



The City of Douglas is working with Cochise County to assess the recent flooding.

For more information, please contact the Cochise County Floodplain Administrator, Joaquin Solis. His contact information is below.



The County has offered to assist anyone with insurance submitting your flooding claims to the federal government. Contact Judy Lynn, Office of Emergency Services at jlynn@Cochise.az.gov or at (520) 432-9223.

If you are concerned about mold, please contact the Cochise County Department of Health and Social Services at (520) 432-9400.



FEMA

Starting Your Recovery

September 2018

Starting Your Recovery: FEMA's Flood Insurance Claim Process

Cleaning up and recovering from flooding takes time and can be overwhelming. The information below outlines what you need to know as you go through FEMA's National Flood Insurance Program's (NFIP) claims process. Additional helpful information and infographics are available online, at [fema.gov/nfip-file-your-claim](https://www.fema.gov/nfip-file-your-claim).

Start the Claims Process

When it is safe to return to your home, report your loss immediately to your agent or insurance company and ask if you can get an advance payment to help you start recovering. This is also a good time to clarify your flood insurance coverage limits and what your policy covers. You might have a policy that only covers your structure, or you might have a policy that covers your personal items; some people have both.

If you are not sure how to contact your agent or insurance company, call **800-427-4661**. Make sure you have the following information handy when speaking to your agent or insurance company:

- Policy Declarations page (official document detailing your flood insurance coverage), if available
- Contact information to reach you: Telephone phone number or alternate contact number; email address
- The insured property location
- The name of any mortgage company(s)

An insurance adjuster should contact you within a few days of starting your claim. If you do not hear from an insurance adjuster, you can contact your insurance agent or company again.

NOTE: In addition to filing a flood claim, flood insurance policyholders should register for disaster assistance by calling toll-free **800-621-3362 (800-462-7585 TTY)** or by applying online at [DisasterAssistance.gov](https://www.DisasterAssistance.gov). Additional federal disaster assistance may be available to you for items that are not covered by your policy.

Prepare for the Inspection and Make Repairs

Before entering, make sure it's safe to re-enter the building. Take many photographs and videos of all of the damage, including personal property, building damage, and standing floodwater levels, both inside and out, **before you discard anything**. Your insurance adjuster will need evidence of the damage to your home and possessions to prepare your repair estimate.

- For items like washers & dryers, hot water heaters, kitchen appliances, televisions, and computers, make sure you take a photograph of the make, model, and serial number.
- For your building items (e.g., flooring), retain samples such as carpet, wallpaper, and drapes for your insurance adjuster's inspection.
- Immediately throw away flooded content items that pose a health risk, such as perishable food items, clothing, cushions, pillows, etc. **after** photographing them.
- Contact repair services if the building's electrical, water, or HVAC systems are damaged. It's important to consult your insurance adjuster or insurance company before you sign any agreement or contract with a cleaning, remediation, or maintenance contractor.

Your community building department can provide useful information about what it means if your building is considered substantially damaged; provide tips on how to better protect or repair your home when rebuilding; and explain how to obtain building permits.

Work with Your Insurance Adjuster

When your insurance adjuster arrives, they should show you their official identification (Driver's License and Company ID or Flood Control Number [FCN card]). They should also provide you with contact information,

such as their name, email, phone number, and the name of the adjusting firm.

When meeting with you, your insurance adjuster should:

- Explain the NFIP flood claims process.
- Inspect your property—during which he/she will scope your loss by taking measurements and photos.
- Explain what an advance payment is and how you can receive one.
- Discuss your policy coverage and provide information about how you should present your loss to your insurance company.
- Ask for a current mailing address and phone number if you are displaced.
- Discuss if you are eligible for *Increased Cost of Compliance* ([fema.gov/media-library/assets/documents/12164](https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/12164)).

Note: The insurance adjuster should never ask you for money or collect your deductible amount or charge you a fee for their services.

Document Your Loss and Receive Payment

Your insurance adjuster will help you document flood damage for your claim. Below are some examples of what you can do to help the claims process go smoothly:

- Speak with your agent about your insurance policy, what it covers, and read the *NFIP Claims Handbook* ([fema.gov/media-library/assets/documents/6659](https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/6659)).
- Provide the photos and videos of your flood loss to your insurance adjuster. It can be helpful to organize these by room.
- Keep documents showing how you repaired or replaced flood damaged items, such as receipts, bank statements, and contractor's invoices. Provide these documents to your adjuster.

Your insurance adjuster will work with you to submit an accurate estimate of your flood loss. Be sure you ask your insurance company about any important deadlines you need to meet and keep copies of all documents pertaining to your flood claim, including everything you submit to your insurance company. This will help ensure you receive a claim payment that reflects your flood loss, within your policy limits.

Who to Contact if You Have Questions

Adjuster name: _____

Adjuster phone: _____

Adjuster email: _____

Please call or email your insurance adjuster

Insurance company: _____

Insurance company phone: _____

Insurance company email: _____

Unsatisfied with Your Claim Payment?

