



Dial 211 for Essential Community Services

In many states, dialing "211" provides individuals and families in need with a shortcut through what can be a bewildering maze of health and human service agency phone numbers. By simply dialing 211, those in need of assistance can be referred and sometimes connected to appropriate agencies and community organizations.

Dialing 211 helps direct callers to services for, among others, the elderly, the disabled, those who do not speak English, those having a personal crisis, those with limited reading skills, and those who are new to their communities.

211 is available to approximately 309 million people, which is 94.6 percent of the total U.S. population. 211 covers all 50 states, the District of Columbia, and Puerto Rico. To find out whether 211 services are offered in your area and to obtain more information, visit 211.org.

How 211 Works

211 works a bit like 911. Calls to 211 are routed by the local telephone company to a local or regional calling center. The 211 center's referral specialists receive requests from callers, access databases of resources available from private and public health and human service agencies, match the callers' needs to available resources, and link or refer them directly to an agency or organization that can help.

Types of Referrals Offered by 211

- **Basic Human Needs Resources** – including food and clothing banks, shelters, rent assistance, and utility assistance
- **Physical and Mental Health Resources** – including health insurance programs, Medicaid and Medicare, maternal health resources, health insurance programs for children, medical information lines, crisis intervention services, support groups, counseling, and drug and alcohol intervention and rehabilitation
- **Work Support** – including financial assistance, job training, transportation assistance, and education programs
- **Access to Services in Non-English Languages** – including language translation and interpretation services to help non-English-speaking people find public resources (Foreign language services vary by location)
- **Support for Older Americans and Persons with Disabilities** – including adult day care, community meals, respite care, home health care, transportation, and homemaker services
- **Children, Youth and Family Support** – including child care, after-school programs, educational programs for low-income families, family resource centers, summer camps and recreation programs, mentoring, tutoring, and protective services
- **Suicide Prevention** – referrals to suicide prevention help organizations. Callers can also dial the following National Suicide Prevention Hotline numbers, which are operated by the

Substance Abuse and Mental Health Services Administration of the US Department of Health and Human Services:

- 1-800-273-TALK (1-800-273-8255)
- 1-800-SUICIDE (1-800-784-2433)
- 1-888-SUICIDE (1-888-784-2433)
- 1-877-SUICIDA (1-877-784-2432) (Spanish)

Those who wish to donate time or money to community help organizations can also do so by dialing 211.

FCC Consumer Help Center

For more information on consumer issues, visit the FCC's Consumer Help Center at fcc.gov/consumers.

Alternate formats

To request this article in an alternate format - braille, large print, Word or text document or audio - write or call us at the address or phone number at the bottom of the page, or send an email to fcc504@fcc.gov.

Last Reviewed: 12/31/19



Marque el 211 para Servicios Comunitarios

En muchos estados, marcar el 211 permite a las personas y familias necesitadas acceder rápidamente a soluciones, en contraste con lo que sería una enorme y confusa cantidad de números telefónicos para conectarse con las agencias de servicios sociales y de salud. Al marcar el 211, quienes necesitan asistencia son derivados y algunas veces, conectados directamente con las agencias y organizaciones apropiadas.

Cuando alguien llama al 211 obtiene asistencia directa para acceder a servicios tales como aquellos destinados a personas en edad avanzada; a las personas con discapacidades; a quienes no hablan inglés; a quienes atraviesan por una crisis personal; a quienes tienen limitaciones de lectura o acaban de integrarse a sus comunidades, entre otros.

El servicio 211 cubre a unos 270 millones de personas (equivalente al 90% de la población de Estados Unidos) en los 50 estados (incluyendo 41 estados con un 90% o más de cobertura) además de Washington, D.C. y Puerto Rico. Aun así, millones de estadounidenses todavía carecen de conexión. Para averiguar si los servicios 211 se ofrecen en su área y para obtener más información, visite www.211.org (en inglés).

¿Cómo funciona el 211?

El número 211 funciona de manera similar al 911. Las compañías telefónicas locales dirigen las llamadas efectuadas al 211 a un centro de llamadas local o regional. En cada centro de llamadas 211, los especialistas en derivaciones efectúan algunas consultas a quien llama; ingresan a las bases de datos en que aparecen los recursos disponibles --en las agencias de servicios sociales y de salud, públicas y privadas-- en busca de los recursos que se ajustan a las necesidades de la persona que llama y la conectan o derivan directamente a una agencia u organización que pueda prestarle asistencia.

Tipos de servicios a los que puede acceder marcando el 211

- **Recursos para necesidades básicas** - Incluye bancos de alimentos y de vestimenta, albergues, asistencia para arriendos y para el pago de servicios básicos.
- **Recursos de salud, física y mental** - Incluye programas de seguros de salud; Medicaid y Medicare; recursos de salud en el área de maternidad; programas de seguros de salud infantil; líneas que proveen información médica; servicios de intervención para casos de crisis; grupos de apoyo; atención psicológica e intervención en casos de drogadicción y alcoholismo y su rehabilitación.
- **Apoyo laboral** – Incluye asistencia financiera; entrenamiento laboral; asistencia de transporte y programas educacionales.
- **Apoyo para estadounidenses en edad avanzada y personas discapacitadas** – Incluye guarderías para adultos; comidas comunitarias; cuidado paliativo; atención de salud domiciliaria; servicios de transporte y de ama de casa.
- **Apoyo para menores, jóvenes y familias** – Incluye guardería infantil; programas extraescolares; programas educacionales para familias de bajos ingresos; centro de recursos

para familias; campamento de verano y programas recreacionales; mentoría; tutoría y servicios de protección.

- **Emergencia para prevención de suicidios** – Derivación a organizaciones de asistencia en la prevención de suicidios. Quienes llaman también pueden marcar los siguientes números de la línea de nacional de emergencia para prevención de suicidios (*National Suicide Prevention Hotline*, en inglés), operados por la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias, dependiente del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (*Substance Abuse and Mental Health Services Administration of the Department of Health and Human Services*, en inglés):
 - 1-800-SUICIDE (1-800-784-2433)
 - 1-888-SUICIDE (1-888-784-2433)
 - 1-877-SUICIDA (1-877-784-2432) (en español).

Las personas que quieren donar tiempo o dinero a organizaciones de ayuda a la comunidad también pueden hacerlo marcando el 211.

Centro del Consumidor

Averigüe más sobre otros asuntos del consumidor, visitando el Centro del Consumidor de la FCC en www.fcc.gov/espanol.

Otros formatos

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio - escribanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 20 de octubre de 2017

