

Consejos
prácticos
sobre el

9-1-1

Cómo usar su conexión
a la policía, bomberos
y ambulancia.

A woman in profile, wearing a headset, looking at a computer screen displaying a grid of data. The background is a blurred grid of blue and green squares with some text visible, possibly a data table or a map.

E-Comm 9-1-1
Help us help.

9-1-1 es su conexión a la policía, bomberos y ambulancia.

El 9-1-1 es para emergencias **en que se requiere la respuesta inmediata** de la policía, bomberos o personal médico: si la salud o seguridad o propiedad de una persona están en peligro, o si hay un delito mayor en desarrollo. Los telefonistas de 9-1-1 no pueden proporcionar información sobre el pronóstico meteorológico, apagones eléctricos o servicios municipales. Se le ruega que use el 9-1-1 responsablemente – no es una línea de información.

Nuestros telefonistas y despachantes son profesionales altamente capacitados, dedicados a ayudarle en lo que necesite. Recuerde estos consejos cuando llame al 9-1-1.

Cuando un telefonista de E-Comm 9-1-1 contesta, le preguntará si necesita "*police*", "*fire*" o "*ambulance*" (policía, bomberos o ambulancia) y en qué municipalidad. Apenas les diga el servicio que necesita transferirán su llamada.

- **No cuelgue; siga las instrucciones.** El telefonista de 9-1-1 seguirá en contacto con usted para cerciorarse que su llamada reciba la respuesta de la agencia que usted pidió

SEPA SU UBICACIÓN

- **Sepa donde está en todo momento** y dígalo apenas se lo pregunten
- Los teléfonos móviles y servicios VoIP (*Internet*) no revelan su ubicación exacta. Usted tiene que saberla
- Debería saber el nombre de la ciudad o zona en que se encuentra, la dirección del edificio, calles cercanas y toda otra información que pueda ser útil para que el personal de respuestas ante emergencias lo ubique (por ej., torres prominentes, puntos de referencia, salidas de la autopista)

ESTÉ PREPARADO PARA RESPONDER A LAS PREGUNTAS

- **Escuche con atención, hable con claridad y mantenga la calma.** Los telefonistas hacen una serie de preguntas en una secuencia establecida de prioridades; enseguida transmiten los datos vía computador a los despachantes y al personal de respuesta que acudirá a su ayuda

NO CUELGUE

Si marca el 9-1-1 sin querer, permanezca en línea y díganoslo. Si cuelga no sabremos si usted está bien y tendremos que devolver la llamada o enviar a la policía a verificar.

- **No programe el 9-1-1 en sus aparatos telefónicos** – puede generar llamadas indeseadas al 9-1-1
- Guarde su teléfono móvil en una posición segura cuando no esté en uso, para evitar llamadas indeseadas
- No llame al 9-1-1 únicamente para probar si funciona

SERVICIOS DE INTÉRPRETES

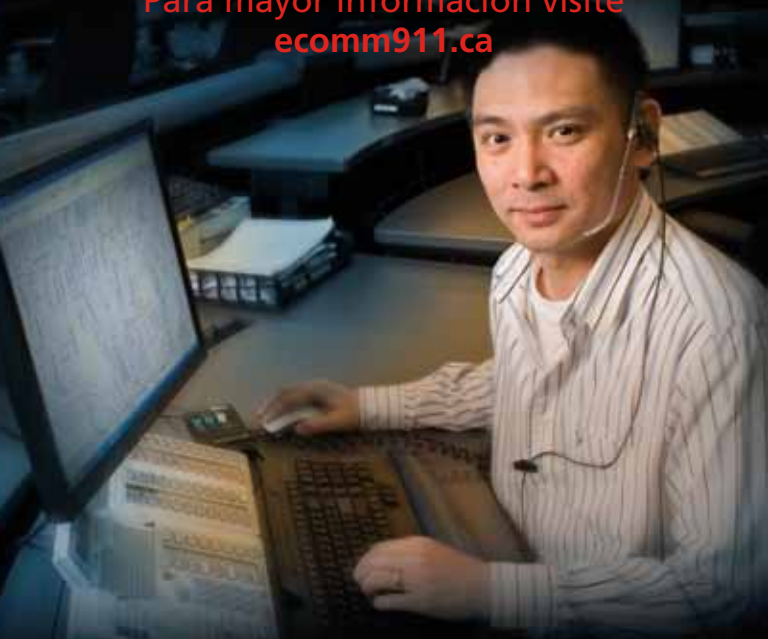
E-Comm tiene un servicio de intérpretes disponible las 24 horas del día que puede integrarse en línea en menos de un minuto, con servicios en más de 170 idiomas.

- Aconseje a sus parientes y amigos que no hablan inglés acerca del 9-1-1 y que es el número que deben llamar **primero** en una emergencia
- Enseñe a sus parientes y amigos que no hablan inglés el nombre inglés de su propio idioma (por ej., enséñeles a decir "*Spanish*") en caso que necesiten un intérprete. Esto acelera el proceso
- Anime a sus amigos y parientes a aprender las palabras inglesas *police*, *fire* y *ambulance*
- Ayude a sus parientes y amigos que no hablan inglés a decir sus direcciones en inglés
- Recuerde a sus amigos y parientes que aunque no hablen mucho inglés, los telefonistas de 9-1-1 no requieren mucho más que inglés básico para recopilar la información necesaria

ENSEÑE A OTROS CÓMO USAR EL 9-1-1

- **Enseñe a los niños a usar el 9-1-1 correctamente** y recuérdelos que es para usar únicamente en emergencias. Mantenga los teléfonos inalámbricos plenamente cargados y en el mismo lugar en la casa. Escriba su dirección cerca del teléfono y enséñesela a los niños y cuidadores. Nunca regale teléfonos móviles viejos a niños como juguetes – muchos de éstos sirven para llamar al 9-1-1
- **Las personas con dificultades de audición o del habla pueden llamar al 9-1-1 por medio de unidades llamadas TTY (teletipos).** Los que no tienen una unidad TTY deben llamar al 9-1-1 con un teléfono fijo y no colgar el aparato; así la línea permanece abierta y el telefonista sabrá la dirección para enviar a la policía. Pero tenga en cuenta que los teléfonos móviles y VoIP no revelan el nombre o ubicación
- **No puede enviar mensajes de texto al 9-1-1**

Para mayor información visite
ecomm911.ca



E-Comm 9-1-1
Help us help.



Impreso con tintas de base vegetal, papel postconsumidor 50% y reciclado, procesado sin ácido o cloro, certificado por el Consejo de Administración Responsable del Recurso Forestal.