Your flood insurance company is committed to ensuring that you receive the full amount you are entitled to under your flood insurance policy. If you receive a letter from your flood insurance company denying all or part of your claim, or you would like to request an additional payment, you have several options to help make sure you receive the full amount due under your policy. For additional information, visit [fema.gov/flood-claim-appeals-and-guidance](https://www.fema.gov/flood-claim-appeals-and-guidance).

Expect Other Officials to Visit your Home

As you recover, there are several different organizations and agencies that might send representatives to your home. Learn more about these representatives at *Who's Knocking at Your Door?* ([fema.gov/media-library/assets/documents/150843](https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/150843)).

Need Additional Assistance?

For more information on the claims process, visit [fema.gov/nfip-file-your-claim](https://www.fema.gov/nfip-file-your-claim) or the NFIP Call Center at 800-427-4661.



FEMA



National Institutes
of Health

HOMEOWNER'S AND RENTER'S GUIDE TO MOLD CLEANUP AFTER DISASTERS



Cleaning up after a flood can pose health risks. You and your family should wait to re-enter your home until professionals tell you it is safe, with no structural, electrical or other hazards.

Before you start cleanup activities, contact your insurance company and take pictures of the home and your belongings. Remember – drying your home and removing water-damaged items is your most important step for preventing mold damage.

IS THERE A PROBLEM?

Was your home flooded? If so, and you were not able to dry your home (including furniture and other items) within 24-48 hours, you should assume you have mold growth. You need to *completely* dry everything, clean up the mold, and make sure you don't still have a moisture problem.

You may see or smell mold on clothing, drywall, furniture, cardboard boxes, or books, but it may also be hidden under or behind items like carpet, cushions, or walls.

MOLD BASICS: HOW MOLDS CAN AFFECT YOUR HEALTH

Exposure to mold can lead to asthma attacks, eye and skin irritation, and allergic reactions. It can lead to severe infections in people with weakened immune systems. Avoid contaminated buildings and contaminated water as much as you can.

KEY MESSAGES

- Wear personal protective equipment. Wear an N-95 respirator at a minimum, goggles, and protective gloves.
- Use portable generators carefully, outside and away from the home, to avoid carbon monoxide poisoning and fires.
- Ensure the mold cleanup is complete before reoccupying your home.

Flood water may have carried sewage or chemicals into your home. This could expose you or your family to viruses, bacteria, disease carriers (such as mosquitos), and parasites, as well as mold. To learn more about cleaning and disinfection go to: www.cdc.gov/healthywater/emergency/flood/standing.html

You can protect yourself and your family from mold exposure by following these steps.

BEFORE YOU ENTER ANY MOLDY SITE:

- **Protect yourself and loved ones against hazards.** People with breathing problems like asthma or who have weakened immune systems should stay away from moldy sites. Children should not take part in disaster cleanup work. Check for loose power lines or gas leaks. Make sure the electricity and gas are turned off. Look for sagging ceilings or floors or other structural problems. Watch out for wet, muddy, or slippery floors.
- **Protect your mouth and nose** against breathing in mold: wear at least an N-95 respirator. If you plan to spend a lot of time removing moldy belongings or doing work like ripping out moldy drywall, wear a half-face or full-face respirator. Basic information on using it is in [OSHA's general respiratory protection guidance](#).
- **Protect your skin.** Wear protective gloves (non-latex, vinyl, nitrile, or rubber). Do not touch mold or moldy items with bare hands.
- **Protect your eyes.** Wear goggles that provide *complete* eye protection. Choose goggles designed to keep out dust and small particles. Safety glasses or goggles that have open vent holes will not protect you against dust and small particles.



AFTER YOU LEAVE A MOLD SITE:

- **Protect yourself and loved ones.** Shower and change your clothes. This will help you avoid carrying mold and other hazards back to your current living quarters.

SHOULD I DO THIS MYSELF?

This job may be too difficult or dangerous for you. It may be best to get help from experienced and qualified professionals if you can. Hire a mold inspection or remediation professional affiliated with or certified by the National Environmental Health Association (NEHA), the American Industrial Hygiene Association (AIHA), the Institute of

