

Poboljšana korisnička podrška agencije FEMA nastoji da ne izostavi nikoga

Release Date: Septembar 19, 2024

FRANKFORT, Ky. — FEMA pruža poboljšanu korisničku podršku u državi Kentucky kako bi pomogla svima koji su preživjeli jake oluje od 21. do 27. maja, pravolinijske vjetrove, tornada, klizišta i odrone da dobiju prijeko potrebnu pomoć. Tim agencije FEMA direktno poziva ugrožene preživjele pojedince kako bi im pružio personalizovanu pomoć oko postupka podnošenja zahtjeva agenciji FEMA.

Pozivi iz agencije FEMA

Stanovnici države Kentucky koji su se prijavili za pomoć od agencije FEMA mogu dobiti telefonski poziv, SMS ili e-poštu od tima korisničke podrške. Poziv iz agencije FEMA može doći sa nepoznatog broja, ali podnosioci zahtjeva se podstiču da odgovore na te pozive. Uvajte se prijevara – samo FEMA zna devetocifreni broj zahtjeva podnosioca zahtjeva. Predstavnici agencije FEMA mogu dati ovaj broj kako bi potvrdili da je to legitiman FEMA poziv.

Prvi pozivi koje podnosioci zahtjeva dobiju nakon podnošenja zahtjeva za pomoć su od kućnih inspektora. Inspektori pozivaju podnosioca zahtjeva najviše tri puta radi dogovora termina. Kada podnosioci zahtjeva ne odgovore na te pozive, propustiti će ovaj važan korak u postupku dobijanja pomoći. Ako podnosioci zahtjeva još uvijek čekaju inspekciju, trebali bi nazvati FEMA telefonsku liniju za pomoć kako bi dogovorili termin.

Nazovite agenciju FEMA na 800-621-3362. Višejezični operateri dostupni su svakog dana, od 7:00 do ponoći ET. Ako koristite specijalne telefonske usluge, kao što je video prijenos (VRS), telefon s titlovima ili drugu uslugu, dajte agenciji FEMA svoj broj za tu uslugu.

Personalizovana pomoć

Katastrofe mogu biti traumatične za svakoga, ali problemi mogu biti ozbiljniji za neke starije osobe ili osobe sa invaliditetom. Bilo da je problem nedostatak



digitalnog pristupa, nemogućnosti odgovaranja ili jednostavno nevoljnost da to učine, ti podnosioci zahtjeva mogu imati koristi od tima poboljšane korisničke podrške agencije FEMA.

Taj tim ima zadatak da ponovo pregleda službe i locira podnosiocima zahtjeva kojima je teško upravljati postupkom prijave i žalbe. Tim proaktivno identifikuje preživjele koji su u svojoj prijavi naveli da imaju problema sa sluhom i vidom, poteškoće u kretanju, mentalne ili emocionalne poteškoće.

Tim poboljšane korisničke podrške obezbjeđuje da svi preživjeli, posebno oni sa dodatnim potrebama, dobiju pomoć koja im je potrebna za obnovu i oporavak. Tim takođe naknadno poziva te pojedince kako bi saznao njihove dodatne potrebe povezane sa invaliditetom, kao što je medicinska pomoć, popravke medicinske opreme ili zamjena pomoćne tehnologije izgubljene ili oštećene tokom jakih oluja. U nekim slučajevima, neprofitne organizacije su uključene u rješavanje potreba preživjelih, obezbjeđujući sveobuhvatnu podršku.

Za najnovije informacije o oporavku Kentakija od jakih oluja od 21. do 27. maja, pravolinijskih vjetrova, tornada, klizišta i odrona blata, kao i saopštenja za javnost, informativne listove i druge korisne dokumente na više jezika, posjetite fema.gov/disaster/4804. Pratite FEMA na x.com/femaregion4 i facebook.com/fema.

Da vidite informacije o tome kako se prijaviti za pomoć zbog katastrofe od agencije FEMA na američkom znakovnom jeziku s titlovima i glasom pogledajte [YouTube link](#).

