

# INFORMACIÓN ESENCIAL SOBRE LOS SERVICIOS DE RESPUESTA A CRISIS EN NC

---

## Instrucciones para quienes presenten:

Usa esta presentación para explicar **información clave sobre los servicios de respuesta a crisis disponibles en Carolina del Norte** a tu comunidad, pacientes y colegas. Selecciona las diapositivas más relevantes para adaptar la presentación a tu audiencia.

## Esta presentación fue creada para:

- Personas con diferentes niveles de conocimiento, para que la puedan usar y personalizar según sus necesidades.
- Brindar suficiente información útil para que alguien pueda dar el siguiente paso: buscar apoyo, hacer una referencia o compartir los materiales disponibles.
- Ofrecer una descripción general de los servicios, sin entrar en detalles sobre el sistema de salud mental o de comportamiento.
- Las imágenes usadas son fotos de archivo, con modelos, solo con fines ilustrativos.



NC DEPARTMENT OF  
**HEALTH AND  
HUMAN SERVICES**

**Sea cual sea tu crisis, tienes  
opciones.**

**Servicios de respuesta a crisis  
en Carolina del Norte**

Junio 2025

## Descripción General

---

**Audiencia: Público general** Esta presentación ayuda a profesionales de salud mental y de comportamiento a conocer y compartir información clave, servicios, recursos y orientación para que personas de todas las edades en Carolina del Norte reciban apoyo cuando más lo necesitan.

### Esta audiencia incluye:

- Especialistas en apoyo entre pares
- Departamentos de salud locales
- Profesionales de salud pública
- Socios comunitarios y del ámbito educativo
- Proveedores de servicios de respuesta a crisis, incluidos los centros de atención urgente de salud mental, los centros comunitarios de crisis y los equipos móviles de crisis

**Esta presentación comparte mensajes basados en investigaciones que buscan reducir el estigma, mejorar el acceso y asegurar que las personas sepan cómo encontrar servicios de salud mental o uso de sustancias para sí mismas o para alguien a quien quieren ayudar.** Esto es especialmente importante para que proveedores se mantengan informados sobre los servicios disponibles, las opciones gratuitas o de bajo costo y cómo hacer referencias de manera que las personas se sientan seguras y apoyadas.

# INVESTIGACIÓN

---



## Investigación – Hallazgos clave de consumidores

---

- **La palabra “crisis” puede significar algo diferente para cada persona.** No hay una sola definición, por lo que puede ser útil dar ejemplos específicos de situaciones en las que alguien podría necesitar ayuda.
- Los mensajes que incluyen palabras como **“ayuda”**, **“seguro”** y **“acompañado”** son los más convincentes y motivadores para personas que necesitan apoyo en momentos difíciles.
  - Las personas no responden bien a frases que usan “servicios de crisis”, ya que suena clínico y sin conexión emocional.
- Los participantes respondieron mejor a mensajes que reconocen los desafíos. **Quieren conocer las opciones disponibles si llegan a necesitarlas, en lugar de pensar que se acerca una crisis.**



NCDHHS habló con más de **730 proveedores de salud, cuidadores, defensores/as y personas que han buscado apoyo para su salud mental o uso de sustancias** en Carolina del Norte, para aprender de sus experiencias reales.



## Investigación – Hallazgos clave de proveedores

---

- Aunque menos de la mitad de los proveedores han referido a personas a los servicios actuales en caso de crisis, la mayoría considera que los servicios son muy efectivos cuando se usan.
- Los proveedores quieren contar con recursos que ayuden a dar a conocer los servicios, orientar a sus clientes y aclarar cómo funciona el pago.
- La mayoría de proveedores confían en cómo el sistema maneja la privacidad y confidencialidad de los servicios.



A close-up photograph showing a person in a yellow sweater with their hand resting on the shoulder of a person in an orange sweater. The person in the orange sweater is seen from the back, and the person in the yellow sweater is slightly out of focus in the background. The scene conveys a sense of support and unity.

