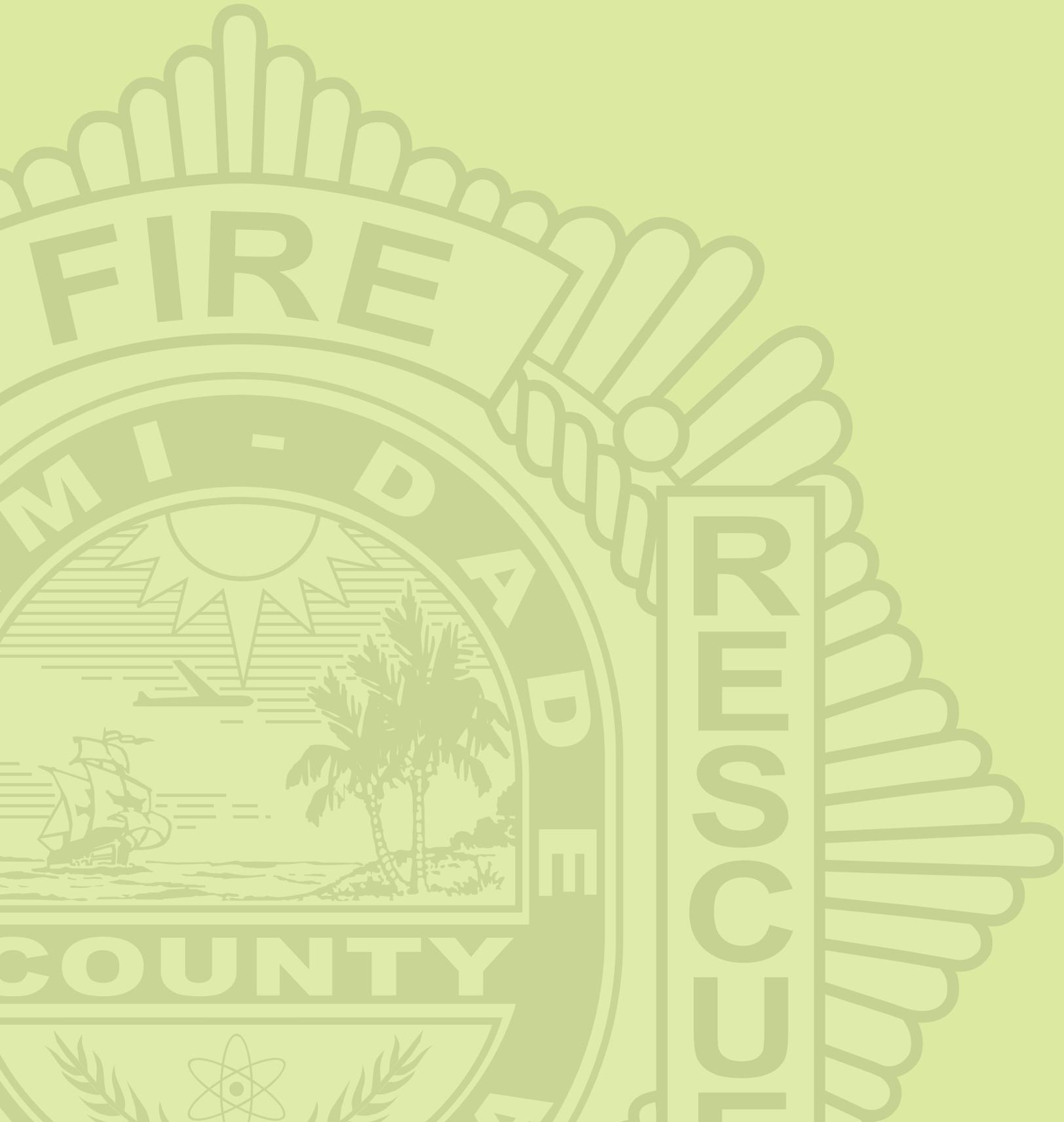




Después del Incendio

Una guía útil







Departamento de Bomberos y Rescate de Miami-Dade



Informe sobre Incendio de la Propiedad

Cuando solicite información sobre informes relacionados con un incendio, utilice los datos que aparecen en la tarjeta que recibió.

Los informes acerca de incendios están disponibles aproximadamente de siete (7) a diez (10) días después del incidente.

Cuando solicite una copia de este informe, proporcione la información siguiente por favor:

- Fecha y hora del incidente
- Lugar del incidente
- Número del incidente
- Un sobre con su dirección y estampilla
- Un cheque pagadero a "Miami-Dade Board of County Commissioners." El informe cuesta \$1.00 por página certificada (si es más de una página, le llegará una cuenta junto con su informe).

Envíe su solicitud por correo a:

Miami-Dade Fire Rescue
Central Records Bureau
9300 N.W. 41st Street
Doral, Florida 33178

Para obtener más información, sírvase llamar a la Oficina Central de Registros y Recursos del Departamento de Bomberos y Rescate de Miami-Dade (MDFR, sigla en inglés) al 786-331-4900.



Con un profundo respeto por nuestra profesión y un sentido de compasión por la pérdida que usted ha sufrido, nosotros en el **Departamento de Bomberos y Rescate de Miami-Dade** queremos ofrecerle nuestro sincero respaldo para ayudarle a atravesar estos momentos difíciles.

Sabemos que puede ser difícil pensar claramente y prestar atención a los detalles después de una emergencia. En estos días, usted puede olvidar o pasar por alto información esencial que necesita para encargarse de sus asuntos cotidianos.

Teniendo esto en cuenta y como parte de nuestro esfuerzo en proporcionarle un cuidado continuo, hemos diseñado este folleto **Después del Incendio** para ayudarle a regresar a la normalidad lo más pronto posible. Aquí usted podrá encontrar recordatorios útiles e información valiosa en una sola publicación, con la esperanza de darle un poco de paz y tranquilidad y un punto de partida para su recuperación.

Y es en estos momentos que nosotros en el Departamento de Bomberos y Rescate de Miami-Dade apoyamos a nuestros ciudadanos y les aseguramos con serenidad que estamos...

siempre listos y orgullosos de brindar nuestros servicios.