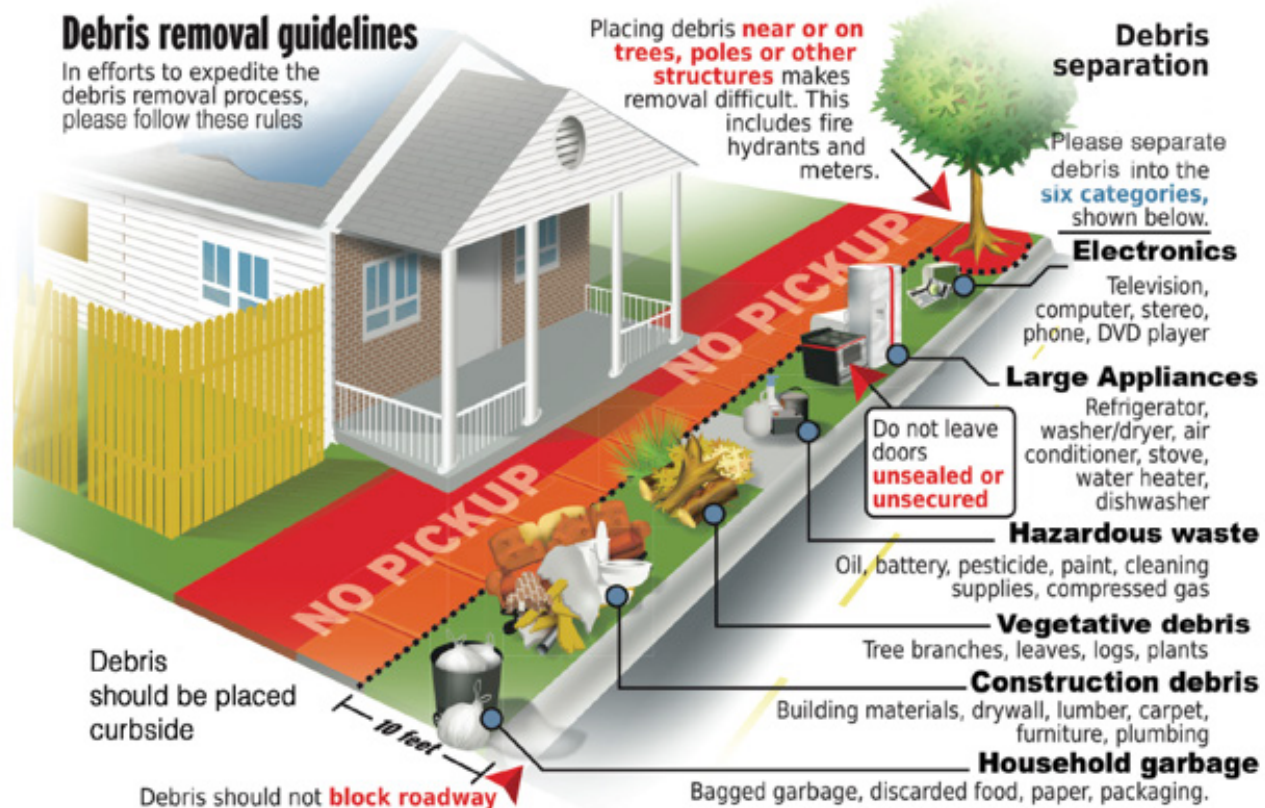
Inspection, Cleaning and Restoration Certification (IICRC), or American Council for Accredited Certification (ACAC) to inspect, repair, and restore the damaged parts of your home. Your state also may regulate mold remediation.

Sampling for mold is not usually recommended. Understanding the results can be difficult, and no matter what kind of mold is in your home, you need to clean it up and fix the moisture problem.

IF I MUST DO THIS MYSELF, HOW CAN I DO IT SAFELY?

Follow these steps:

1. Put on the personal protective equipment described above to protect your eyes, nose, mouth, and skin.
2. Remove standing water and wet materials. Use a wet vacuum to remove water from floors, carpets, and hard surfaces. Dry your home and everything in it as quickly as you can – within 24 to 48 hours if you can.
3. Open all doors and windows when you are working and leave as many open as is safe when you leave.
 - o Open inside doors, especially closets and interior rooms, to let air flow to all areas. Take doors off their hinges if you need to.
 - o Open kitchen cabinets and bathroom vanity doors; remove drawers, wipe them clean, and stack them to dry.
 - o Open the attic access to let air flow to the attic. Before you open the attic door, make sure nothing will fall on you.
4. When electricity is safe to use, use fans and dehumidifiers to remove moisture. Do not use fans if mold has already started to grow, because the fans may spread the mold.
5. Clean with water and a detergent. Remove all mold you can see. Dry right away.
6. If you use cleaning products, do not mix cleaning products together. DO NOT mix bleach and ammonia because it can create toxic vapors.
7. Painting or caulking over mold will not prevent mold from growing. Fix the water problem completely and clean up all the mold before you paint or caulk.
8. Throw away items that can't be cleaned and dried. Throw away anything that was wet with flood water and can't be cleaned and dried completely within 24 to 48 hours. If you have precious items that you want to preserve, follow these guidelines from the Smithsonian Institute: https://www.si.edu/mci/english/learn_more/taking_care/mnm.html



SAFETY TIPS ON USING PORTABLE GENERATORS

If you use a portable generator for electricity use CAUTION to avoid carbon monoxide poisoning and fires.

- Use portable generators OUTSIDE and at least 20 feet away from buildings.
- Do not use portable generators inside your house or garage.
- Do not put portable generators on balconies or near doors, vents, or windows.
- Do not use portable generators near where you or your children are sleeping.
- Never refuel a generator while it is hot.
- For more information, go to: www.osha.gov/OshDoc/data/Hurricane_Facts/portable_generator_safety.pdf

AM I DONE?

