

# PREGUNTAS FRECUENTES



# COLORADO CRISIS SERVICES

## ¿Qué son los Servicios de Crisis de Colorado?

Los Servicios de Crisis de Colorado brindan apoyo gratuito, confidencial e inmediato por parte de profesionales capacitados y especialistas en apoyo, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año llamando al 844-493-TALK (8255) o enviando un mensaje de texto con la palabra TALK al 38255. Los residentes de Colorado también pueden obtener servicios en persona en nuestros centros de atención sin cita previa, independientemente de su capacidad de pago. Si no sabes por dónde empezar para obtener ayuda con un problema de salud mental, abuso de sustancias o emocional, para ti o para alguien que conoces, empieza aquí.

## ¿Cuál es la diferencia entre los Servicios de Crisis de Colorado y el 988?

Los Servicios de Crisis de Colorado y 988 son líneas de apoyo gratuitas que están disponibles para las personas de Colorado. 988 es el nuevo número nacional de 3 dígitos para llamadas, mensajes de texto o chat que comunica a las personas con la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis. Los Servicios de Crisis de Colorado también brindan apoyo gratuito a través de llamadas o mensajes de texto, además de los servicios en persona sin cita previa, independientemente de tu capacidad de pago. Encuentra un centro de atención sin cita previa cercano en [ColoradoCrisisServices.org](http://ColoradoCrisisServices.org).

## ¿Con qué tipo de cosas pueden ayudarme en los Servicios de Crisis de Colorado?

Las crisis se ven y se sienten diferente para cada persona, así que si necesitas alguien con quien hablar, estamos aquí para ayudarte. Los temas comunes sobre los que las personas se comunican con nosotros incluyen depresión, duelo y pérdida, autolesiones, pensamientos suicidas, acoso, estrés, preocupación sobre crianza, trauma, consumo de drogas y alcohol, problemas de relación, crisis familiares, ansiedad, violencia doméstica, falta de vivienda, discapacidad, preocupación por un amigo o familiar, apoyo para la recuperación y preguntas sobre recursos.

## ¿Qué información tengo que proporcionar cuando me comunico con los Servicios de Crisis de Colorado?

Puedes elegir lo que quieras compartir y tus decisiones no afectarán tu capacidad para recibir apoyo.

## ¿Con qué frecuencia puedo usar los Servicios de Crisis de Colorado?

No hay límite en la frecuencia con la que puedes utilizar nuestros servicios. Comunícate con nosotros cuando no puedas dejar de navegar por Internet en busca de malas noticias y contenido negativo, cuando sientas que tu mente no para de dar vueltas, cuando solo necesites que alguien te escuche, cuando los pensamientos intrusivos simplemente no se detengan. No importa por lo que estés pasando, siempre puedes recurrir a nosotros.

## ¿Qué puedo esperar cuando llamo o envío un mensaje de texto a los Servicios de Crisis de Colorado?

Cuando nos contactas por llamada o por mensaje de texto, puedes elegir que te comuniquen con un profesional capacitado, o puedes elegir hablar con un especialista en apoyo que haya pasado por experiencias similares a la tuya. Te harán algunas preguntas, incluso pedirte que proporciones tu nombre y pronombres para saber cómo referirse a ti, pero también puedes optar por permanecer en el anonimato. Si te estás comunicando a través de una llamada, te pedirán un número al que podamos volver a llamarte en caso de que la llamada se desconecte. Después te darán un espacio para compartir tus pensamientos y escucharte. Te brindarán apoyo inmediato y te ofrecerán recomendaciones para tu situación específica, y te conectarán con más recursos si es necesario para garantizar que recibas atención continua.

### **¿Qué tipos de personas responden cuando llamo o envío un mensaje de texto?**

Cuando llames o envíes un mensaje de texto, se te dará la opción de hablar con un profesional capacitado o con un especialista en apoyo. Nuestros profesionales capacitados se especializan en el manejo de crisis y están entrenados para responder a diversas situaciones. Su capacitación incluye desescalar, estabilizar y aprender cómo establecer conexiones útiles para mantener un apoyo continuo. Los especialistas en apoyo se identifican como personas que han vivido una experiencia con un problema de salud mental o que apoyan a alguien con un problema de salud mental o consumo de sustancias. Han recibido capacitación especializada en crisis, que incluye cómo reducir el estigma y conectar a las personas con el apoyo que necesitan.