UN MENSAJE UNIFICADO

---

## Justificación del Mensaje

---

**Hablar con una sola voz en todos los materiales y para todos los públicos ayuda a reducir la confusión, aumentar la confianza y generar conocimiento sobre los servicios disponibles.**

Invita a las personas en Carolina del Norte a visitar los recursos y encontrar ayuda cuando la necesiten, eligiendo la opción que mejor les funcione.

- **Orienta** a las personas para que conozcan los recursos y exploren sus opciones, ya sea antes o durante una crisis.
- **Evita** el lenguaje que sugiere que alguien está “al borde del colapso” o que debe actuar de inmediato, ya que eso puede alejar a algunas personas.
- **Recuerda** que es normal pasar por momentos difíciles y que hay apoyo disponible para cualquiera que esté enfrentando problemas de salud mental o uso de sustancias.
- **Usa** un lenguaje cercano, centrado en la persona y evita términos clínicos siempre que sea posible.

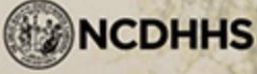


## Mensajes Efectivos

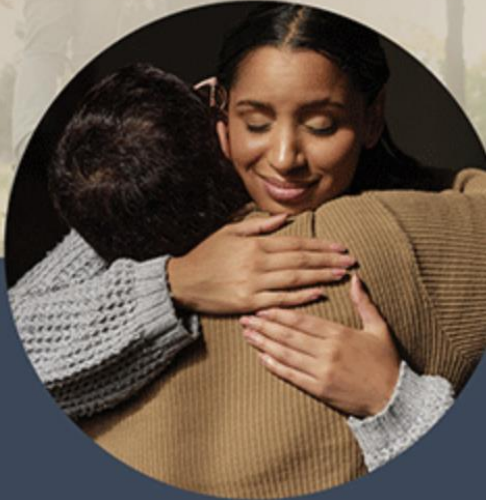
**Estos son los mensajes más efectivos sobre apoyo en salud mental y recursos en Carolina del Norte para motivar, informar y empoderar a las comunidades.**

Contenido que incluye:

- Un tono tranquilo y positivo
- Imágenes con las que la gente se pueda identificar (menos clínicas) y testimonios reales
- Visitar una página web para obtener más información como llamado a la acción, ya que conecta bien tanto con proveedores como con personas que puedan necesitar apoyo para su salud mental o uso de sustancias, o que estén apoyando a alguien más.



Está bien necesitar ayuda.



Sea cual sea tu crisis, tienes opciones.

**Aprende más:**  
[ncdhhs.gov/ServiciosDeCrisis](https://ncdhhs.gov/ServiciosDeCrisis)

Foto de archivo. Retrato de modelo. Para fines ilustrativos únicamente.

A woman with short, wavy grey hair, wearing glasses and a light-colored, textured cardigan, is smiling warmly. She is seated in a dark office chair. The background is a blurred office environment with a whiteboard and papers on the wall. The overall lighting is soft and professional.

SERVICIOS DE  
RESPUESTA A CRISIS EN  
CAROLINA DEL NORTE

## Sea cual sea tu crisis, tienes opciones

---

Las personas pueden recibir apoyo para:

- Situaciones sociales o familiares
- Depresión, ansiedad, ataques de pánico
- Pensamientos suicidas
- Uso de alcohol o drogas
- O si simplemente necesitan alguien con quien hablar