- If you still see or smell mold, you have more work to do. After a remediation, there should be no signs of water damage or mold growth.
- You may need to ask a mold remediation professional to know whether your mold problem is completely fixed. As noted in the "Should I do this myself?" section, sampling for mold is not usually recommended; instead, a careful inspection of the work area for completion of the cleanup and absence of mold-related odors is usually appropriate.
- If you have health problems that get worse when you return home, like asthma or allergy attacks or skin or eye irritation, you may still have some mold.

LOCAL CONTACT INFO:

How to File a Flood Insurance Claim

September 2018

1 CALL YOUR AGENT

When it is safe to return to your home, report your loss immediately to your insurance agent or company and ask if you can get an advance payment to help you start recovering.

Advance payments will be granted to eligible policyholders. If you send photo or video documentation, you may be able to receive up to \$20,000 before the insurance adjuster inspects your damage.

Normally an insurance adjuster will contact you within a few days of starting your claim.



If you need help finding your insurance carrier, call 800-427-4661

2 TAKE PHOTOS

Before entering your home, make sure it's safe. Take as many pictures and videos of your flood damaged property as possible — both on the outside and the inside of the building.

For appliances and electronics, take a photograph of the make, model, and serial number for the adjuster.



3 BEGIN CLEANUP

Remove your flood-damaged items. Keep samples of items like flooring and curtains for your adjuster's inspection. Immediately throw away flooded damage contents that pose a health risk (like perishable food and pillows), after photographing them.



NFIP Policyholders must follow the guidelines of their flood policy when cleaning up. Visit epa.gov/mold/mold-cleanup-after-floods for more information.

4 MEET YOUR ADJUSTER



Your insurance company will provide an adjuster for your claim. When your insurance adjuster arrives, make sure he or she shows official identification. The insurance adjuster will work with you to submit an accurate estimate of your flood loss. To help ensure you receive a claim payment that reflects your flood loss and is within your policy limit, ask your insurance company about any important deadlines you need to meet.

5 RECEIVE FINAL PAYMENT

After your insurance adjuster inspects your property, you will receive a package from the National Flood Insurance Program with your insurance adjuster's report and a check made out to you and/or your mortgage company. You should carefully review the report before depositing the check.



If you are unsatisfied with your claim determination, the NFIP offers a no-cost appeals process: fema.gov/flood-claim-appeals-and-guidance



National Institutes
of Health

GUÍA DEL PROPIETARIO Y ARRENDATARIO PARA LA LIMPIEZA DE MOHO DESPUÉS DE DESASTRES



La limpieza después de una inundación puede representar riesgos para la salud. Usted y su familia deben esperar para volver a entrar a su casa hasta que los profesionales le informen que es seguro, sin riesgo estructural, eléctrico u otros peligros.

Antes de comenzar las actividades de limpieza, comuníquese con su compañía de seguros y tome fotografías de la casa y sus pertenencias. Recuerde, secar sus enseres y retirar los elementos dañados por el agua es el paso más importante para prevenir el daño del moho.

¿EXISTE UN PROBLEMA?

¿Se inundó su casa? Si es así y no pudo secar su casa (incluyendo los muebles y otros elementos) dentro de las 24 a 48 horas, debe presumir que tiene crecimiento de moho. Es necesario que seque completamente todo, limpie el moho y se asegure que ya no tiene un problema de humedad.

Usted puede ver u oler moho en la ropa, paneles de yeso, muebles, cajas de cartón o libros pero también puede estar oculto detrás o debajo de elementos como la alfombra, almohadones o paredes.

CONCEPTOS BÁSICOS DEL MOHO: CÓMO EL MOHO PUEDE AFECTAR SU SALUD

La exposición al moho puede llevar a ataques de asma, irritación ocular y cutánea y reacciones alérgicas. Puede

conducir a graves infecciones en personas con sistemas inmunes débiles. Evite los edificios contaminados y el agua contaminada todo lo posible.

El agua de la inundación puede haber llevado a su hogar aguas residuales o productos químicos. Esto podría exponerlo a usted o su familia a virus, bacterias, portadores de enfermedades (como los mosquitos) y parásitos, además del moho. Para conocer más acerca de la limpieza y desinfección visite: <http://www.cdc.gov/healthywater/emergency/flood/standing.html>

MENSAJES CLAVE

- Use equipo de protección personal. Use una máscara N-95 como mínimo, gafas y guantes de protección.
- Use los generadores portátiles con cuidado, en exteriores y alejados de la casa, para evitar la intoxicación con monóxido de carbono y los incendios.
- Asegúrese que la limpieza del moho esté finalizada antes de volver a ocupar su casa.

Usted puede protegerse a sí mismo y a su familia de la exposición al moho si sigue los siguientes pasos.

