del 911 están entrenados para pedir información muy específica para responder con rapidez y mejorar el servicio.

Por ejemplo, si se acaba de cometer un delito, se preguntará por la descripción del sospechoso, si hubo o no armas involucradas (y, en caso afirmativo, de qué tipo), y por la descripción de los vehículos involucrados y el sentido direccional en que van viajando.

**Recuerde: si su llamada es una emergencia de primera prioridad, la información principal ya habrá sido enviada al despachador, mientras que el operador está pidiendo más detalles.**

Por favor, esté preparado para:

- describir el lugar exacto donde se necesita la ayuda, incluyendo las calles que cruzan y la ciudad (hay calles en diferentes partes del condado con los mismos nombres)
- darnos el número de teléfono que está utilizando (esto confirma nuestra información en la computadora)
- indicar la naturaleza exacta del problema (por ejemplo, "intrusión en curso", "incendio en la habitación de atrás", "persona mayor sufriendo un infarto")

## **¿Por qué los operadores solicitan que permanezca en la línea telefónica en ciertas emergencias?**

Hay veces que el operador del 911 le pedirá que permanezca en la línea para seguir brindando información para asistir al personal del vehículo de emergencia que va en camino hacia usted. A veces es para garantizar su seguridad en una habitación mientras la policía entra y revisa la propiedad. Por favor, permanezca en la línea si se le pide que lo haga, y responda a cualquier pregunta que se le haga.

Consejos para hacer el mejor uso del 911:

- Enseñe a sus hijos cómo -y cuándo- usar el 911
- Si marca el 911 por error, no cuelgue. Sólo dígame al operador que se ha equivocado. (De este modo, sabemos que no le han interrumpido al informar de una emergencia y no enviaremos la respuesta de emergencia).
- Si su llamada al 911 no es urgente, sea paciente esperando la respuesta de la policía o de otro personal. Las agencias de respuesta priorizan las llamadas por la urgencia de la situación, no por el momento en que se reciben.

**911. Personas atentas, que están aquí para usted.**

## ¿Qué es el 911?

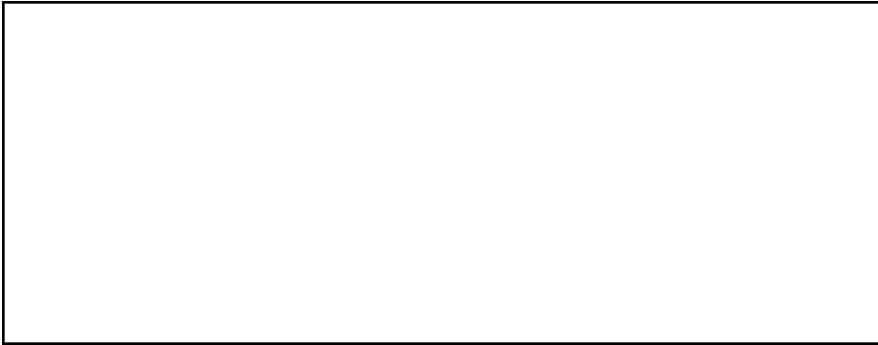
El 911 es la manera más rápida de recibir respuesta de la policía, los bomberos y las ambulancias.

Al marcar estos tres números, su teléfono ordinario se convierte en una línea directa con los servicios de emergencia del condado.

El 911 es la línea directa con una persona entrenada y atenta que sabe exactamente cómo ayudar cuando usted está en problemas.

Y no sólo eso, el personal del 911 está entrenado para ayudarle a reportar sus emergencias y a despachar el equipo y el personal apropiado. Para una llamada de envenenamiento o de crisis de salud mental, el 911 se encargará de enviar un vehículo y un consejero de la Línea de Vida se hará cargo de la llamada hasta que llegue la ayuda.

DESPEGAR Y COLOCAR EN O CERCA DE SU TELÉFONO



PERSONAS ATENTAS, QUE ESTÁN AQUÍ PARA USTED.

## When should I call 911?

Call to report a crime, a fire, a medical emergency, a serious injury, or any situation requiring the response of a fire truck, ambulance, or police car.

## When should I call another number?

If you are depressed or in crisis, or need help with human service referrals, it is best to call LIFE LINE instead of 911.

**LIFE LINE 275-5151 (TDD: 275-2700)**

LIFE LINE also operates the Finger Lakes Regional Poison Control Center. For assessing poisonings and ingestions, call:

**LIFE LINE 275-5151 (TDD: 275-2700)**

## Other important numbers

Rochester Gas & Electric	546-1100
Rochester Telephone Company	777-1611
Rochester City Hall	428-7000
Thruway Road Conditions	1-800-THRUWAY
Weather	235-0240
Life Line	275-5151
Life Line TDD	275-2700
...and you can add these numbers:	
Landlord	_____
Doctor	_____

Please do not call 911 with concerns about telephone problems, cable TV, power outages, traffic or weather conditions, community events, parade schedules, or for legal advice.

## What information should I provide the 911 operator?

We know it is hard to answer questions when you're upset, but 911 operators are trained to ask for very specific information to speed response and improve service.

For example, if a crime has just occurred, we would ask for a suspect description, whether or not weapons were involved (and if so, what sort), and for a description of vehicles involved and the direction of travel.

**Remember: If your call is a priority-one emergency, the initial information will have already been sent to the dispatcher as the telecommunicator is asking for more details.**

Please be prepared to:

- describe the exact location where help is needed, including cross streets and town (there are streets in different parts of the county with the same names)
- give us the telephone number of the phone you're using (this confirms our computer read-out)
- tell us the exact nature of the problem (for example, "break in in-progress," "fire in the back room," "elderly man having a heart attack")

## Why do operators want me to stay on the phone in certain emergencies?

There are times a 911 operator will request that you stay on the phone to provide continuing information to assist the emergency vehicle personnel who are on the way to you. Sometimes it is to assure your safety in one room while police enter and search the property. Please stay on the phone if you are requested to do so, and answer any questions asked of you.

## Hints for making the best use of 911:

- Teach your children how—and when—to use 911
- If you dial 911 in error, do not hang up. Just tell the operator you made an error. (This way, we know you have not been interrupted in reporting an emergency and we will not send an emergency response.)
- If your call to 911 is not urgent, be patient waiting for response from police or other personnel. Responding agencies prioritize calls by the urgency of the situation, not by the time that they are received.

911. Caring people, here for you.

## What is 911?

911 is the quickest route to police, fire and ambulance response.

When you dial these three numbers, your ordinary phone becomes a hot-line to emergency services in the county.

911 is the direct line to a trained and caring person who knows exactly how to help when you're in trouble.

And it doesn't stop there. 911 staff are trained to assist you in reporting your emergencies and in dispatching the appropriate equipment and personnel. For a poisoning or mental health crisis call, 911 will arrange for dispatch of a vehicle and a Life Line counselor will take over the call until help arrives.

FEEL OFF AND PLACE ON OR NEAR YOUR PHONES

