

El servicio de atención al cliente mejorado de FEMA se esfuerza por no dejar a nadie atrás

Release Date: septiembre 19, 2024

FRANKFORT, Ky. — FEMA está proporcionando un servicio de atención al cliente mejorado en Kentucky para ayudar a todos los sobrevivientes de las tormentas severas, vientos directos, tornados, deslizamientos de tierra y deslizamientos de lodo que se produjeron del 21 al 27 de mayo para que reciban la asistencia que tanto necesitan. El equipo de FEMA llama directamente a los sobrevivientes en riesgo para proporcionarles asistencia personalizada durante su proceso de solicitud de FEMA.

Llamadas de FEMA

Los residentes de Kentucky que hayan solicitado asistencia de FEMA pueden recibir un llamado, mensaje de texto o correo electrónico del equipo de atención al cliente. Los llamados de FEMA pueden provenir de números desconocidos, pero se invita a los solicitantes a responder estos llamados. Tenga cuidado con las llamadas de estafa, sólo FEMA conoce el número de solicitud de nueve dígitos de los solicitantes. Los representantes de FEMA pueden proporcionar este número para verificar que es una llamada legítima de FEMA.

La primera llamada que reciben los solicitantes luego de solicitar asistencia proviene del personal de inspecciones de viviendas. El personal de inspecciones llama a los solicitantes un máximo de tres veces para programar citas. Cuando los solicitantes no responden estas llamadas, se pierden un importante paso en el proceso de asistencia. Si los solicitantes siguen esperando una inspección, deben llamar a la línea de ayuda de FEMA para programar una cita.

Llame a FEMA al 800-621-3362. Se encuentran disponibles operadores multilingües todos los días de 7 a.m. a medianoche, hora del este. Si utiliza un servicio de retransmisión, como un Servicio de Retransmisión de Video (VRS), teléfono con subtítulos u otro servicio, proporcione a FEMA su número de dicho



FEMA

Page 1 of 2

servicio.

Asistencia personalizada

Los desastres pueden ser traumatizantes para todos, pero los problemas pueden ser más serios para adultos mayores o personas con discapacidades. Sin importar que el problema sea la falta de acceso digital, falta de capacidad para responder o simplemente la negación a hacerlo, estos solicitantes pueden verse beneficiados por el estímulo del equipo del servicio de atención al cliente mejorado de FEMA.

Este equipo tiene la tarea de volver a visitar casos y ubicar a solicitantes que enfrentan retos durante el proceso de solicitud y apelación. El equipo identifica proactivamente a sobrevivientes que informaron problemas auditivos y de visión, dificultades de movilidad, mentales o estrés emocional en sus solicitudes.

El equipo del servicio de atención al cliente mejorado de FEMA se asegura que todos los sobrevivientes, en particular aquellos con necesidades adicionales, reciban la asistencia que necesitan para reconstruir y recuperarse. El equipo también hace seguimiento para obtener más información sobre necesidades adicionales por discapacidad, como asistencia de apoyo médico, reparaciones a equipo médico o remplazo de tecnología de asistencia pérdida o dañada durante tormentas severas. En algunos casos, se involucran organizaciones sin fines de lucro para abordar las necesidades de los sobrevivientes, asegurando un apoyo integral.

Para obtener la información más reciente sobre la recuperación de Kentucky por las tormentas severas, vientos directos, tornados, deslizamientos de tierra y deslizamientos de lodo del 21 al 27 de mayo, como también comunicados de prensa, hojas informativas y otros documentos útiles en varios idiomas, visite fema.gov/es/disaster/4804. Siga a FEMA en x.com/femaregion4 y en facebook.com/fema.

Para ver información sobre cómo solicitar asistencia por desastres de FEMA en lenguaje de señas americano con subtítulos y narración, visite el [enlace de YouTube](#).