ANTES DE ENTRAR A UN SITIO CON MOHO:

- **Protéjase usted mismo y a sus seres queridos contra los riesgos.** Las personas con problemas para respirar como asma o que tienen un sistema inmune débil deben permanecer alejados de sitios mohosos. Los niños no deben participar en trabajos de limpieza después de desastres. Verifique si hay cables de electricidad sueltos o fugas de gas. Asegúrese que la electricidad y el gas estén apagados. Esté pendiente de cielorrasos o pisos pandeados u otros problemas estructurales. Tenga cuidado de los pisos húmedos, con barro o resbaladizos.
- **Protéjase boca y nariz** de no respirar moho: use al menos una máscara respiradora N-95. Si tiene planeado pasar mucho tiempo trabajando en retirar las pertenencias con moho o quitando los paneles de yeso con moho, use una máscara respiradora de media cara o cara completo. La información básica sobre el uso está en [Orientación sobre la protección respiratoria en general de OSHA](#).
- **Protéjase la piel.** Use guantes de protección (que no sean de látex, vinilo, nitrilo o caucho). No toque el moho o los elementos con moho con las manos descubiertas.
- **Protéjase los ojos.** Use gafas que proporcionen protección ocular completa. Elija gafas diseñadas para mantener fuera el polvo y las partículas pequeñas. Los anteojos de seguridad o gafas que tienen orificios de ventilación abiertos no lo protegerán contra el polvo y las partículas pequeñas.



DESPUÉS DE SALIR DE UN LUGAR CON MOHO:

- **Protéjase usted y a sus seres queridos.** Tome una ducha y cambie su ropa. Esto ayudará a evitar llevar moho y otros peligros al lugar donde vive.

¿DEBO HACERLO POR MÍ MISMO?

Este trabajo puede ser demasiado difícil o peligroso para usted. Si le es posible puede ser mejor conseguir ayuda de profesionales experimentados y calificados. Contrate un profesional de corrección o inspección de moho afiliado o certificado por la National Environmental Health

Association (NEHA), la American Industrial Hygiene Association (AIHA), el Institute of Inspection, Cleaning and Restoration Certification (IICRC) o American Council for Accredited Certification (ACAC) para inspeccionar, reparar y restaurar las partes deterioradas de su hogar. Además, es posible que su estado regule la corrección de moho.

En general no se recomienda tomar muestras de moho. Comprender los resultados puede ser difícil e independientemente de qué clase de moho haya en su casa, debe limpiarla y solucionar el problema de humedad.

SI DEBO HACERLO YO MISMO, ¿CÓMO PUEDO HACERLO DE FORMA SEGURA?

Siga los siguientes pasos:

1. Colóquese el equipo de protección personal que se describe arriba para proteger sus ojos, nariz, boca y piel.
2. Retire el agua estancada y los materiales húmedos. Use una aspiradora de agua para retirar el agua de los pisos, alfombras y superficies duras. Seque su casa y todo lo que hay en ella tan pronto como sea posible, dentro de las 24 a 48 horas si puede.
3. Abra todas las puertas y ventanas cuando esté trabajando y deje abiertas tantas como sea seguro cuando se vaya.
 - o Abra las puertas internas, especialmente los closets y habitaciones interiores, para permitir que el aire fluya a todas las áreas. Quite las puertas de las bisagras si es necesario.
 - o Abra los gabinetes de la cocina y las puertas del tocador del baño; retire los cajones, límpielos y déjelos secar.
 - o Abra el acceso al desván para permitir que el aire fluya. Antes de abrir la puerta del desván, asegúrese que no le caiga nada sobre usted.
4. Cuando sea seguro usar la electricidad, use ventiladores y deshumidificadores para eliminar la humedad. No use ventiladores si el moho ya ha comenzado a crecer, porque los ventiladores pueden esparcir el moho.
5. Limpie con agua y un detergente. Retire todo el moho que pueda ver. Seque de inmediato.
6. Si utiliza productos de limpieza, no mezcle productos de limpieza. NO mezcle blanqueador con amoníaco porque puede generar vapores tóxicos.
7. Pintar o enmasillar por encima del moho no impedirá que el moho siga creciendo. Arregle el problema del agua por completo y limpie todo el moho antes de pintar o enmasillar.
8. Tire a la basura los elementos que no se puedan limpiar y secar. Tire a la basura cualquier cosa que se humedeció con agua de la inundación y no pueda limpiar y secar por completo dentro de las siguientes 24 a 48 horas. Si tiene elementos valiosos que desea preservar, siga estas pautas del Instituto Smithsonian:
http://www.si.edu/mci/english/learn_more/taking_care/mnm.html

Lineamientos para la remoción de escombros

En las labores por acelerar el proceso de remoción de escombros, siga estas reglas

Los escombros deben colocarse en el borde de la acera

Los escombros no deben bloquear la calzada

Colocar escombros cerca o sobre árboles, postes u otras estructuras hace que la remoción sea difícil. Esto incluye hidrantes contra incendio y medidores.

Separación de escombros

Separe los escombros en las seis categorías que se muestran a continuación.