Indice



Informe sobre el Incendio de la Propiedad.....	1
Mensaje del Departamento de Bomberos y Rescate de Miami-Dade..	2
Mucho y más allá.....	4
Las primeras 24 horas.....	5
Cautela: En qué fijarse.....	7
Documentos importantes y artículos valiosos.....	8
Reemplazo de documentos y objetos de valor.....	9
Reemplazo de dinero.....	10
Recursos disponibles.....	12
Con quién ponerse en contacto o a quién informar.....	13
• Asistencia	
• Seguros, certificados, documentos legales, registros y artículos valiosos	
• Servicios públicos	
Términos y definiciones.....	16
Seguro.....	17
Qué hacer y qué no hacer.....	18
Funcionamiento del departamento de bomberos.....	19
Lista útil.....	20



Este folleto fue escrito y publicado con el solo propósito de ayudar a las víctimas de incendios a regresar a la normalidad lo más pronto posible. Esperamos que la información contenida aquí ayude a las personas que sufren al convertirse en víctimas de la devastación que un incendio puede ocasionar en sus vidas.

Sabemos que ningún incendio es igual a otro y que usted podría necesitar ayuda de recursos adicionales. También entendemos que por mucho que queramos ayudar, hay límites a lo que podríamos ofrecer.

Usted puede ponerse en contacto con la Oficina de Asuntos Comunitarios por el 786-331-4820 para averiguar cómo podría aprovechar otros recursos adicionales.

Si usted necesita ayuda **espiritual o emocional**:

- Nosotros podemos enviarlo a los **socios religiosos de la comunidad** que actualmente trabajan con nosotros en su vecindario y pueden ofrecerle ayuda en un momento tan difícil para usted.

Pregunta frecuente

¿Por qué no puedo entrar en mi casa después de un incendio?

Una vez que MDFR llega al lugar del incendio, nuestro deber es cerciorarnos de que el lugar esté **seguro** antes de ponerlo a disposición del público, ya sea para su uso o acceso personal. También es nuestra responsabilidad realizar una investigación rigurosa del lugar del incendio.

Las primeras 24 horas



Estrés (sustantivo): reacción específica del cuerpo ante un estímulo, como miedo o dolor, que altera o interfiere con el equilibrio normal del organismo.

Sin duda alguna, usted acaba de pasar por un evento traumático y estresante en su vida. Es muy importante que usted empiece a evaluar la situación actual y hacer un inventario de lo próximo que debe hacer, pero lo primero que debe hacer es...

Dar un paso atrás... y respirar profundamente... Antes de empezar a pensar en todas sus pérdidas, deténgase y dé gracias por lo que aún tiene. Un incendio puede arrebatárle muchas cosas, y las pérdidas son siempre importantes. Dese a usted mismo tiempo para sentirse afligido, ya que este es un proceso normal. Rodéese de familia, amistades y de aquellos que lo quieren. Acérquese a sus líderes espirituales...rece. Este no es el momento de tomar decisiones que afectarán el resto de su vida. Desafortunadamente hay cosas que hay que hacer pronto y responsablemente.

La siguiente es una lista de las cosas que debe hacer **primero**

....y recuerde, estamos aquí para ayudar.

1) Póngase en contacto con su compañía de seguro y pregúnteles que necesita hacer.

Recuerde, su **compañía de seguro** no sabe que usted tuvo un incendio. Mientras más pronto se ponga en contacto con ellos, más rápido comenzará el proceso hacia la normalidad. Todo lo que tiene que hacer es avisarles de lo ocurrido lo más pronto posible. Los demás detalles pueden esperar.

2) Encárguese de sus necesidades inmediatas.

Sus **amistades y familia** son los **mejores recursos para ayudar** en esta hora difícil y deberían ser su **sistema principal de recursos**. Si su **propiedad no está asegurada**, su familia, la comunidad, grupos religiosos locales, organizaciones civiles, el Ejército de Salvación (Salvation Army) o la Cruz Roja Americana pueden ayudarle a **recuperar las pérdidas ocasionadas por el incendio** y ayudar a las familias a comenzar de nuevo. Si estos recursos no están disponibles, **MDFR** puede ayudar a ponerlo en contacto con las agencias locales de ayuda ante catástrofes como la **Cruz Roja Americana**, que pueden ofrecer **ayuda temporal** para sus **necesidades inmediatas**.

- | | |
|--------------------|---|
| • Refugio temporal | Información pertinente que necesita para la Cruz Roja: |
| • Transporte | - Dirección del incidente |
| • Comida | - Dirección donde se le puede contactar |
| • Ropa | - Números de teléfono pertinentes |
| • Medicinas | - Número de personas desplazadas junto con su edad y género |
| | - Número del incidente de MDFR |

La **Cruz Roja Americana de la región sur de Florida** ofrece servicios de respuesta ante catástrofes a los residentes afectados por incendios u otras catástrofes, 7 días a la semana, 24 horas al día, entre los que figuran:

- Asistencia financiera en el lugar de la catástrofe que se puede emplear para las necesidades de recuperación.
- Kits de primeras necesidades para cada residente afectado. Los kits incluyen: pasta dental, champú, jabón, toallas de mano, productos de mujer, sábanas y mantas (si están disponibles), jabón de lavar para eliminar los olores de humo de la ropa, y juguetes para los niños.
- Servicios de salud mental en situaciones de catástrofe (Terapeutas disponibles que brindan ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana).
- Servicios de salud (enfermeras de turno que pueden ayudar con el reemplazo de medicamentos perdidos o dañados, espejuelos y equipo médico).
- Trabajadores sociales asignados a cada caso para asistir a los residentes en las labores de recuperación, así como remitir su caso a agencias colaboradoras que pueden ayudarle con otras necesidades de recuperación.

¡Lo maravillosamente inesperado ocurre cuando las personas se ayudan entre sí!



Estrés (sustantivo): reacción específica del cuerpo ante un estímulo, como miedo o dolor, que altera o interfiere con el equilibrio normal del organismo.

3) Ayude a sus mascotas.

Si su mascota está perdida, indague con su vecino. Cuando hay incendios, las mascotas pueden abandonar el hogar y regresar entre 24 y 48 horas después. Lleve su mascota al veterinario para un chequeo lo antes posible, especialmente si estuvo expuesta al humo.

Si el propietario de la casa está ingresado en el hospital y no puede encargarse de su mascota, llame al 311 para comunicarse con el Departamento de Servicios para Animales para que le ayuden con el alojamiento de la mascota. Trate de dejar a la mascota con un familiar, amigo o veterinario. Para mantenerlos a salvo, saque a sus mascotas de la casa hasta que haya terminado con las labores de limpieza.

4) Salvaguarde su propiedad.

(El dueño es el responsable de salvaguardar la propiedad dañada).