### **¿Mis interacciones con los Servicios de Crisis de Colorado son confidenciales?**

Cuando llamas o envías un mensaje de texto a los Servicios de Crisis de Colorado, tu información se mantiene confidencial y nuestros profesionales capacitados y especialistas en apoyo no tienen la capacidad de determinar tu ubicación. Sin embargo, si la seguridad de una persona está en riesgo, el profesional capacitado o el especialista en apoyo intentará comunicar a la persona con los servicios de emergencia.

Información sobre mensajes de texto: la confidencialidad y seguridad de los mensajes de texto está garantizada a través del proveedor de software, que utiliza los mismos estándares de encriptación y protección de datos requeridos por las principales instituciones financieras para realizar transacciones comerciales entre sí. Al utilizar nuestro servicio de mensajes de texto, ten en cuenta que tu información es enviada a través de tu teléfono móvil e involucra tecnología externa a nuestra plataforma. Comunícate con tus proveedores de servicio móvil para obtener más información sobre sus prácticas de seguridad.

### **¿Dónde puedo obtener ayuda en persona?**

La mayoría de nuestros centros de atención sin cita previa están abiertos las 24 horas del día, los 7 días de la semana y ofrecen apoyo para crisis de manera confidencial y personal. Si necesitas ayuda en persona o estás ayudando a alguien en una crisis, siempre puedes acudir al centro de atención sin cita previa más cercano. Los centros de atención sin cita previa están ubicados en todo el estado. Encuentra uno cercano en [ColoradoCrisisServices.org](http://ColoradoCrisisServices.org)

### **¿Qué puedo esperar cuando visito uno de los centros de atención sin cita previa?**

Te registrarás en la recepción y se te pedirá que completes una breve evaluación para determinar el nivel de atención que podrías necesitar, lo que probablemente implicará reunirte con un profesional capacitado para hablar más a fondo sobre lo que estás experimentando. Este proceso ayuda a decidir cuáles serán los siguientes pasos necesarios. Esto también puede incluir un breve examen de salud física realizado por un profesional médico.

### **¿Sus profesionales capacitados y sus especialistas en apoyo hablan otros idiomas?**

Los profesionales capacitados y especialistas en apoyo que atienden nuestra línea telefónica, así como el personal de nuestros centros de atención sin cita previa, tienen acceso a más de 200 idiomas a través de servicios de traducción telefónica. Algunos de los centros de atención sin cita previa también pueden contar con personal que hable español. Toma en cuenta que por el momento los servicios de texto solo están disponibles en inglés.

### **¿Pueden ustedes visitarme a mí?**

Si un profesional capacitado determina que la mejor intervención requiere una interacción en persona, entonces un profesional capacitado podría desplazarse hasta donde estés si lo solicitas. Los profesionales capacitados pueden viajar a diferentes lugares en la comunidad (escuelas, hogares, iglesias, etc.), incluyendo un lugar discreto de tu elección. En las zonas rurales, el equipo puede tardar hasta dos horas en llegar y hasta una hora en las zonas urbanas. También se podría utilizar la opción de telemedicina.

### **¿Los servicios de los centros de atención sin cita previa son gratuitos?**

Los centros de atención sin cita previa para crisis están disponibles independientemente de la capacidad de pago de la persona. Si la persona cuenta con un seguro privado, es posible que se requiera un copago y otros gastos de bolsillo según la cobertura del plan de su proveedor de seguros. Sin embargo, no se requiere ningún pago en el momento del servicio, y nadie será rechazado para recibir servicios de crisis, independientemente de su capacidad de pago.

### **¿Los servicios de llamadas y mensajes de texto son gratuitos?**

Es gratuito hablar con un profesional capacitado y/o con un especialista en apoyo a través de nuestras opciones de llamadas y mensajes de texto. Sin embargo, para los mensajes de texto, se aplicarán las tarifas estándar de mensajes de texto de tu proveedor de telefonía móvil (consulta a tu proveedor de telefonía móvil para obtener más información).

### **¿Puedo solicitar ayuda para un familiar o amigo?**

Un familiar o amigo de una persona en crisis ciertamente puede llamar o enviar un mensaje de texto a los Servicios de Crisis de Colorado y discutir la situación con el profesional capacitado para averiguar cómo puede obtener apoyo para ti y para la persona que te preocupa.