



Apoyo disponible y sitios donde obtener ayuda

Si tu vida corre peligro, llama al 111.

Para enterarte de las últimas novedades, visita el sitio www.civildefence.govt.nz y sigue al Grupo de Gestión de Emergencias de Defensa Civil de tu zona en Internet y en las redes sociales.

Índice

- [Evacuación y alojamiento](#)
- [Tránsito y viajes](#)
- [Apoyo económico](#)
- [Salud y bienestar](#)
- [Apoyo para las personas con discapacidad](#)
- [Apoyo para los Whānau Māori](#)
- [Apoyo para los pueblos del Pacífico](#)
- [Apoyo para las comunidades étnicas](#)
- [Ciudadanos extranjeros](#)
- [Bienestar animal](#)
- [Seguro](#)
- [Inquilinos y propietarios](#)
- [Escuelas y centros de educación de la primera infancia](#)

Evacuación y alojamiento

Evacuación

Si tienes que evacuar, procura quedarte con amigos o con parientes o whānau.

Si no puedes quedarte con ellos, dirígete a un Centro de Defensa Civil. Consulta el sitio web de tu Grupo de Gestión de Emergencias de Defensa Civil para obtener una lista de los Centros que se encuentran abiertos.

Lleva todos los artículos esenciales que puedas necesitar, como medicamentos, ropa de abrigo y artículos para bebés.

Si tienes un perro que asiste a una persona con discapacidad, llévalo contigo.

Si no puedes comunicarte con un Centro de Defensa Civil, comunícate con tu Grupo de Gestión de Emergencias de Defensa Civil para averiguar qué opciones tienes.

Puedes encontrar tu Grupo de Gestión de Emergencias de Defensa Civil en www.civildefence.govt.nz/find-your-civil-defence-group/.

Tránsito y viajes

Viajes por carretera

Sigue las recomendaciones de tu Grupo de Defensa Civil y de las autoridades locales.

Para obtener información sobre el tránsito y los viajes, sigue a la Agencia de Transporte de Nueva Zelanda en las redes sociales o visita el sitio www.nzta.govt.nz/traffic-and-travel-information/.

Utiliza la herramienta de planificación de la Agencia de Transporte de Nueva Zelanda para planificar tu viaje. Puedes encontrar la herramienta aquí: www.journeys.nzta.govt.nz/journey-planner/.

Apoyo económico

Ayuda económica

Si tienes dificultades para cubrir tus gastos básicos, el Departamento de Trabajo e Ingresos podría ayudarte, incluso si tienes trabajo.

La situación de cada uno es diferente. El Departamento de Trabajo e Ingresos puede ayudarte a pagar, por ejemplo:

- la ropa de cama;
- los alimentos;
- el alquiler;
- las facturas de energía;
- las reparaciones, o
- los electrodomésticos que debas reemplazar.

Tu situación determinará qué ayuda puedes obtener y si tienes que devolverla.

Visita www.workandincome.govt.nz o llama al 0800 559 009 para obtener más información.

Ayuda de los bancos

Si estás atravesando dificultades financieras debido a una emergencia, habla con tu banco lo antes posible.

Los bancos cuentan con equipos especializados en situaciones difíciles que pueden informarte sobre tus opciones.

Los bancos pueden ayudarte de muchas maneras, dependiendo de tu situación. Por ejemplo, pueden hacer lo siguiente:

- permitirte pagar solo los intereses de tu préstamo durante un breve periodo de tiempo, y
- eximirte de los gastos de cancelación de los depósitos a plazo fijo. Cada situación es diferente. Cuanto antes hables con tu banco, mejor te podrán ayudar.

Salud y bienestar

Atención de salud disponible

La atención de salud seguirá estando disponible cuando la necesites.

Si te encuentras muy enfermo y necesitas atención de urgencia, acude al servicio de urgencias más cercano **o llama al 111**.

Si no se trata de una urgencia, llama a la línea de salud Healthline al 0800 611 116. Esa línea está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y ofrece asesoramiento médico gratuito brindado por profesionales de la salud. Ellos pueden indicarte adónde acudir para que te hagan pruebas y te traten, así como cuándo hacerlo, en caso de que lo necesites.

Si te has inscrito con un médico de cabecera o tienes un proveedor de atención médica habitual, llama a tu médico o proveedor para concertar una cita. Es posible que te den una cita urgente si explicas cuál es el problema.

Si no te has inscrito con ningún médico o tu proveedor habitual no está disponible a tiempo, puedes acudir al centro de urgencias de tu zona. No

es necesario que pidas cita previa, pero es posible que tengas que esperar.

Puedes encontrar un centro de urgencias en www.healthpoint.co.nz/gps-accident-urgent-medical-care/.

Medicamentos con receta

Si se te han agotado los medicamentos que te han recetado o no puedes acceder a ellos, la mejor opción suele ser acudir al médico para que te haga una nueva receta.