- Si está asegurado, avísele inmediatamente a su agente acerca de la necesidad de salvaguardar su propiedad.
- Si no está asegurado, la recuperación se basará en sus propios recursos y la ayuda que usted pueda recibir de su comunidad y amigos.
- Notifique a la policía en caso de pérdida por robo.
- En caso de pérdida bajo cobertura de tarjeta de crédito o transferencia de fondos, notifíquelo lo antes posible.
- Proteja su propiedad de más daños. Si la propiedad necesita reparaciones, haga las reparaciones razonables y necesarias para proteger su propiedad.
- Mantenga un registro exacto de los gastos de las reparaciones. Guarde todos los recibos del dinero que gastó en la recuperación de las pérdidas por el incendio, ya que los necesitará para reclamar al seguro y verificar las pérdidas presentadas en su declaración de impuestos.

5) Póngase en contacto con el dueño si la propiedad no es suya.

Si usted está arrendando, le debe avisar al dueño o a la persona responsable (administrador de la propiedad) lo antes posible. Al informarles a ellos de inmediato, usted estaría ayudando a proteger el resto de su propiedad y contribuyendo a que todas las personas afectadas reinicien sus vidas normales lo más rápido posible. Si se les brinda la oportunidad, ellos podrían ser una valiosa ayuda cuando usted lo necesite.

Cautela: En qué fijarse



...y pensar antes de actuar

Es frecuente que ocurran lesiones luego de que se ha extinguido el fuego. El lugar de un incendio sigue siendo un área peligrosa aún **después del incendio** y debería ser tratada como tal, con mucha cautela. **SI ES QUE TIENE QUE ENTRAR** en la estructura dañada, hágalo con extrema cautela y **solo después de que MDR le haya dado el visto bueno**.

Su seguridad debe ser la prioridad mientras trata de volver a la normalidad. Su atención al detalle podría evitar que le trasladen a la sala de emergencias por un descuido. En la siguiente lista se describe lo que debe tener en cuenta en caso de que tenga que ingresar en el área de peligro:



- **Resbalones y caídas**

Es muy probable que esté caminando entre escombros y agua estancada. No tendrá un buen equilibrio. **TENGA CUIDADO.**

- **Escombros que se desmoronan**

Tenga cuidado con el daño estructural causado por el incendio. Los techos y pisos podrían desplomarse. El vidrio quebrado en las operaciones de MDR también podría ser peligroso.

- **Aire contaminado**

Los residuos de los materiales en llamas aún permanecerán en la atmósfera dentro de su hogar y van a cubrir sus pertenencias. Asegúrese de que las áreas en las que usted entre estén bien ventiladas para exponerse en lo mínimo a posibles carcinógenos.

- Los materiales de limpieza pueden causar gases tóxicos si se mezclan.
- Si usted tiene gas natural o propano, esté al tanto de posibles fugas que pueden estallar o causar asfixia.

- **Artículos contaminados**

Los alimentos, bebidas y medicinas expuestos al calor, humo, hollín y agua no deben consumirse. Se debe evitar el uso de artículos de ropa y muebles hasta que se hayan limpiado apropiadamente para evitar contaminación por absorción a través de la piel.

Preguntas frecuentes

¿Qué pasa con mi electricidad?

¿La puedo volver a conectar?

En primer lugar, ¿por qué la desconectaron?

Los bomberos desconectan la electricidad para poder operar de manera segura y también para su seguridad después del incendio. Es imposible saber si los cables o los componentes de su sistema eléctrico están en buen estado hasta que un **electricista licenciado** haya podido evaluarlo rigurosamente. Luego, puede contactar a **Florida Power and Light (FPL, sigla en inglés)** para que **vuelvan a conectar la electricidad**. No lo harán hasta que se lo recomiende el electricista con licencia.

Documentos importantes y artículos valiosos



¡La vida es más valiosa que todas las cosas acumuladas a lo largo de la vida!

¡Nuestras memorias permanecen aun cuando los recuerdos materiales desaparecen!

¡La esperanza vive en nosotros aun en nuestros momentos más difíciles porque todavía estamos aquí!

La importancia que le damos a las cosas que poseemos es muy personal, y nadie puede evaluar o minimizar el valor sentimental que le damos a nuestras pertenencias.

Las fotografías, reliquias familiares, álbumes de fotos de matrimonios, joyas, antigüedades y otros objetos valiosos son importantes para usted, y se entiende todo intento de recuperar lo que puede quedar de ellos. Usted debe estar consciente de que aun cuando las retire de la estructura dañada para protegerlas, sería sensato aplazar el proceso de limpieza y restauración hasta que el daño pueda ser evaluado para efectos del seguro.

- No deseche artículos dañados hasta que usted sepa que se ha hecho el debido inventario para efectos de la reclamación al seguro.
- Si usted piensa **contratar a alguien para hacer reparaciones o inventario**, se considera que la mejor práctica es **conversar acerca de sus planes con la compañía/agente de seguro de antemano.**

En la siguiente lista se enumeran los artículos importantes que usted debe tratar de encontrar cuando sea seguro hacerlo:

- **Identificación, como su licencia de manejar y su tarjeta de Seguro Social**
- **Información acerca de la compañía de seguro**
- **Información acerca de sus medicamentos**
- **Anteojos, aparatos auditivos y otras prótesis**
- **Libreta telefónica personal o su celular con teléfonos almacenados**
- **Artículos valiosos tales como tarjetas de crédito, chequeras, dinero en efectivo y joyas**



Pregunta frecuente

¿A quién debo avisar si tengo que mudarme temporalmente?

- Compañía de seguros/agente
- Compañía hipotecaria
- Empleador
- Correo postal
- Compañía de televisión por cable
- Compañías de servicios públicos
- Departamentos de bomberos y policía
- Escuela de sus hijos
- *Servicios repartidores, si los hubiera

(*Cancele todas las entregas y suscripciones hasta que usted les diga lo contrario para ahorrar cargos innecesarios.)

Reemplazo de documentos y objetos de valor



¡La vida es más valiosa que todas las cosas acumuladas a lo largo de la vida!

¡Nuestras memorias permanecen aun cuando los recuerdos materiales desaparecen!

¡La esperanza vive en nosotros aun en nuestros momentos más difíciles porque todavía estamos aquí!

El Departamento de Rescate y Bomberos de Miami-Dade desea ofrecer su sincero apoyo a las víctimas de devastaciones provocadas por incendios. En este manual **Después del Incendio** incluimos una lista de artículos y servicios con la información de contacto que las personas afectadas por incendios pueden usar como material de referencia para obtener los servicios adecuados que los guíen sobre cómo comenzar a reemplazar sus documentos y registros importantes.

Todas las situaciones son diferentes y la documentación necesaria varía según el caso. A continuación, se enumeran los documentos importantes comunes que pueden ser destruidos o desaparecer en un incendio y que usted deberá reemplazar.

