

meticulosos al enfrentar situaciones, ya que no existen las llamadas al 9-1-1 "de rutina". Hay veces en las que durante situaciones extremas, el evaluador debe ponerse firme para obtener información. Ellos se preocupan por su bienestar e intentan mantener control de la situación. Esto nos permite proporcionarle servicios sin demoras y enviar al personal de respuesta a emergencias con información adecuada que asegurará la seguridad de todos.

Si usted siente que se han infringido sus derechos

Nosotros queremos saber si usted considera que se han violado sus derechos o si un evaluador actuó de forma inapropiada durante una conversación. Un desacuerdo en cuanto al manejo de las llamadas al 9-1-1 es un tema que debería tratarse de inmediato solicitando hablar con un Supervisor de Comunicaciones.

Además, podrá presentar su queja ante la División de Asuntos Internos:

- División de Asuntos Internos
1200 Clark Ave
Saint Louis, Mo 63103
314-444-5405

Si usted prefiere presentar una queja ante alguna de nuestras estaciones de patrulla, por favor, preséntese en persona en alguna de las siguientes ubicaciones.

- South Patrol Division
3157 Sublette Ave
Saint Louis, Mo 63139
- Central Patrol Division
919 N. Jefferson Ave
Saint Louis, Mo 63106
- North Patrol Division
4014 Union Ave
Saint Louis, Mo 63115

PARA EMERGENCIAS LLAME AL 911

**CUANDO NO SEA UNA
EMERGENCIA, LLAME AL
314-231-1212**

La información de este folleto no constituye asesoramiento legal sino que es información que asegurará que usted se comunique de forma rápida y eficiente.

*"El crimen no vale la pena...
los que lo combaten sí"*



**Llame de forma anónima,
1-866-371-TIPS
Su información puede llevar a
recompensas de dinero**



El Departamento de Policía Metropolitana de la ciudad de St. Louis está acreditado internacionalmente por CALEA.

911

QUÉ ESPERAR CUANDO LLAMA SOLICITANDO AYUDA



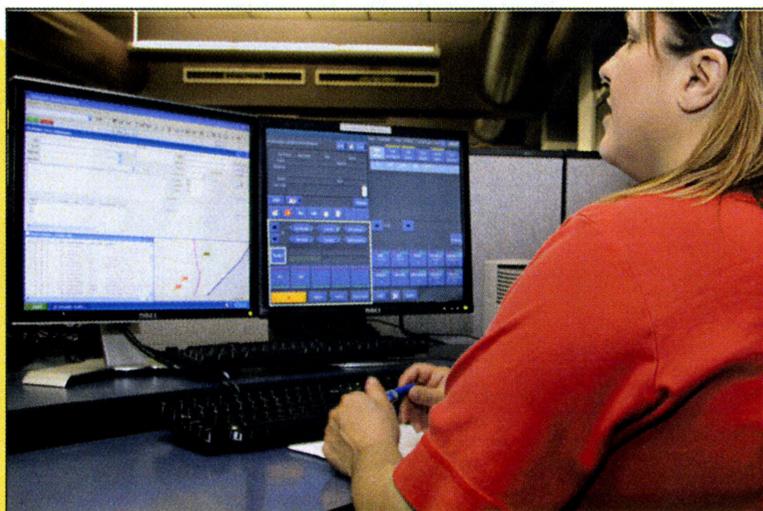
Departamento de Policía Metropolitana

Ciudad de St. Louis
1200 Clark Avenue
St. Louis, MO 63103
www.slmpd.org

NUESTRO COMPROMISO

El Departamento de Policía Metropolitana de la ciudad de St. Louis se ha comprometido con la protección, seguridad y el resguardo imparcial de todos los ciudadanos a los que les presta servicios. La comprensión por parte del público de sus derechos y responsabilidades resultan clave para la seguridad pública. Nos esforzamos por proporcionar servicios justos e igualitarios a todos los miembros de la comunidad y esperamos que esta guía les ayude a comprender mejor tanto los procedimientos del 9-1-1 como nuestro objetivo de lograr la seguridad pública.

El Departamento de Policía Metropolitana de la ciudad de St. Louis se desempeña como el punto primario de respuesta de las llamadas al 9-1-1 de la ciudad. Como punto de respuesta primario, recibimos llamadas de emergencia solicitando a la policía, los bomberos y a servicios médicos de emergencia. Nosotros manejamos aproximadamente 800,000 llamadas anuales.



