

911 Emergency Texting & Calling Tips For Deaf & Hard of Hearing Callers

- Monterey, San Benito and Santa Cruz Counties 911 now accept text-to-911 text messages from Deaf and Hard of Hearing. In an emergency you can text 911 if emergency services are needed. At this time, Spanish language texting is not always available, if not, you may be asked to call 911.
- **Begin by telling the 911 dispatcher that you are Deaf or Hard of Hearing .**
- **If it is difficult to understanding the dispatcher, tell them, and tell them that is why you are not responding to their questions.**
- **Tell the dispatcher the address where you need emergency response and the phone number you are calling from.**
- Tell the dispatcher what the emergency is.
- If **medical**, describe what has happened to the best of your knowledge and to whom, male or female, age, prior medical condition, any known allergies and medication(s) the individual may be taking.
- If **fire**, give address and describe where in the home/building the fire is and the cause to the best of your knowledge. If you are seeing flames or smoke, the color of the smoke.
- If **Police** are needed, describe what happened, where it happened, if it is currently happening or how long ago it happened. Describe the suspects (Height, weight, race, hair color & style), the direction they went and what they are wearing, type and color of clothes, shoes and accessories they are wearing **AND ANY AND ALL WEAPONS THEY HAVE!** Are medical services needed?
- Some text and calls from cell phones go to the Highway Patrol first and are then transferred to 911, so you may be talking to one or two people. Tell each person that you are Deaf or Hard of Hearing! They may not have been told by other person.
- The dispatcher is dispatching the emergency services while they are communicating with you. The questions they ask and the information you give do not delay services.
- If there is ever a problem with a dispatcher/call taker ask to speak to a shift supervisor.

Consejos para textos y llamadas de Emergencia al 911 para personas sordas o con dificultades auditivas

- El 911 del condados de Monterey, San Benito y Santa Cruz ahora acepta mensajes de texto -al-911 de personas sordas o con dificultades auditivas. En una emergencia puede textear al 911 si necesita servicios de emergencia. En este momento, no siempre se puede recibir textos en español; si no está disponible, es posible que se le pida que llame al 911.
- **Empiece por decirle al operador de 911 que Ud. tiene dificultad para oír.**
- **Si está teniendo problemas para entender lo que le dice el operador, dígaselo y explique que esa es la razón por la cual no puede responder a sus preguntas.**
- **Dígale al operador el domicilio donde ocurre la emergencia y el número de teléfono desde el cual le está hablando.**
- Dígale al operador de qué se trata la emergencia.
- Si la emergencia es **médica** describa lo que sucedió lo mejor que pueda y a quién le sucedió, si es hombre o mujer, la edad, antecedentes médicos, si tiene alergias, y cuáles medicinas está tomando.
- Si se trata de un **incendio**, déles la dirección y describa en qué parte de la casa o edificio está el fuego y la causa, si la sabe. También, si está viendo llamas o humo, y el color del humo.
- Si necesita la **Policía**, describa los hechos, dónde sucedieron, si están sucediendo en ese momento o cuánto hace que sucedieron. Describa a los sospechosos, (estatura, peso, raza, color de cabello y peinado), la dirección en que se fueron y qué ropa vestían, en especial el tipo y color de la ropa, los zapatos y accesorios que llevaban **¡Y TODAS LAS ARMAS QUE TENÍAN!** Diga si se necesitan servicios médicos.
- Algunos textos y llamadas desde teléfonos celulares van primero a la Patrulla de Caminos (Highway Patrol) y luego son transferidas al 911, por lo cual es posible que tenga que hablar con una o dos personas. **¡Dígale a cada una que Ud. tiene dificultades auditivas!** Es posible que la otra persona no se lo haya dicho.
- El operador está despachando los servicios de emergencia mientras habla con Ud. Las preguntas que le hacen y la información que Ud. les da no demora los servicios.
- Si tiene un problema con un operador o despachante pida para hablar con el supervisor de turno.