- Licencia de conducción
- Tarjetas del Seguro Social
- Tarjetas de Medicare
- Tarjetas de crédito
- Pasaportes
- Certificados de Nacimiento, Defunción y Matrimonio
- Documentos de Divorcio
- Testamentos
- Documentos de ciudadanía
- Matrícula del vehículo
- Títulos y Escrituras
- Pólizas de seguro
- Documentos de licencia militar
- Acciones y Bonos
- Registros médicos
- Registros de impuestos tributarios
- Garantías

Hable con su compañía de seguro y pregunte sobre temas relacionados con el valor de su vivienda, pertenencias y objetos de valor.

Comience a guardar todos los recibos del dinero gastado en recuperar lo perdido por el incendio. Mas adelante, su compañía de seguro necesitará estos recibos y también servirán como prueba de lo que usted reclame como pérdidas en su declaración de impuestos.

Pregunte a un contador o al IRS sobre los beneficios especiales para las personas que se recuperan de pérdidas por incendios. Para los registros de declaración de impuestos, comuníquese con el centro del IRS donde envió su declaración de impuestos, con un contador o llame al 1-800-829-1040.

Pregunta frecuente

¿Quién puede ayudar a los residentes que han sido víctimas de un incendio u otra catástrofe?

- Llame a su compañía o agente de seguro y pregunte qué hacer en cuanto a las necesidades inmediatas de su casa y familia.
- Sus **amigos y familia** son sus mejores fuentes de apoyo en momentos de necesidad y deben ser su principal apoyo.
- Si su propiedad no está asegurada, su **familia, comunidad, grupos religiosos locales, organizaciones cívicas, el Ejército de Salvación o la Cruz Roja Americana** pueden ayudarle a recuperarse de las pérdidas provocadas por el incendio y ayudar a las familias a comenzar de nuevo. Para asistencia, en este manual **Después del Incendio** se ha incluido una lista con información de comunicación.
- **La Cruz Roja Americana (1-800-HELP-NOW)** ofrece servicios de respuesta ante catástrofes a los residentes que han sufrido un incendio u otra catástrofe. Este servicio está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día. Entre ellos figuran: asistencia financiera, kits de higiene, alimentos temporales, ropa, necesidades para refugio, servicios de salud mental durante catástrofes (terapeutas que brindan ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana), servicios de salud (enfermeras de turno que pueden ayudar con el remplazo de medicamentos perdidos o dañados, espejuelos y equipos médicos), así como trabajadores sociales asignados a cada caso para asistir a los residentes en las labores de recuperación y remitir su caso a agencias colaboradoras que pueden ayudarle con otras necesidades de recuperación.

Reemplazo de dinero



¡La vida es más valiosa que todas las cosas acumuladas a lo largo de la vida!

¡Nuestras memorias permanecen aun cuando los recuerdos materiales desaparecen!

¡La esperanza vive en nosotros aun en nuestros momentos más difíciles porque todavía estamos aquí!

El Buró de Grabado e Impresión del Departamento del Tesoro de EE. UU. canjea divisas mutiladas, como un servicio público gratuito. La divisa mutilada es el tipo de divisa que ha sufrido daños al punto de dudar de su valor. Esta debe ser enviada al Buró de Grabado e Impresión para que peritos capacitados puedan analizarla antes de realizar el canje. Ejemplos de divisa mutilada pueden ser billetes que carezcan de los elementos de seguridad importantes. Las causas más comunes de divisas mutiladas son daños ocasionados por incendio, agua, químicos y explosivos, animales, insectos o roedores, y petrificación o deterioro debido a soterramiento.

Para que el Departamento del Tesoro pueda hacer un buen análisis de la divisa, es fundamental que se utilice el embalaje adecuado para evitar que se deteriore aún más. **El remitente es el encargado de asegurar el envío.** Manipule dinero quemado lo menos posible. Si es posible, coloque cada billete o porción en una envoltura plástica para su conservación. Si el billete tiene quemaduras parciales o si la mitad de este está en buenas condiciones, puede llevarlo al Banco de la Reserva Federal de su área para que se lo reemplacen. Su banco puede ofrecerle información del más cercano a usted o también puede llevar la divisa mutilada a la Oficina de Correo Postal de EE. UU. (USPS) y enviarlo, con servicio de correo registrado y acuse de recibo a:

**Bureau of Engraving and Printing
MCD/OFM, Room 344A
P.O. Box 37048
Washington, DC 20013**

Puede llevar las monedas deterioradas o derretidas al Banco de la Reserva Federal regional o enviarlas por correo, con servicio de correo registrado y acuse de recibo a:

**U.S. Mint
P.O. Box 400
Philadelphia, PA 19105**

Para entregas personales y servicios de envíos no postales, p. ej., FedEx/UPS, enviarlas a:

**Bureau of Engraving and Printing
MCD/OFM, Room 344A
14th and C Streets SW Washington, DC 20228**

Se aceptan entregas personales de divisas mutiladas en el Buró de Grabado e Impresión entre las 8:00 a. m. y las 11:30 a. m. y entre 12:30 p. m y 2:00 p. m., de lunes a viernes, excepto los días festivos y otros cierres.

Envíe una carta legible con todas las divisas mutiladas por USPS y servicios de envíos no postales. En la carta se debe indicar:

- El valor aproximado de la divisa,
- Su información de contacto,
- Una explicación de cómo la divisa sufrió dicha mutilación,
- El número de cuenta y ruta de banco de una cuenta en EE. UU.
- Nombre del receptor y su dirección postal, para recibir reembolsos por cheque.

Reemplazo de dinero. Continuación.



¡La vida es más valiosa que todas las cosas acumuladas a lo largo de la vida!

¡Nuestras memorias permanecen aun cuando los recuerdos materiales desaparecen!

¡La esperanza vive en nosotros aun en nuestros momentos más difíciles porque todavía estamos aquí!

Puede encontrar más información sobre cómo reemplazar dinero deteriorado en www.moneyfactory.gov/submitclaim. También puede llamar a la línea telefónica gratuita (866) 575-2361 de la Oficina de Divisas Mutiladas del Buró de Grabado e Impresión.