## Obtén ayuda a cualquier hora

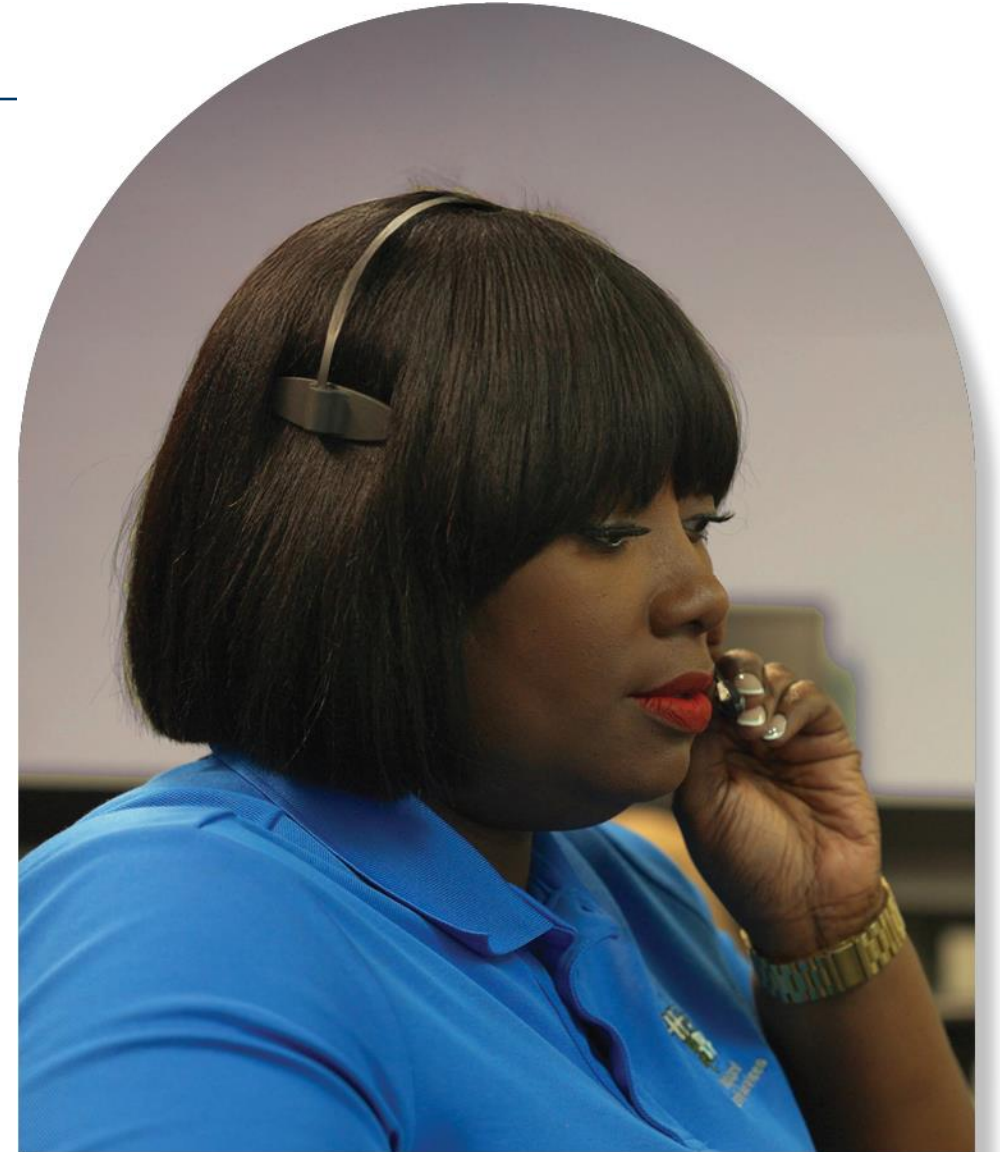
---

### Conéctate con alguien ahora

Ayuda gratuita, privada y disponible las 24 horas, los 7 días de la semana a través de la Línea 988 y la Línea de ayuda Peer Warmline.

### Recibe ayuda en persona

Si alguien está pasando por un momento difícil, un equipo móvil de respuesta a crisis puede ir a donde esté o puede ir a un centro comunitario de respuesta a crisis.