Si no puedes consultar a un médico, las farmacias pueden ayudarte. Los farmacéuticos pueden darte medicamentos para tres días como suministro de emergencia. Esta opción puede resultar cara, ya que el Gobierno no subvenciona los medicamentos obtenidos de ese modo.

Puedes encontrar una farmacia en www.healthpoint.co.nz/pharmacy/.

Equipos médicos eléctricos

Si necesitas electricidad para hacer funcionar un equipo médico, tomar medicamentos o mantener tus funciones vitales y no dispones de un generador de reserva, ponte en contacto con tu compañía eléctrica y explícales tu situación. Si el problema persiste, ponte en contacto con el proveedor de los equipos. Si aún así el problema no se soluciona, llama al 111.

Bienestar

La ansiedad es muy habitual durante un incidente de emergencia. Es una respuesta normal ante un situación estresante. Hablar con la gente y ayudar a otros puede resultar muy útil.

Para obtener ayuda en relación con problemas de ansiedad, angustia o bienestar mental, llama o envía un mensaje de texto al número 1737, que está disponible para quienes necesitan hablar. Puedes hablar con un profesional cualificado de forma gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para recibir apoyo gratuito y presencial en materia de bienestar mental, visita www.wellbeingsupport.health.nz.

En momentos difíciles, es importante que intentes dormir lo suficiente. Puedes obtener recomendaciones acerca del sueño en www.healthnavigator.org.nz/sleep-tips/.

Si hay niños afectados por la emergencia, habla con ellos para explicarles lo que está sucediendo. Puedes obtener recomendaciones sobre cómo ayudar a los niños a afrontar un desastre natural en www.kidshealth.org.nz/coping-natural-disaster.

Puedes encontrar más recursos sobre bienestar mental en www.getready.govt.nz/mental-wellbeing/.

Apoyo para la población rural

Si eres agricultor o productor, puedes obtener ayuda a través de la organización Rural Support Trust.

Puedes comunicarte con Rural Support Trust llamando al teléfono 0800 Rural Help (0800 787 254) o visitando www.rural-support.org.nz.

Apoyo para las personas con discapacidad

Apoyo general

Si necesitas ayuda inmediata, llama al 111. Si tienes dificultad para oír o hablar por teléfono, puedes registrarte en el servicio de mensaje de texto del 111: <https://www.police.govt.nz/111-txt>.

Para obtener ayuda médica, comunícate con los Servicios de Telesalud de Nueva Zelanda (Whakarongorau Aotearoa). Llama al 0800 111 213 o envía un mensaje de texto al 8988.

Si tienes dificultades para oír o hablar por teléfono, puedes utilizar el Servicio de Retransmisión de Nueva Zelanda para comunicarte con otras personas por esa vía. Puedes obtener más información sobre el servicio en www.nzrelay.co.nz.

Evacuación con perros de asistencia para personas con discapacidad

Si necesitas ir a un Centro de Defensa Civil y tienes un perro de asistencia, llévatelo contigo. Lleva todos los suministros esenciales para ti y tu perro, como dispositivos, medicamentos, ropa de abrigo y artículos para bebés.

Equipos médicos eléctricos

Si necesitas electricidad para hacer funcionar un equipo médico, tomar medicamentos o mantener tus funciones vitales y no dispones de un generador de reserva, ponte en contacto con tu compañía eléctrica en primer lugar y explícales tu situación. Si el problema persiste, ponte en

contacto con el proveedor de los equipos. Si aún así el problema no se soluciona, llama al 111.

Apoyo para los Whānau Māori

Apoyo general

Los Grupos de Gestión de Emergencias de Defensa Civil están asociados con Te Puni Kōkiri. Colaboran con los *iwī*, los *hapū* y las organizaciones maoríes para que las personas afectadas de esa comunidad reciban apoyo.

Apoyo para los pueblos del Pacífico

Apoyo general e información

Los Grupos de Gestión de Emergencias de Defensa Civil trabajan con el Ministerio para los Pueblos del Pacífico. Colaboran con los líderes, las comunidades y las organizaciones comunitarias del Pacífico para que las personas afectadas de esa comunidad reciban apoyo.

Puedes encontrar información de respuesta de emergencia para los pueblos del Pacífico en el sitio web y la página de Facebook del Ministerio para los Pueblos del Pacífico.

- Sitio web: www.mpp.govt.nz/emergency-response
- Facebook: @MinistryforPacificPeoples

Apoyo para las comunidades étnicas

Apoyo general e información

Los Grupos de Gestión de Emergencias de Defensa Civil trabajan con el Ministerio para las Comunidades Étnicas. Colaboran con los líderes, las comunidades y las organizaciones de las comunidades étnicas para que las personas afectadas de esas comunidades reciban apoyo.