Otras recomendaciones del Buró de Grabado e Impresión sobre los procedimientos de embalaje:

- Independientemente de la condición de la divisa, no altere los fragmentos más de lo absolutamente necesario.
- Si la divisa esta frágil y tiende a desintegrarse, cúbrala cuidadosamente en algodón y plástico sin alterar los fragmentos, y luego colóquela dentro de un recipiente seguro.
- Si la divisa sufrió mutilación en una cartera, caja y otro recipiente, envíe dicho recipiente junto con la divisa, así como cualquier otro contenido que pueda contener fragmentos de la divisa.
- Si la divisa sufrió mutilación mientras estaba estirada, no la enrolle, doble, lamine, pegue, ni de ninguna otra manera modifique la divisa al intentar conservarla.
- Si la divisa sufrió mutilación mientras estaba enrollada, no intente desenrollarla ni estirarla.
- Si hay monedas u otro tipo de metal mezclados con la divisa, retírelos cuidadosamente. No envíe monedas ni otro tipo de metal en el mismo paquete con el billete mutilado, ya que el metal lo romperá. Toda moneda fundida, derretida o mutilada debe enviarse a la Casa de la Moneda de EE. UU.

Para reemplazar los Bonos de Ahorro de EE. UU., dañados o mutilados, visite www.TreasuryDirect.gov/forms/sav1048.pdf y descargue la planilla FS 1048--Claim for Lost, Stolen, or Destroyed U.S. Savings Bonds (Reclamo de Bonos de Ahorros de EE. UU. perdidos, robados o destruidos.)

Otros requisitos:

- Si los bonos están mutilados, empaquete los pedazos cuidadosamente y envíelos con la planilla FS 1048.
- Si alguno de los solicitantes ha fallecido, proporcione una copia certificada del certificado de defunción.

Enviar a: **Treasury Retail Securities Site**
P.O. Box 214
Minneapolis, MN 55480-0214

Información de contacto de la Oficina de Divisas Mutiladas del Buró de Grabado e Impresión:

Dirección de correo electrónico de la Oficina de Divisas Mutiladas del Buró de Grabado e Impresión: mcdstatus@bep.gov.

- Línea gratuita: (866) 575-2361
- Teléfonos para llamadas locales: (202) 874-2141; (202) 874-2595

Aviso:

- ***El Director del Buró de Grabado e Impresión puede proporcionar información relacionada con el envío de divisas mutiladas a las autoridades policiales o terceros, con fines de investigaciones relacionadas con actividades delictivas afines o con solicitud de resoluciones civiles;***
- ***Toda persona que mutile divisas con la intención de quitarle su valor para que sea emitida nuevamente puede de ser multado y/o encarcelado, según 18 U.S.C 333; y***
- ***Toda persona que intencionalmente presente un reclamo con la intención de recibir el reembolso de divisas mutiladas puede ser procesado penalmente, según una serie de estatutos, incluidos 18 U.S.C. 287 y 18 U.S.C 1341, y puede ser procesado civilmente, según 31 U.S.C. 3729, y demás.***

Recursos disponibles



Lo más importante que usted va a hacer en estos tiempos difíciles es rodearse de amistades y familia. Nadie lo conoce como ellos. Ellos pueden ayudarle a tomar decisiones difíciles porque... ellos tienen en cuenta lo que más le conviene.

Dependiendo de cuáles son sus necesidades, hay varios recursos disponibles a su disposición para ayudarlo a regresar a la normalidad lo más pronto posible. Es importante que usted sepa que estas compañías tienen fines de lucro. Usted debería verificar sus referencias y obtener presupuestos antes de que se haga algún trabajo.

Si usted está asegurado, acuérdesese de mantener abiertas las líneas de comunicación con su compañía de seguro.

Si usted no está asegurado, su recuperación dependerá sus propios recursos y en la ayuda que podría recibir de su comunidad y amistades.

Primer punto de contacto: **Departamento de Bomberos y Rescate de Miami-Dade**
• Extinción – Inspección – Orientación después del incendio

Necesidades inmediatas: **Cruz Roja Americana**
• Refugio temporal – Comida – Medicina – Ropa

Restauración de la propiedad: **Compañías de restauración después de incendios**
• Daños debido al agua – Daños debido al humo
• Restauración del contenido – Paredes – Limpieza

Protección de la propiedad: **Compañías que ofrecen servicios de sellado con tablas**
• Cubrir ventanas y puertas con tablas y protección de los bienes dañados

Recuperación de pérdidas: **Compañía de seguros**
• Si está asegurado, la compañía se encarga de restaurar su propiedad al estado que se encontraba en el momento justo antes del incendio.

Ayuda con reclamaciones: **Tasador**
• Contratado por las partes aseguradas si consideran que necesitan ayuda con el proceso de reclamación.

Recuperación de información: **Su biblioteca pública**
• Acceso al Internet para búsquedas y recursos

**Centro de Respuestas del 311 del Condado de Miami Dade
Departamento de Bomberos y Rescate de Miami-Dade**

Pregunta frecuente

¿Debo usar compañías profesionales para que me ayuden en el proceso de restauración?

Las compañías profesionales como las que aparecen arriba pueden ser de gran ayuda. Tienen el conocimiento y la experiencia para ayudarle durante el proceso de restauración.

RECUERDE VERIFICAR TODAS LAS REFERENCIAS Y COMUNICARSE CON SU COMPAÑÍA DE SEGUROS.

Con quién ponerse en contacto o a quién informar



El 'Better Business Bureau' www.bbb.org puede alertarlo de quejas acerca de compañías que hacen negocios en su área. Ellos pueden servir como un buen filtro que usted puede usar mientras busca ayuda para regresar a la normalidad.

ARTÍCULO / SERVICIO	A QUIÉN CONTACTAR
Emergencias	911
Departamento de Rescate y Bomberos (MDFR)	www.miamidade.gov/fire
Oficina de Asuntos Comunitarios	786-331-4820
Departamento de Policía de Miami-Dade	www.miamidade.gov/police
Línea de no emergencia de la policía	305-4-POLICE (476-5423)
Condado de Miami-Dade	311 o 305-468-5900 TTY: 711 www.miamidade.gov
Servicios Sociales para Familias	211 TTY: 305-644-9449
Necesidades Temporales de Alimentos y Refugio (24 horas, 7 días de la semana)	American Red Cross 1-800-HELP-NOW
Cruz Roja Americana del sur de Florida	305-644-1200 www.redcross.org/local/florida/south-florida
Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA)	1-800-621-FEMA (3362) TTY: 1-800-462-7585 www.fema.gov
Ejército de Salvación – Comando del área de Miami	305-637-6700 www.salvationarmyflorida.org/miami/contact/
Servicios para Animales de Miami-Dade	www8.miamidade.gov/global/animals/home.page Teléfono: 311 o 305-468-5900 Correo electrónico: pets@miamidade.gov
Servicios de apoyo emocional y espiritual	Comuníquese con su organización de fe específica o con Share Your Heart/Victory For Youth, una organización sin fines de lucro. www.victoryforyouth.org/shareyourheart/

Pregunta frecuente

¿Dónde puedo encontrar ayuda para ubicar algunos de estos servicios y números de teléfono?