# Conéctate con alguien ahora: Línea 988 y Línea Peer Warmline

## Línea 988 de Prevención del Suicidio y Crisis

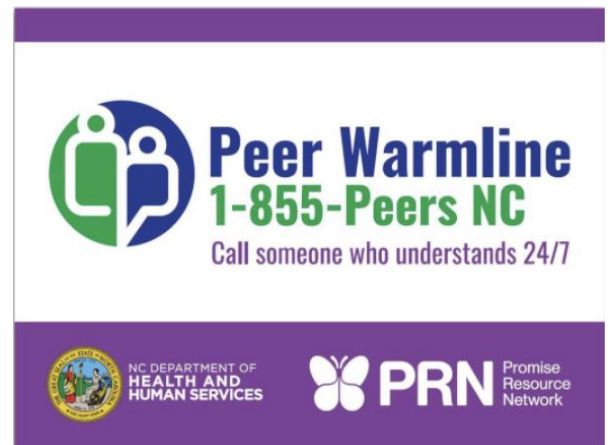
- Llama, envía un texto o chatea en línea en [Linea988.org](https://Linea988.org)
- Para ayuda en español: oprime 2 o textea AYUDA al 988
- Para apoyo especializado: oprime 1 para la Línea de Crisis para Veteranos o 3 para jóvenes LGBTQI+
- Si alguien es sordo, tiene pérdida auditiva o dificultad para oír: llama al 988 por videoteléfono o conéctate por el portal web: [988Lifeline.org/deaf](https://988Lifeline.org/deaf) y elige 'español'



## Línea de apoyo entre pares Peer Warmline:

### 1-855-PEERS NC (1-855-733-7762)

- Gratis, confidencial, disponible las 24 horas (solo en inglés)
- Conéctate con especialistas certificados en apoyo entre pares, personas que viven en recuperación y usan su experiencia para ayudar a otros
- Más información en [NCDHHS.gov/PeerWarmline](https://NCDHHS.gov/PeerWarmline)





## Ayuda en persona: Equipos Móviles de Respuesta a Crisis

---

Si alguien está pasando por un momento difícil, un equipo móvil de respuesta a crisis puede ir a donde esté, de día o de noche.

El equipo está formado por una o dos personas consejeras, amables y capacitadas, listas para encontrarse con la persona en su casa, escuela o en un lugar donde se sienta segura.

**Los equipos móviles de respuesta a crisis están disponibles para todas las personas en Carolina del Norte sin costo, incluso si no tienen seguro médico** (puede haber costos si se recomienda tratamiento adicional).



## Ayuda en persona: Centros Comunitarios de Respuesta a Crisis

---

Los centros comunitarios de crisis ofrecen ayuda rápida y en persona para problemas de salud mental y tratamiento por uso de alcohol o drogas.

La mayoría está abierta las 24 horas, todos los días, y no necesitas cita previa.

**Los Centros de Atención Urgente de Salud Conductual** (BHUC, por sus siglas en inglés) brindan ayuda inmediata, pero no al nivel de hospitalización. Casi todos están abiertos 24/7 y pueden apoyar a alguien por hasta 23 horas.

**Los Centros Residenciales de Respuesta a Crisis** (Facility-Based Crisis Centers) ofrecen atención más intensiva y un lugar seguro donde quedarse por más de un día. Las personas pueden ir para estabilización de salud mental o desintoxicación por uso de sustancias a corto plazo.



## Que necesitas saber de los centros de respuesta a crisis

---

- Apoyo disponible para personas de 4 años en adelante.
- Lleva tu identificación, tarjeta de seguro médico (si tienes una) y los medicamentos que estás tomando.
- No necesitas tener seguro médico para recibir atención
  - Si tienes seguro, el centro usará esa información para facturar.
  - Si no tienes seguro, el centro te ayudará a encontrar opciones de pago.
- ¿No hablas inglés? Pide un intérprete. La mayoría de los centros tienen intérpretes o acceso a servicios de traducción por teléfono o video.