Electrónicos

Televisión, computador, estéreo, teléfono, reproductor de DVD

Grandes electrodomésticos

Refrigerador, lavadora/secadora, aire acondicionado, cocina, calentador de agua, lavavajilla

Residuos peligrosos

Aceite, batería, pesticida, pintura, suministros de limpieza, gas comprimido

Residuos vegetales

Ramas de árbol, hojas, troncos, plantas

Escombros de construcción

Materiales de construcción, paneles de yeso, madera, alfombra, muebles, plomería

Residuos domésticos

Residuos embolsados, alimentos descartados, papel, envases

No deje las puertas sin cerrar o asegurar

SIN RECOLECCIÓN

10 pies

CONSEJOS DE SEGURIDAD SOBRE EL USO DE GENERADORES PORTÁTILES

Si usa un generador portátil de electricidad, tenga PRECAUCIÓN para evitar los incendios y la intoxicación con monóxido de carbono.

- Use los generadores portátiles en EXTERIORES y al menos a 20 pies de distancia de los edificios.
- No use generadores portátiles dentro de la casa o garaje.
- No use generadores portátiles cerca de donde usted o niños estén durmiendo.
- Nunca recargue el combustible de un generador portátil mientras esté caliente.
- No coloque generadores portátiles en balcones ni cerca a puertas, conductos de ventilación o ventanas.
- Para obtener más información, visite: http://www.osha.gov/OshDoc/data_Hurricane_Facts/portable_generator_safety.pdf

¿YA TERMINÉ?

- Si todavía ve o huele moho, tiene más trabajo por hacer. Después de una descontaminación, no debe haber signos de daño por agua o crecimiento de moho.
- Es posible que necesite preguntar a un profesional de descontaminación de moho para saber si el problema del moho está completamente solucionado. Como se menciona en la sección “¿Debo hacerlo por mí mismo?”, en general no se recomienda tomar muestras de moho, en su lugar, habitualmente es apropiado una inspección cuidadosa del área de trabajo para determinar si la limpieza está completa y si hay ausencia de olores relacionados con el moho.
- Si tiene problemas de salud que empeoran cuando regresa a casa, como asma o ataques de alergia o irritación cutánea o en los ojos, todavía puede tener algo de moho.

INFORMACIÓN LOCAL DE CONTACTO:



FEMA

Comenzando su recuperación

septiembre del 2018

Comenzando su recuperación: El proceso de reclamación de seguro contra inundación de FEMA

Limpiando y recuperándose después de una inundación dura mucho tiempo y puede ser agobiante. La siguiente información describe lo que debe saber a medida de que va avanzando por el proceso de reclamaciones del Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones de FEMA (National Flood Insurance Program, NFIP por sus siglas en inglés). Hay información adicional útil e infografías disponibles en línea, en fema.gov/es/como-presento-mi-reclamacion-contrainundaciones.

Comenzando el proceso de reclamaciones

Cuando puede entrar a su casa sin correr peligro, reporte su pérdida de inmediato a su agente o compañía de seguros, y pregúntele si puede obtener un pago por adelantado para ayudarlo a comenzar a recuperarse. Este también es un buen momento para aclarar los límites de su cobertura de seguro contra inundación y lo que cubre su póliza. Es posible que tenga una póliza que solo cubra su estructura o que tenga una póliza que cubra sus artículos personales; algunas personas tienen ambas.

Si no está seguro de cómo comunicarse con su agente o compañía de seguros, llame al **800-427-4661**. Asegúrese de tener a mano la siguiente información cuando hable con su agente o compañía de seguros:

- La página de declaraciones de su póliza (documento oficial que detalla su cobertura de seguro contra inundaciones), si está disponible
- Información de contacto para localizarlo: número de teléfono o número alternativo de contacto; dirección de correo electrónico
- La ubicación de la propiedad asegurada
- El nombre de la(s) empresa(s) hipotecaria(s)

Un ajustador/a de seguros se comunicará con usted unos días después de comenzar su reclamación. Si no tiene noticias de un ajustador/a de seguros, puede comunicarse nuevamente con su agente o compañía de seguros.

NOTA: Además de presentar una reclamación por inundación, los asegurados contra inundaciones deben registrarse para recibir asistencia en caso de desastres llamando al número gratuito **800-621-3362 (800-462-7585 TTY)** o aplicando en línea en DisasterAssistance.gov. La asistencia federal adicional en caso de desastres puede estar disponible para usted para cubrir los artículos que no estén cubiertos por su póliza.

Prepárese para la inspección y haga las reparaciones

Antes de entrar, asegúrese de que puede volver a entrar al edificio sin correr peligro. Tome muchas fotografías y videos de todos los daños, incluyendo los bienes personales, los daños al edificio y los niveles de agua estancada, tanto por dentro como por fuera, **antes de descartar algo**. Su ajustador/a de seguros necesitará evidencia del daño a su hogar y posesiones para preparar su presupuesto de reparación.

- Para artículos como lavadoras y secadoras, calentadores de agua, electrodomésticos de cocina, televisores y computadoras, asegúrese de tomar una fotografía de la marca, modelo y número de serie.
- Para sus artículos de construcción (por ejemplo, pisos), conserve muestras como alfombras, papel tapiz y cortinas para la inspección de su ajustador/a de seguros.
- Tire inmediatamente los artículos con contenido inundado que representen un riesgo para la salud, como alimentos perecederos, ropa, cojines, almohadas, etc. **después** de fotografiarlos.
- Póngase en contacto con los servicios de reparación si los sistemas eléctricos, de agua o HVAC del edificio están dañados. Es importante consultar a su ajustador/a de seguros o compañía de seguros antes de firmar cualquier acuerdo o contrato con un contratista de limpieza, remediación o mantenimiento.