- La biblioteca pública es un gran recurso con uso del Internet para investigaciones.
- Los servicios 3-1-1 del Condado de Miami-Dade pueden acercarlo al gobierno con servicios al alcance de todos.
- www.myflorida.com www.miamidade.gov.

Con quién ponerse en contacto o a quién informar. Continuación.



El 'Better Business Bureau' www.bbb.org puede alertarlo a las quejas acerca de compañías que hacen negocios en su área. Ellos pueden servir como un buen filtro que usted puede usar mientras busca ayuda para regresar a la normalidad.

ARTÍCULO / SERVICIO	A QUIÉN CONTACTAR
Pólizas de seguro	Su compañía/agente de seguro
Tarjetas del Seguro Social o Medicare	Oficina del Seguro Social www.socialsecurity.gov/locator 1-800-772-1213 TDD/TTY: 1-800-325-0778
Pasaporte	Centro Nacional de Información de Pasaportes 1-877-487-2778 TDD/TTY: 1-888-874-7793 Email: NPIC@state.gov www.travel.state.gov/content/travel/en/contactus/passports.html
Ciudadanía, visas de trabajo, tarjetas de residencia	Servicios de Ciudadanía e Inmigración de EE. UU. www.uscis.gov Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración 1-800-375-5283
Licencia de conducción, matrícula de automóvil	Departamento de Vehículos Motorizados https://www.dmv.org/fl-florida/
Certificados de Nacimiento, Muerte Fetal, Matrimonio y Divorcio	Salud de Florida www.floridahealth.gov/certificates/certificates/index.html
Documentos de licencia militar	Departamento de Asuntos de Veteranos https://va.org/ 1-800-827-1000 TDD/TTY: 1-800-829-4833
Documentos de inscripción de mascotas	Su veterinario/Sociedad Humana
Documentos de hipoteca	Institución prestamista
Títulos o Escrituras	Departamento de Registros, Ciudad o Localidad
Garantías, contratos de entierros prepagados	Compañía Emisora
Registros de impuestos tributarios	Centro de IRS donde presentó su declaración, su contador o 1-800-829-1040
Cuentas de banco (corriente, de ahorro, etc.)	Su institución bancaria
Acciones y bonos, testamentos, registros médicos	Contacte a la compañía emisora, agente prestamista, abogado, Médico
Reemplazo de dinero	Información de contacto de la Oficina de Divisas Mutiladas del Buró de Grabado e Impresión: Teléfono gratuito: (866) 575-2361 www.moneyfactory.gov/submitclaim.html
Reemplazo de Bonos de Ahorros de EE.UU.	Visite: www.TreasuryDirect.gov/forms/sav1048.pdf Descargue la planilla FS 1048: Claim for Lost, Stolen, or Destroyed U.S. Savings Bonds. Siga las instrucciones para rellenar esta planilla

Con quién ponerse en contacto o a quién informar. *Continuación.*



El 'Better Business Bureau' www.bbb.org puede alertarlo a las quejas acerca de compañías que hacen negocios en su área. Ellos pueden servir como un buen filtro que usted puede usar mientras busca ayuda para regresar a la normalidad.

ARTÍCULO / SERVICIO	A QUIÉN CONTACTAR
Tarjetas de crédito	Compañías emisoras lo antes posible. -Mastercard, contacte a la institución financiera emisora. -VISA, contacte a la institución financiera emisora. -American Express, 1-800-441-0519 -Discover, 1-800-DISCOVER (1-800-347-2683) TDD/TTY: 1-800-347-7449

SERVICIOS PÚBLICOS

ARTÍCULO / SERVICIO	A QUIÉN CONTACTAR
Florida Power & Light (FPL)	Servicio las 24 horas: 305-442-8770
Proveedores locales de gas natural	311
Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade	311

Pregunta frecuente

¿Dónde puedo encontrar ayuda para ubicar algunos de estos servicios y números de teléfono?

- La biblioteca pública es un gran recurso con uso del Internet para investigaciones.
- Los servicios del Centro de Respuestas del 311 del Condado de Miami-Dade pueden acercarlo al gobierno con servicios al alcance de todos.
- www.myflorida.com www.miamidade.gov.

Términos y definiciones



¡Lo que no sabe y debería saber!

En vista de que cada profesión tiene su propio lenguaje, sería buena idea que usted se familiarice con algunos de los términos y definiciones con los que usted podría toparse durante su recuperación.

A continuación, se incluye una lista útil que de ninguna manera debería considerarse total y completa. Úsela como una guía para ayudarle a entender mejor lo que se está diciendo o para estar más al tanto de lo que se espera de usted.

Valor: El valor aproximado o asignado a un artículo. El cariño o el valor sentimental de un objeto, aunque importante para usted, no tiene mucha influencia en el proceso de valuación. El IRS (sigla en inglés) y las compañías de seguro querrán usar medidas más objetivas como el denominador común del diálogo.

Costo de adquisición: Recibos, si los tiene, servirán para verificar el costo.

Valor actual en efectivo/Valor justo de mercado: Lo que hubiese recibido por el artículo el día antes del incendio.

Depreciación: La cantidad de valor que el artículo pierde al pasar del tiempo desde el momento en que lo compró.

Valor residual: Valor del artículo después del incendio.

Licencia: Permiso formal que se solicita al gobierno u otra autoridad, para hacer algo, como llevar un negocio o practicar una profesión.

Contratista: La persona que acepta proporcionar materiales o efectúa trabajo de construcción a un precio específico.

Tasador: La persona contratada por la parte asegurada para que lo represente durante el proceso de reclamación.

Ya sea que usted esté tratando con un **electricista** para que le reconecten la electricidad, o con un **contratista** para ayudarle durante el proceso de reconstrucción, o con un **tasador** para ayudarle durante su reclamación de seguro, debe cerciorarse de estar tratando con un **profesional con licencia**, autorizado para efectuar las tareas que él representa.

Pregunta frecuente

¿Dónde puedo ir para reemplazar dinero dañado o quemado?

Para reemplazar billetes quemados, sírvase contactar al:

Department of the Treasury
Bureau of Engraving and Printing Office of Currency Standards
P.O. Box 37048
Washington, DC 20013

Monedas mutiladas o derretidas:

U.S. Mint
P.O. Box 400
Philadelphia, PA 19105

(Toque el dinero quemado lo menos posible y recuerde no hacer nada hasta tener un inventario de todos los artículos.)



Seguro:

Cobertura a través de un contrato que obliga a una de las partes a compensar a la otra por una pérdida específica, a cambio del pago de primas.