# Encuentra un Equipo Móvil o un Centro Comunitario de Respuesta a Crisis

1. Visita [ncdhhs.gov/ServiciosDeCrisis](https://ncdhhs.gov/ServiciosDeCrisis)
2. Desplázate hasta "Recibe ayuda en persona"
3. Haz clic en "Equipos Móviles de Respuesta a Crisis" o "Centros Comunitarios de Respuesta a Crisis"
4. Ingresa tu código postal



 Si alguien está en crisis, puede ir al centro más cercano y recibir ayuda para encontrar tratamiento.





RECURSOS DE COMUNICACIÓN

---



# Kit de herramientas bilingüe

Hay un [kit gratuito disponible para descargar](#) y compartir información y recursos sobre cómo encontrar apoyo de salud mental o tratamiento por uso de sustancias, sin costo o a bajo costo, sin importar dónde vivas en Carolina del Norte.

Los materiales están diseñados para ayudar a difundir información sobre los servicios de crisis en inglés y español e incluyen:

- Publicaciones para redes sociales
- Volantes
- Anuncios de servicio público (PSAs)
- ¡Y más!

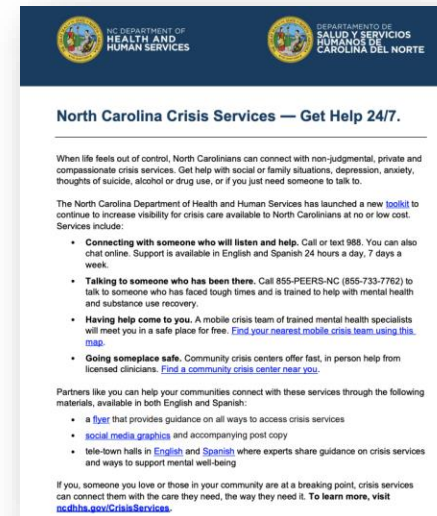
## Gráficos para redes sociales



## Videos



Una plantilla de email para que aliados y colaboradores ayuden a correr la voz



## Volantes



## Anuncios de servicio público

---



**Sea cual sea tu crisis, tienes opciones**

## Anuncios de servicio público

---



**Apoyo cuando más lo necesitas**



**Ayuda que llega donde estás**

## Anuncios de servicio público

---



**Apoyo para la salud mental y uso de sustancias**



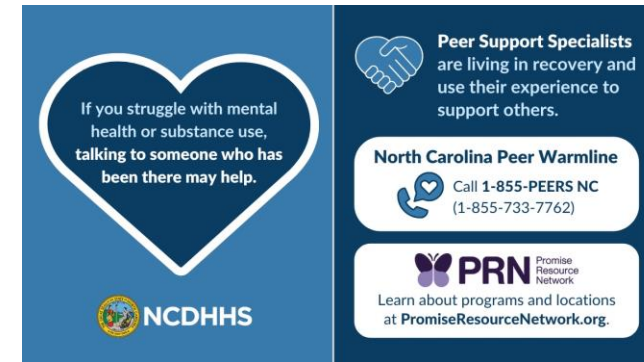
**Apoyo cuando más lo necesitas-La historia de Jennifer**



# Ayuda a correr la voz

Hay muchas formas de compartir información sobre los servicios de crisis y las opciones disponibles para personas que podrían necesitarlos ahora o en el futuro. Proveedores y socios pueden:

- Tener y mostrar volantes en sus oficinas
- Compartir publicaciones en redes sociales
- Publicar un enlace al kit de herramientas en su sitio web
- Repartir volantes en eventos comunitarios de salud
- Enviar el email para aliados a sus propias listas de distribución o incluirlo en boletines
- Presentar esta presentación de Servicios en caso de crisis: Información esencial
- Usar la investigación y los mensajes para crear sus propios materiales



If you struggle with mental health or substance use, talking to someone who has been there may help.

Peer Support Specialists are living in recovery and use their experience to support others.

North Carolina Peer Warmline  
Call 1-855-PEERS NC (1-855-733-7762)

PRN Promise Resource Network  
Learn about programs and locations at [PromiseResourceNetwork.org](http://PromiseResourceNetwork.org).