El departamento de construcción de su comunidad puede brindarle información útil sobre lo que significa si se considera que su edificio está sustancialmente dañado; puede brindarle consejos sobre cómo proteger mejor o reparar su hogar al reconstruirlo y puede explicarle cómo obtener permisos de construcción.

Trabaje con su ajustador/a de seguros

Cuando llegue su ajustador/a de seguros, él/ella deberá mostrarle su identificación oficial (licencia de conducir e identificación de la compañía o número de control de inundación [tarjeta de FCN]). También debe proporcionarle información de contacto, como su nombre, correo electrónico, número de teléfono y el nombre de la empresa ajustadora. Al reunirse con usted, su ajustador/a de seguros debe:

- Explicar el proceso de reclamaciones de inundaciones del NFIP.
- Inspeccionar su propiedad; durante dicha inspección, él/ella analizará su pérdida tomando medidas y fotografías.
- Explicar qué es un pago anticipado y cómo puede recibirlo.
- Analizar la cobertura de su póliza y proporcionar información sobre cómo debe presentar su pérdida a su compañía de seguros.
- Solicitar una dirección postal y un número de teléfono actuales si es desplazado.
- Analizar si es elegible para el *Aumento del costo de cumplimiento* ([fema.gov/media-library/assets/documents/12164](https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/12164)).

NOTA: El ajustador/a de seguros nunca debe pedirle dinero ni cobrarle su deducible o cobrarle una tarifa por sus servicios.

Documente su pérdida y reciba el pago

Su ajustador/a de seguros lo ayudará a documentar los daños por la inundación para su reclamación. A continuación, aparecen algunos ejemplos de lo que puede hacer para ayudar a que el proceso de reclamación se realice sin problemas:

- Hable con su agente acerca de su póliza de seguros, lo que cubre y lea el *Manual de Reclamaciones del NFIP* ([fema.gov/media-library/assets/documents/6659](https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/6659)).
- Proporcione las fotos y los videos de su pérdida por la inundación a su ajustador/a de seguros. Puede ser útil organizarlos por habitación.
- Conserve los documentos que muestran cómo repararon o reemplazaron artículos dañados por la inundación, tales como recibos, estados de cuenta bancarios y facturas del contratista. Proporcionele estos documentos a su ajustador/a.

Su ajustador/a de seguros trabajará con usted para presentar una estimación precisa de su pérdida por la inundación. Asegúrese de preguntarle a su compañía de seguros sobre los plazos importantes que debe cumplir y conserve copias de todos los documentos relacionados con su reclamación por la inundación, incluyendo todo lo que envíe a su compañía de seguros. Esto ayudará a garantizar que recibirá un pago de reclamación que refleje su pérdida por la inundación, dentro de los límites de su póliza.

¿Quién debe contactar si tiene alguna pregunta?

Nombre del ajustador/a: _____

Teléfono del ajustador/a: _____

Correo electrónico del ajustador/a: _____

Llame o envíe un correo electrónico a su ajustador/a de seguros

Compañía de seguros: _____

Teléfono de la compañía de seguros: _____

Correo electrónico de la compañía de seguros: _____

¿No está satisfecho con el pago de su reclamación?

Su compañía de seguros contra inundaciones se compromete a garantizar que recibirá la cantidad total a la que tiene derecho conforme su póliza de seguro contra inundaciones. Si recibe una carta de su compañía de seguros contra inundaciones que niega toda o parte de su reclamación, o si desea solicitar un pago adicional, tiene varias opciones para asegurarse de que recibirá el monto total adeudado en virtud de su póliza. Para obtener información adicional, visite [fema.gov/flood-claim-appeals-and-guidance](https://www.fema.gov/flood-claim-appeals-and-guidance).

Espere que otros funcionarios visitarán su hogar

Mientras se recupera, hay varias organizaciones y agencias diferentes que pueden enviar representantes a su hogar. Conozca más acerca de estos representantes en *¿Quién está tocando su puerta?* ([fema.gov/media-library/assets/documents/150843](https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/150843)).

¿Necesita más ayuda?

Para obtener más información acerca del proceso de reclamación, visite [fema.gov/es/como-presento-mi-reclamacion-contrainundaciones](https://www.fema.gov/es/como-presento-mi-reclamacion-contrainundaciones) o comuníquese con el Centro de Llamadas del NFIP al 800-427-4661.

Cómo presentar una reclamación del seguro contra inundaciones

septiembre del 2018

1 LLAME A SU AGENTE

Cuando sea seguro regresar a su hogar, reporte su pérdida de inmediato a su agente o compañía de seguros, y pregúnteles sobre la posibilidad de recibir pagos anticipados.