QUÉ ESPERAR

Durante una llamada al 9-1-1

Todos los años docenas de oficiales de la policía y personal de emergencia de los Estados Unidos pierden la vida como resultado de situaciones inherentemente peligrosas. Miles más son atacados durante el desempeño de sus obligaciones. Para su seguridad y la seguridad de aquellos que prestan servicios en situaciones de emergencia necesitamos obtener la mayor cantidad de información posible acerca de la situación que originó su llamada.

Una persona a cargo de evaluar llamadas (evaluador) recibe las llamadas que se hacen al 9-1-1. El evaluador ha recibido capacitación para obtener tanta información como resulte posible en la menor cantidad de tiempo durante cada llamada. Por favor, no sea argumentativo ni ignore las preguntas o instrucciones de la persona que recibe la llamada, ya que eso podría ocasionar una demora al responder a la emergencia.

Si el inglés no es su idioma natal

Reconocemos que es posible que usted sienta ansiedad al haber una barrera del idioma. Por favor, tenga paciencia y coopere durante su llamada al 9-1-1, ya que eso asegurará que recibamos información adecuada para proporcionarle asistencia sin demoras.

Hay intérpretes disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana que pueden ayudar a interpretar a más de 150 idiomas. Al principio, una cuantas preguntas sencillas al comienzo de su llamada al 9-1-1 nos ayudarán a determinar si necesita un intérprete. **De ser así, es importante que usted nos diga qué idioma habla.** Luego, el evaluador se comunicará con un intérprete. Solicitamos que usted tenga paciencia, el evaluador no desconectará la llamada sino que estará completando el proceso para comunicarse con un intérprete. Una vez que el intérprete se convierta en parte de la llamada, se le harán unas cuantas preguntas para confirmar y asegurarnos de que estamos recibiendo una interpretación fluida. Luego comenzarán las preguntas acerca de su emergencia. El evaluador de la llamada al 9-1-1 le hará preguntas en inglés al intérprete. El intérprete le repetirá esas mismas preguntas en el idioma que usted habla. Por favor, permita que el intérprete tenga tiempo de comprender y de responder a cada pregunta. **De ser posible, no deberá utilizarse a miembros de la familia ni a niños durante el proceso de interpretación.**

Del evaluador de las llamadas al 9-1-1

Hay ciertas preguntas que los evaluadores podrán hacerle y, en algunos casos, es posible que sea necesario hacer preguntas de seguimiento. Resulta importante que usted sea totalmente abierto y honesto con el evaluador de llamadas al 9-1-1. Si se proporciona

información falsa al evaluador podría prolongar el tiempo de respuesta a la emergencia. Durante la llamada al 9-1-1 un evaluador podrá preguntarle a usted o si resultara necesario, a través de un intérprete: (las preguntas en negrillas son de suma importancia)

- **Su dirección o ubicación**
- **Necesita los servicios de la policía, departamento de bomberos o ambulancia?**
- Su nombre y número de teléfono (Usted tiene derecho a permanecer anónimo)
- ¿Por qué necesita asistencia?
- ¿Cuándo ocurrió esto?
- **¿Hay alguien con un arma?**
- ¿Quién hizo esto? ¿Todavía está allí?
- ¿Puede proporcionar una descripción del sujeto?

Es posible que el orden de las preguntas varíe y que la naturaleza de las preguntas sea de acuerdo a su situación. **No importa cual sea la situación, usted debe darnos su dirección o ubicación al principio de la llamada. Nosotros no podemos ayudarle si no sabemos donde está.**

Quando usted necesita asistencia pero no se trata de una emergencia

Si usted no tuviera una emergencia pero necesitara hablar con la policía o hacer una pregunta, por favor, llame a nuestra línea que no es para emergencias 314-231-1212. La persona que atienda la llamada le asistirá con aquellas situaciones que no requieran una llamada al 9-1-1. Si llegara a haber alguna pregunta para la que no podemos darle respuesta o un servicio que no podamos proporcionar, haremos todo lo que esté a nuestro alcance para dirigirlo en la dirección adecuada. **Por favor, advierta que nosotros no podemos ofrecer asesoramiento legal.**

Si se le repiten las preguntas o si el evaluador es estricto

Con frecuencia los ciudadanos que llaman al 9-1-1 están en peligro y por lo tanto bajo una tensión intensa. Nuestros evaluadores están capacitados para ser extremadamente