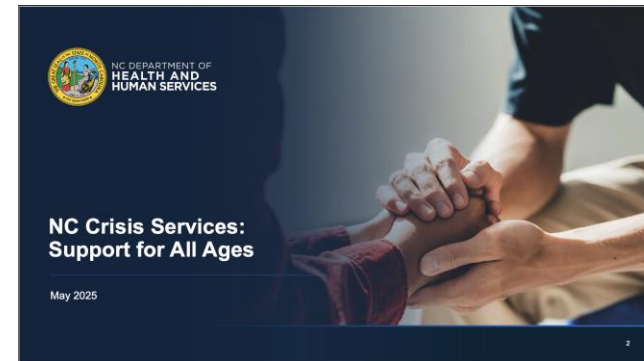
NCDHHS



NC Crisis Services are here 24/7 to help.

Help connect people to care.  
Know the options.  
Share the support.

Learn more: [ncdhhs.gov/CrisisServices](http://ncdhhs.gov/CrisisServices)



NC DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES

NC Crisis Services: Support for All Ages

May 2025



No matter the crisis, there are options.

Crisis services are available to all North Carolinians, anytime, day or night.

Know the options: [ncdhhs.gov/CrisisServices](http://ncdhhs.gov/CrisisServices)



No estás solo. Recibe ayuda con:

- ✓ Situaciones sociales o familiares
- ✓ Consumo de alcohol o drogas
- ✓ Depresión y/o ansiedad
- ✓ Pensamientos suicidas

O si simplemente necesitas a alguien con quien hablar.

Visita [NCDHHS.gov/ServiciosDeCrisis](http://NCDHHS.gov/ServiciosDeCrisis).

NCDHHS



Help is here—and you can help make the connection.

NC crisis services are available 24/7 and are often low or no-cost.

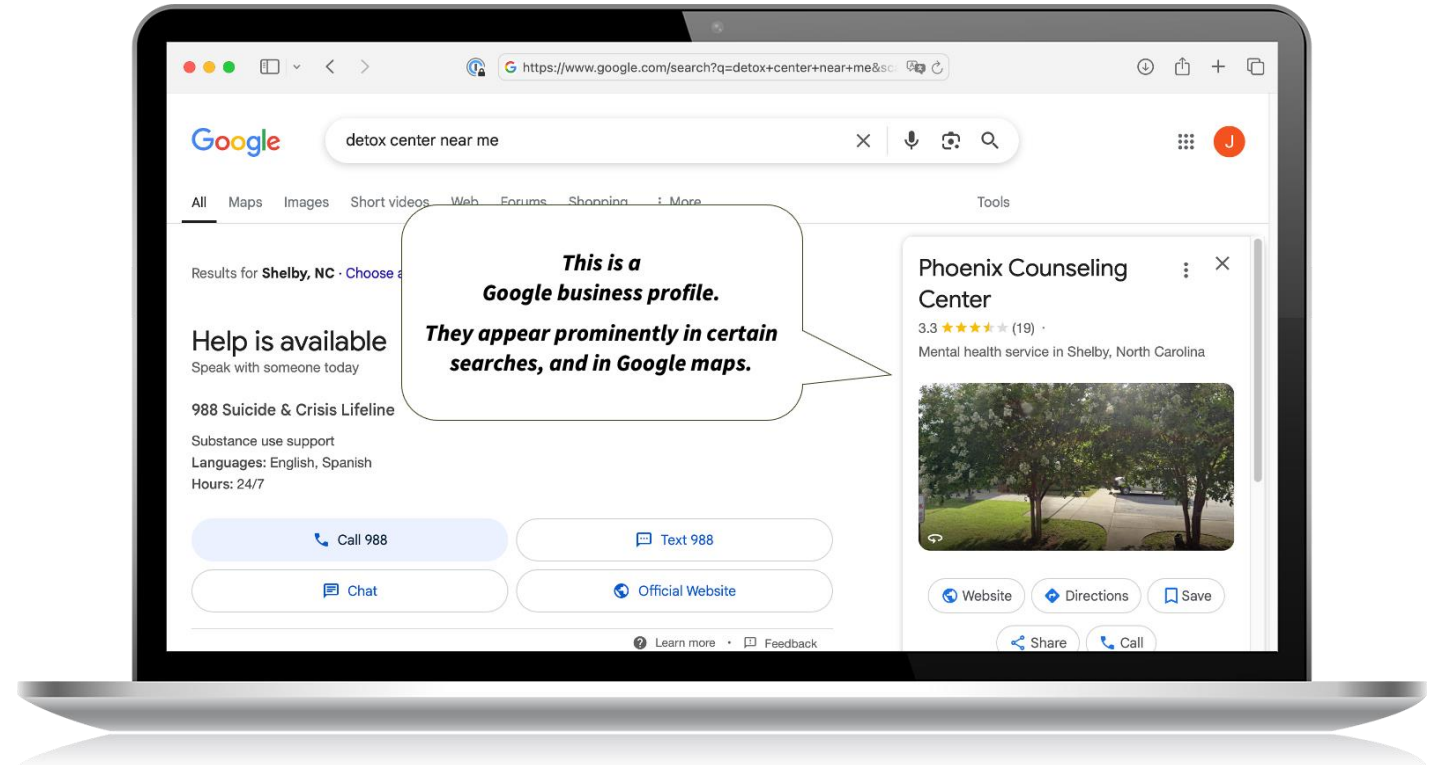
Share the support: [ncdhhs.gov/CrisisServices](http://ncdhhs.gov/CrisisServices)