Se otorgarán pagos anticipados a los asegurados elegibles. Se otorgarán pagos anticipados a los asegurados elegibles. Si envía documentación fotográfica o en video, es posible que pueda recibir hasta \$20,000 antes de que el ajustador/a inspeccione su daño.

Por lo general, un ajustador/a de reclamaciones se pondrá en contacto con usted unos días después de comenzar

Si necesita ayuda encontrado su compañía de seguros, llame al 800-427-4661 y seleccione la opción 2.



2 TOME FOTOGRAFÍAS

Antes de entrar en su casa, primero asegúrese de que pueda hacerlo sin correr peligro. Tome la máxima cantidad posible de fotografías y videos de su propiedad dañada por las inundaciones, tanto dentro como fuera del

En el caso de equipos electrodomésticos y electrónicos, tome una fotografía de la marca, el modelo y el número de serie del equipo, para el ajustador.



3 COMIENCE LA LIMPIEZA

Elimine los materiales dañados por la inundación. Conserve muestras de materiales (como pisos y cortinas) para que sean inspeccionados por su ajustador/a. Después de haber fotografiado los materiales inundados, deseche de inmediato cualquiera que acarree ponga en riesgo la salud (como alimentos perecederos y almohadas).



Los titulares de pólizas del NFIP deben seguir las indicaciones de su póliza contra inundaciones durante las labores de limpieza. Visite espanol.epa.gov/cai/acerca-del-moho

4 CONOZCA A SU AJUSTADOR/A



Su compañía de seguros le proporcionará un ajustador/a para su reclamación. Cuando llegue su ajustador/a de reclamos de seguros, pídale que le muestre una identificación oficial. El ajustador/a trabajará con usted para presentar una estimación precisa de su pérdida por inundación. Para ayudar a garantizar que reciba un pago de reclamación que refleje su pérdida por inundación y que esté dentro del límite de su póliza, consulte con su compañía de seguros sobre las fechas límites importantes que debe cumplir.

5 RECIBA EL PAGO

Una vez que el ajustador/a le inspeccione la propiedad, usted recibirá un envío Programa Nacional del Seguros contra Inundaciones (NFIP, por sus siglas en inglés) que contendrá el informe del ajustador/a y un cheque hecho a nombre de usted y/o de su compañía hipotecaria. Lea detenidamente el informe antes de depositar el cheque.



En caso de que no esté de acuerdo con la determinación de su reclamación, el NFIP le ofrece un proceso de apelación gratuito: fema.gov/es/flood-claim-appeals-and-guidance



FEMA



fema.gov/es/como-presento-mi-reclamacion-contra-inundaciones

For more information, visit

8 CONSEJOS PARA ELIMINAR EL MOHO



Protéjase

Póngase equipo de protección personal (guantes, mascarilla, gafas) para protegerse los ojos, la nariz, la boca y la piel.



¡Tírelo! ¡Sáquelo!

Todo lo que se haya mojado con agua de inundación y no se pueda limpiar y secar por completo en un plazo de 24 a 48 horas debe sacarse afuera. Saque fotos de los artículos desechados para presentarlas con los reclamos al seguro.



Seque al aire libre

Abra todas las puertas y ventanas cuando esté trabajando, y cuando salga, deje abiertas todas las que pueda, siempre que sea seguro.



Haga circular el aire

Cuando sea seguro usar la electricidad, utilice ventiladores y deshumidificadores para eliminar la humedad.



No mezcle los productos de limpieza

Si usa productos de limpieza, no los mezcle. NO mezcle cloro y amoníaco porque puede crear vapores tóxicos.



Restriegue las superficies

Lave con agua y detergente. Quite todo el moho que pueda ver. Seque de inmediato.



No lo cubra, elimínelo

Arregle por completo el problema con el agua y elimine todo el moho antes de pintar o colocar masilla. Aplicar pintura o masilla sobre el moho no prevendrá que crezca.



Séquelo por completo

Seque su casa y todo lo que haya adentro lo más rápido posible, dentro de las 24 a 48 horas si puede.

8 TIPS TO CLEAN UP MOLD



Protect Yourself

Put on personal protective equipment (gloves, mask, goggles) to protect your eyes, nose, mouth, and skin.



Toss!

Take it out! Anything that was wet with flood water and can't be cleaned and dried completely within 24 to 48 hours should be taken outside. Take photos of discarded items for filing insurance claims.



Air it out

Open all doors and windows when you are working, and leave as many open as you safely can when you leave.



Circulate

When electricity is safe to use, use fans and dehumidifiers to remove moisture.



Don't mix cleaners

If you use cleaning products, do not mix cleaning products together. **DO NOT** mix bleach and ammonia because it can create toxic vapors.



Scrub surfaces

Clean with water and a detergent. Remove all mold you can see. Dry right away.



Don't cover it, remove it

Painting or caulking over mold will not prevent mold from growing. Fix the water problem completely and clean up all the mold before you paint or caulk.



Dry it up

Dry your home and everything in it as quickly as possible – within 24 to 48 hours if you can.

<http://www.cdc.gov/mold/cleanup.htm>