Cada póliza podría tener detalles diferentes, y usted debe conocer los particulares de la suya. En principio, las compañías de seguro tienen la responsabilidad de **restaurar íntegramente su propiedad al estado en que se encontraba exactamente antes del incendio... ni más, ni menos.**

Si usted está asegurado, siempre debe:

- Notificar a su compañía de seguro acerca de su pérdida.
- Preguntar a su compañía de seguros lo que usted necesita hacer para proteger su propiedad.
- Preguntar a su compañía de seguros qué debe hacer con respecto a su póliza.
- Llevar un registro de todas las llamadas o reuniones que usted tenga con ellos; hacer copias de todos los documentos o fotografías que usted le entregue a su tasador de reclamaciones o a la compañía de seguro.
- Llevar un registro de todos sus gastos; mantener las líneas de comunicación abiertas.

Tasador:

Persona o compañía contratada por la parte asegurada si es que le parece que necesita ayuda con su proceso de reclamación o si la compañía de seguros lo está tratando injustamente.

Si tiene planes de usar los servicios de un tasador:

- Obtenga la mayor cantidad de información posible; no tome decisiones precipitadas.
- Asegúrese de tratar con un tasador con **licencia**.
- Verifique sus referencias de antemano.

Contratista:

Persona o compañía contratada para proporcionar suministros o efectuar trabajo a un precio o tasa definidos.

Si necesita trabajar con un contratista:

- Asegúrese de tratar con un contratista con **licencia**.
- Verifique sus referencias de antemano.
- Asegúrese de que cumplan con todos los códigos de construcción, de incendios y de electricidad en su área.

Pregunta frecuente

¿Debo tomar fotografías del daño para propósitos del seguro?

Es una buena idea tener un registro completo del daño, siempre que sea posible. Asegúrese de no entrar en el área afectada antes de que el Departamento de Bomberos y Rescate de Miami-Dade haya dado su visto bueno.

Acuérdese siempre... ¡LA SEGURIDAD ES LO PRIMERO!

Qué hacer y qué no hacer



Sugerencias útiles

Es importante recordar que, si su propiedad no está asegurada, su recuperación dependerá de sus propios recursos y de la ayuda que pueda conseguir de la comunidad y amistades.

Recuperar lo más que pueda del incendio será aún más importante, ya que reemplazar artículos no asegurados puede ser muy costoso. Desafortunadamente, no podrá salvar muchas de sus pertenencias. A veces, lo que usted decida no hacer es tan importante como lo que hace.

Recuerde que su seguridad y bienestar son sus bienes MÁS importantes.

A continuación, se enumeran algunas sugerencias de recuperación de bienes cuando su presupuesto no le permite contratar compañías profesionales. En este caso, los esfuerzos de recuperación dependerán de usted mayormente.

QUÉ HACER

- Lave bien los utensilios de cocina con una solución jabonosa tibia.
- Lave bien los alimentos enlatados y recipientes sellados con una solución jabonosa tibia.
- Use bicarbonato de sodio para quitar el olor a humo de sus gabinetes y refrigerador.
- Lave las paredes de abajo hacia arriba para que no deje marcas.
- Trate de secar bien todas las alfombras lo más pronto posible para evitar la putrefacción y el moho.
- Contrate una compañía de reparaciones de aire acondicionado con licencia para que revise su unidad y ductos que puedan contener hollín y residuos contaminados.

QUÉ NO HACER

- No use productos comestibles o artículos contaminados.
- No ingiera artículos refrigerados si no está seguro si están dañados.
- No use aparatos que hayan estado expuestos al agua o al vapor antes de que un electricista con licencia los examine.
- No ingiera alimentos enlatados si las latas están oxidadas o abultadas.
- No use ropa de cama o ropa contaminada ya que los contaminantes pueden absorberse a través de la piel.

Pregunta frecuente

¿Quién es el responsable de salvaguardar la propiedad dañada?

La responsabilidad de salvaguardar la propiedad dañada es del dueño. Él/ella tiene la obligación de hacer las reparaciones de manera oportuna mientras actúa de la manera en que lo haría una persona razonable bajo las mismas circunstancias.

Si su propiedad está asegurada, fijese en su póliza para ver si hay alguna cláusula que cubre esta necesidad.

Funcionamiento del departamento de bomberos



La seguridad es lo primero

No hay mayor amor que aquel que sacrifica su vida por sus amistades.

La seguridad de las vidas es nuestra mayor preocupación en MDRF cuando estamos efectuando operaciones de incendio en el terreno. Nuestra misión de conservar la propiedad, por importante que sea, tiene que ser algo secundario, después de nuestro compromiso de salvar y proteger vidas. Teniendo esto en cuenta, vamos a tratar de explicar el porqué de algunas de las operaciones contra incendios menos comprendidas que realizamos en el terreno.

Yo le dije a los bomberos que el incendio estaba en la parte de atrás de la casa y de todas maneras ellos arrastraron toda la manguera por mi casa y causaron más daño que lo necesario... ¿Por qué?

Como bomberos nos enseñan a combatir el incendio desde el "lado que no ha sido afectado". De esta manera, empujamos el humo hacia la parte ya quemada y hacia afuera, y así prevenimos que el humo dañe más su casa y ayudamos con el desempeño de posibles operaciones de búsqueda y rescate.

¿Por qué hay ventanas quebradas u hoyos en el techo?

El incendio, mientras arde, se mueve hacia arriba y hacia afuera. Romper las ventanas y/o abrir hoyos en el techo (llamado ventilación) frena el movimiento dañino hacia afuera, ayuda a eliminar el humo ennegrecedor y a que los bomberos combatan el fuego con mayor eficiencia. Esta acción causa menor daño a la estructura a largo plazo y con ella se logra una operación más segura para todos.

¿Por qué hay agujeros en las paredes?

Cada incendio es impredecible y puede ser un adversario difícil. Se puede esconder en los lugares más inesperados. Los agujeros en las paredes se hacen para que los bomberos puedan asegurarse de que el incendio no se haya extendido por dentro de las paredes y continúe ardiendo fuera de control.

¿Por qué hay agujeros en el techo?

Para evitar la situación peligrosa de encontrarse atrapados por las llamas que arden arriba y que no se ven, los bomberos hacen hoyos en el techo mientras se desplazan a través de una casa en llamas.

¿Por qué se tardaron tanto en llegar?

Usted se sorprendería si se tomara un momento para ver lo lento que parece avanzar el tiempo cuando usted es quien se encuentra en una situación de emergencia. En realidad, las primeras unidades se tardan un promedio de cuatro (4) a seis (6) minutos en llegar al lugar de un incendio en el Condado de Miami-Dade. Nuestro compromiso es continuar mejorando esa estadística documentada.