## Cómo aumentar tu presencia en línea

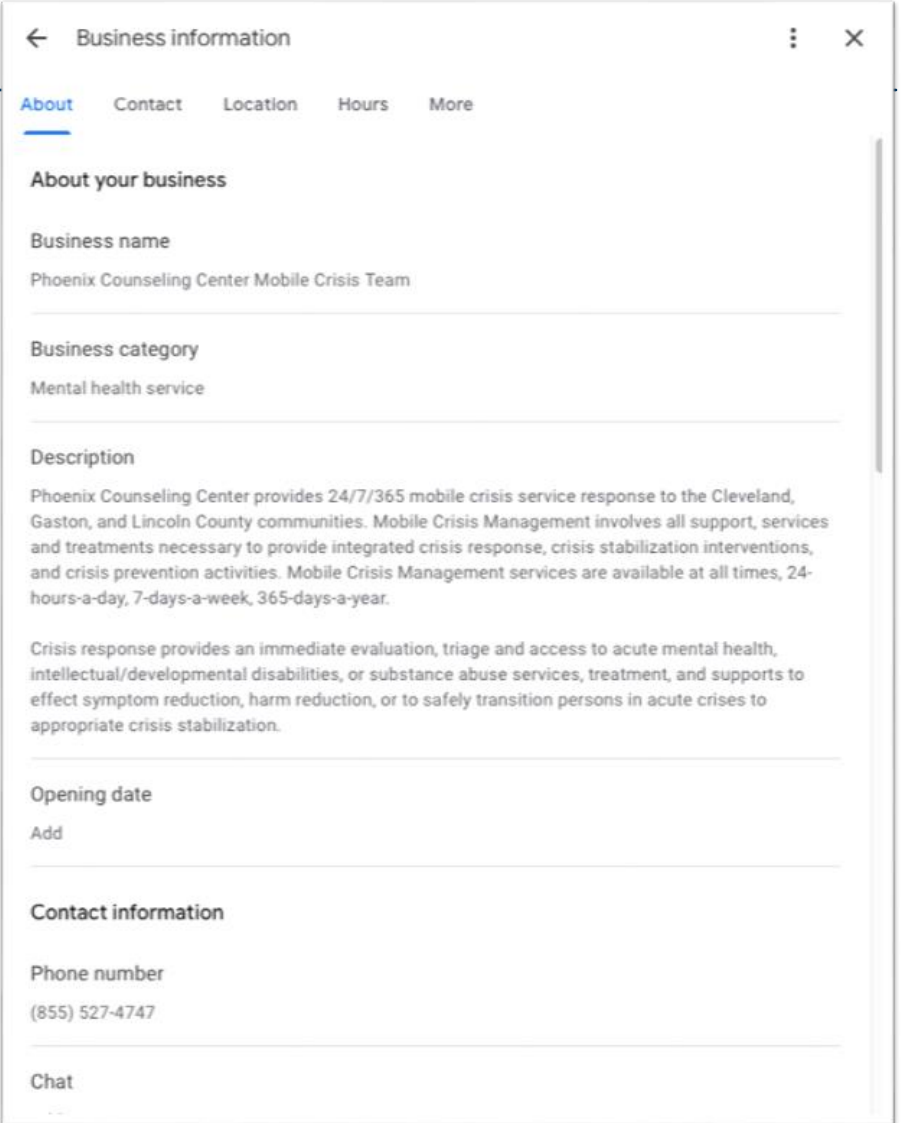
Google se usa 300,000 veces al mes en Carolina del Norte para buscar un centro de respuesta crisis o un equipo móvil de respuesta a crisis.