Puedes encontrar información de respuesta de emergencia en diversos idiomas en el sitio web y la página de Facebook del Ministerio para las Comunidades Étnicas.

- Sitio web: www.ethniccommunities.govt.nz
- Facebook: @ethniccommunities.govt.nz

Ciudadanos extranjeros

Ayuda para los ciudadanos extranjeros

Si no eres ciudadano de Nueva Zelanda y necesitas ayuda, puedes utilizar la asistencia que se ofrece en esta página. También puedes ponerte en contacto con tu embajada o alta comisión.

Puedes encontrar tu embajada o alta comisión en www.mfat.govt.nz/en/embassies/.

Si estás de visita en Nueva Zelanda y tu viaje se ha visto afectado, ponte en contacto con tu aseguradora de viajes.

Visa caducada o a punto de caducar

Para obtener ayuda con las visas, comunícate con el Departamento de Inmigración de Nueva Zelanda en el siguiente sitio:

www.immigration.govt.nz/about-us/contact.

Bienestar animal

Protección de los animales

Tus animales son tu responsabilidad. Si hay una emergencia, debes cuidarlos.

Si tienes que evacuar, llévate a tus mascotas contigo si es seguro hacerlo.

Si debes dejar a tus animales, déjalos en un lugar seguro y protegido.

Puedes informarte sobre cómo cuidar a tus animales en caso de emergencia en www.mpi.govt.nz/animals-in-emergencies/.

Inquietudes sobre el bienestar animal

Ponte en contacto con tu Grupo de Gestión de Emergencias de Defensa Civil para plantear cualquier inquietud relacionada con el bienestar animal. El Ministerio de Industrias Primarias dará seguimiento a las inquietudes planteadas.

Puedes encontrar tu Grupo de Gestión de Emergencias de Defensa Civil en www.civildefence.govt.nz/find-your-civil-defence-group/.

Animales enfermos y heridos

Si tus animales están enfermos o heridos, ponte en contacto con tu clínica veterinaria.

Seguro

Daños a la propiedad

Si tu casa, tu vehículo o su contenido han sufrido daños, haz fotos antes de retirar o reparar cualquier cosa.

Informa de los daños a tu compañía de seguros lo antes posible. Tu compañía te indicará qué debes hacer a continuación.

Si necesitas hacer un trabajo urgente para que tu casa esté limpia y segura, haz un registro del trabajo que hagas. Toma fotografías antes y después. Conserva copias de las facturas que pagues.

Si no tienes asegurada la vivienda pero sí su contenido, consulta a tu aseguradora para saber qué está cubierto por la póliza. Toma muchas fotografías y toma nota de todo lo que tires.

Presentar una reclamación ante el seguro

Ponte en contacto con tu aseguradora para presentar una reclamación NHCover por daños causados por peligros naturales.

La Comisión de Peligros Naturales Toka Tū Ake se ha asociado con las aseguradoras para ofrecer un único punto de contacto a los propietarios de viviendas.

La aseguradora evaluará, gestionará y pagará la totalidad de la reclamación, incluida la parte de NHCover.

Ayuda con las reclamaciones de seguros

El Servicio de Resolución de Reclamaciones de Nueva Zelanda es un servicio gratuito. Puede ayudarte con cualquier pregunta o duda que tengas sobre tu póliza de seguro de vivienda o el procedimiento de reclamación ante la aseguradora.

Para hablar con alguien sobre la reclamación y sobre cómo el servicio puede ayudarte, llama al 0508 624 327, envía un correo electrónico a contact@nzcrs.govt.nz o visita www.nzcrs.govt.nz.

NHCover

NHCover es un seguro contra desastres naturales. Si tienes una póliza de seguro residencial privada para tu vivienda o terreno que incluya seguro contra incendios, ya cuentas con el seguro NHCover. Es posible que algunos terrenos dañados no estén cubiertos por NHCover.

NHCover asegura contra pérdidas o daños causados por:

- terremotos,
- deslizamientos naturales de tierra,
- erupciones volcánicas,
- actividad hidrotérmica,
- tsunamis, e
- incendios provocados por los peligros naturales anteriores.

También asegura los terrenos contra daños causados por tormentas o inundaciones.

En el sitio www.naturalhazards.govt.nz/our-publications/guide-to-natural-hazards-cover/ puedes leer la guía para propietarios de NHCover y obtener más información.

Inquilinos y propietarios

Información general

Si eres inquilino o propietario de una propiedad en alquiler, puedes obtener información sobre tus derechos y obligaciones en www.tenancy.govt.nz o llamando al teléfono 0800 TENANCY (0800 836 262).

Escuelas y centros de educación de la primera infancia

Información general

Consulta a tu escuela o centro de educación de la primera infancia para obtener información actualizada y saber si están cerrados y cuándo tienen previsto volver a abrir.