Pregunta frecuente

Hay una estación al lado de mi casa, ¿por qué no vinieron ellos?

Como parte de nuestros esfuerzos de **servir mejor a nuestra comunidad**, todas nuestras unidades tienen la capacidad de proporcionar servicio y acudir a una creciente variedad de necesidades urgentes. La unidad que corresponde a su ubicación fue enviada a otro lugar probablemente, y la unidad disponible más cercana a usted acudió a su emergencia.

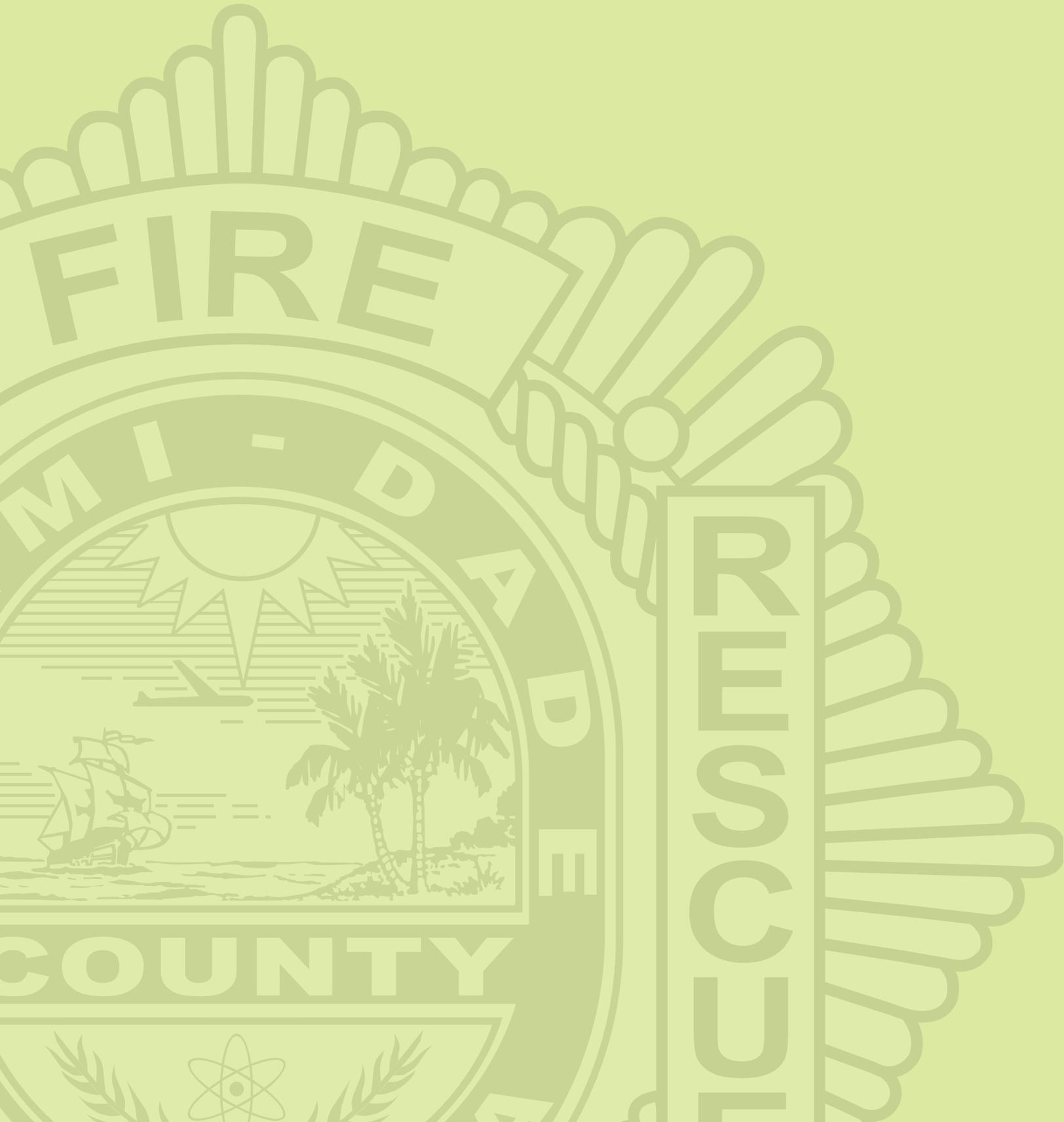
Sugerencias importantes después de un incendio



Departamento de Bomberos y Rescate de Miami-Dade

Siempre listos, orgullosos de prestar servicios

- Dé un paso atrás, respire profundo, dé las gracias por lo que tiene todavía.
- Rodéese de aquellos que lo quieren.
- Acérquese a sus líderes espirituales...rece.
- Atienda sus necesidades inmediatas (refugio temporal, comida, medicinas, ropa).
- Si fuera necesario, MDFR le ayudará en ponerse en contacto con la Cruz Roja Americana local.
- Si está asegurado, póngase en contacto con su compañía de seguro.
- Si usted renta, póngase en contacto con el dueño de la propiedad.
- Póngase en contacto con su prestador hipotecario e infórmele acerca del incendio.
- Si se va de su casa, disponga lo necesario para salvaguardar su propiedad.
- Si se va de su casa, avísele a la policía que la casa estará vacía.
- Hable con MDFR para saber cuándo es seguro volver a entrar en su propiedad.
- Hable con MDFR para asegurarse de que sus servicios públicos pueden usarse con seguridad.
- Si los servicios públicos han sido desconectados, póngase en contacto con un profesional licenciado para que los vuelva a conectar.
- Decida qué tanta ayuda profesional (personal licenciado y agencias aseguradoras) necesitará usted:
 - Tasadores
 - Compañías de restauración después de un incendio
 - Compañías que cubren puertas y ventanas con tablas
 - Contratistas
- Tome fotos y haga un inventario de la propiedad dañada y pertenencias.
- Trate de encontrar artículos valiosos, documentos y registros.
- Haga copias de todo lo que usted entregue a los tasadores o compañías de seguro.
- Guarde todos los recibos y mantenga un registro actualizado de sus llamadas telefónicas y reuniones.
- Comuníquese con el Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) para informarse sobre beneficios especiales para personas que se recuperan de las pérdidas debido a incendios.





Departamento de Rescate y Bomberos de Miami-Dade
Siempre listos, orgullosos de prestar servicios

Miami-Dade Fire Rescue
9300 NW 41st Street
Doral, Florida 33178

786-331-5000

miamidade.gov/mdfr