Cuando los perfiles de negocios en Google están actualizados, las personas en crisis pueden encontrar ayuda más rápido y saber cómo y dónde comunicarse.



## Consejos para tu perfil de negocio en Google

1. Ve a [business.google.com/create](https://business.google.com/create) para encontrar y reclamar tu ubicación, luego selecciona tu categoría de negocio.
  - ¡Los equipos móviles de respuesta a crisis y las áreas que atienden también deben agregarse!
2. Revisa que la dirección, el número de teléfono, el horario de atención y el enlace del sitio web estén correctos.
  - Incluye una descripción clara y fácil de entender sobre los servicios, con ejemplos de tipos de ayuda y tratamiento disponibles.



The screenshot shows a mobile view of a Google Business profile. At the top, there's a back arrow, the title 'Business information', and a close button. Below that are tabs for 'About', 'Contact', 'Location', 'Hours', and 'More'. The 'About' tab is selected. The profile information includes:

- About your business**
- Business name:** Phoenix Counseling Center Mobile Crisis Team
- Business category:** Mental health service
- Description:** Phoenix Counseling Center provides 24/7/365 mobile crisis service response to the Cleveland, Gaston, and Lincoln County communities. Mobile Crisis Management involves all support, services and treatments necessary to provide integrated crisis response, crisis stabilization interventions, and crisis prevention activities. Mobile Crisis Management services are available at all times, 24-hours-a-day, 7-days-a-week, 365-days-a-year. Crisis response provides an immediate evaluation, triage and access to acute mental health, intellectual/developmental disabilities, or substance abuse services, treatment, and supports to effect symptom reduction, harm reduction, or to safely transition persons in acute crises to appropriate crisis stabilization.
- Opening date:** Add
- Contact information:**
- Phone number:** (855) 527-4747
- Chat:** ...

## Mirando hacia el futuro

---



Por favor comparte los mensajes, el kit de herramientas y la información presentada hoy con tus colegas, pacientes, amistades y personas de tu comunidad. Los proveedores y socios comunitarios son mensajeros de confianza a quienes la gente acude cuando enfrenta problemas de salud mental o uso de sustancias, incluso antes de estar en crisis.

Los servicios de respuesta a crisis en Carolina del Norte conectan a personas y familias con recursos y atención. Sea cual sea la situación o necesidad, las personas en Carolina del Norte tienen opciones, sin importar su edad.

**Juntos, podemos asegurarnos de que todos sepan a dónde acudir para recibir apoyo cuando más lo necesiten. Más información en [ncdhhs.gov/ServiciosDeCrisis](https://ncdhhs.gov/ServiciosDeCrisis).**

GRACIAS

---

