

Asistencia a Extranjeros en casos de Desastre
Manual de Apoyo
Preguntas y Respuestas

Tokyo International Communication Committee

Introducción

Actualmente Japón está atravesando un periodo de alta actividad sísmica, y se ha pronosticado una probabilidad del 70% de que se produzca un terremoto de magnitud 7 en el área metropolitana de Tokio dentro de los siguientes 30 años.

El terremoto de Kobe de 1995, también conocido como el Gran Terremoto de Hanshin-Awaji, es recordado por los daños sin precedentes que causó. Muchos residentes extranjeros fueron afectados, lo que trajo a la luz la necesidad de apoyarles. Las lecciones aprendidas de ese terremoto fueron la importancia de prepararse para emergencias de manera constante y fortalecer los acuerdos de colaboración entre las áreas afectadas y las demás.

Unos 10 años después, los terremotos en Niigata (2004) y la zona costera de Niigata (2007) demostraron una mejor cooperación entre grupos de voluntarios y las Asociaciones de Intercambio Internacional de la prefectura que se habían estado enfocando en estos problemas, mostraron que los esfuerzos de apoyo a los extranjeros estaban teniendo buenos resultados.

Las Asociaciones de Intercambio Internacional, que a través de actividades como clases de idioma japonés, consultas sobre temas de la vida diaria y eventos de intercambio crean numerosas oportunidades de interactuar con residentes extranjeros de manera diaria, desempeñarán un rol invaluable estableciendo una base para apoyar a residentes extranjeros en momentos de desastre.

Creemos que las Asociaciones de Intercambio Internacional recibirán un gran número de peticiones de extranjeros de producirse algún desastre; por esto, se espera que coordinen con instituciones gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro; que provean apoyo logístico a la cooperación provista por regiones a las áreas de desastre y que manejen el apoyo a los extranjeros de manera eficiente y meticulosa.

Este manual recopila preguntas frecuentes en momentos de desastre junto con respuestas modelos, algunas de ellas con espacios para completar. Esto es para permitir a las Asociaciones de Intercambio Internacional y organizaciones civiles involucradas en proveer apoyo a extranjeros poder responder a sus preguntas. Naturalmente, hay diversas estructuras, sistemas de apoyo, métodos de operación de los refugios de emergencia, soporte lingüístico, servicios, etc, dependiendo de la autoridad local. También habrá diferencias notables dependiendo del tiempo transcurrido desde el momento del desastre. Por favor, averigüe las condiciones actuales en el área y añada esa información ya que será de utilidad después de un desastre.

En la prevención de desastres es esencial que cada uno de los siguientes elementos desempeñe un rol: autoayuda, ayuda mutua y asistencia pública. Tenemos mucho interés en que las Asociaciones de Intercambio Internacional, que juegan un rol principal

en la ayuda mutua, fomenten la autoayuda entre los residentes extranjeros, a la vez que cooperen con organizaciones civiles y gubernamentales para examinar la situación real en la regiones, e impulsar preparativos urgentes e importantes “comenzando por lo que se puede lograr”. Esperamos que la conciencia sobre la prevención de desastres aumente en el proceso de preparación contra desastres, y que el alcance de las redes existentes se pueda incrementar.

TABLA DE CONTENIDO

1	Evacuación	1
1-1	¿Adónde debo evacuar?	1
1-2	Mi hogar se derrumbó (se quemó) y no tengo lugar en donde alojarme. ¿Adónde puedo ir? ¿Dónde está el refugio de emergencias?	1
1-3	¿Puedo regresar a casa para recoger efectos personales?	2
1-4	¿Como debo ir de mi trabajo (donde estoy ahora) a mi casa?	2
1-5	Estoy viviendo en mi coche. ¿Dónde puedo obtener alimentos y edicina?	3
2	Rescate	3
2-1	Estoy herido/a (enfermo/a). ¿Dónde puedo ver a un médico?	3
2-2	¿Dónde puedo recibir medicamentos y vendas? Me he resfriado. ¿Dónde puedo ver a un médico?	4
2-3	No tengo dinero (tarjeta de seguro médico). ¿Me puede ver un médico?	4
2-4	No hablo japonés. ¿Qué debo hacer cuándo vaya al médico?	4
2-5	Alguien que conozco ha muerto. ¿Qué debo hacer?	4
3	Comida	5
3-1	¿Dónde puedo conseguir agua potable y comida?	5
3-2	¿Dónde puedo conseguir comida Halal (carne adecuada para el consumo de los Musulmanes)?	5
3-3	¿Dónde puedo cocinar?	5
3-4	Mi hijo es alérgico a los huevos (la leche, la harina). ¿Dónde puedo conseguir comida segura para ellos?	6
3-5	¿Dónde puedo encontrar leche/comida para bebés?	6
3-6	¿Dónde puedo comprar comida?	6
3-7	¿Dónde puedo comer comida caliente?	6
3-8	Estoy en la iglesia cercana, ¿puedo recibir comida?	6

4	Información y comunicaciones	7
4-1	Estoy buscando familiares y conocidos. ¿Qué debo hacer?	7
4-2	¿Cómo puedo encontrar información sobre el área afectada por el terremoto?	7
4-3	¿Hay emisiones de radio/TV en lenguas extranjeras?	8
4-4	¿Cuál es la situación ferroviaria en el área metropolitana de Tokyo?	8
4-5	Quiero viajar en coche, ¿puedo usar las carreteras?	8
4-6	¿Puedo enviar correo? ¿Dónde tengo que ir para enviarlo?	9
4-7	¿Cuándo comenzarán las clases en escuelas e institutos?	9
4-8	¿Cuándo comenzarán las Universidades, escuelas técnicas o escuelas de japonés?	9
4-9	¿Puedo realizar exámenes de ingreso a colegio o universidades?	9
5	Vida diaria	10
5-1	¿Me pueden dar ropa y mantas?	10
5-2	¿Dónde me puedo duchar o tomar un baño?	10
5-3	Tengo mascotas. ¿A dónde las debo llevar? ¿Tienen comida para mascotas?	10
5-4	¿Cuándo abrirán los bancos? ¿Puedo retirar dinero?	10
5-5	¿Dónde puedo botar mi basura?	10
6	Servicios básicos	11
6-1	¿Cuándo podré usar electricidad, agua y gas?	11
6-2	Quiero usar mi carro. ¿Dónde puedo comprar gasolina?	11
6-3	¿Cuándo podré usar las carreteras? ¿Qué carreteras están abiertas?	12
6-4	¿Cuándo podré tomar el tren / barco / avión? ¿Qué trenes / barcos / líneas aéreas están operando?	12
7	Alojamiento	12
7-1	Estoy dejando mi casa para ir a la casa de un amigo. ¿Qué debo hacer?	12
7-2	Mi casa está a punto de derrumbarse. ¿Qué debo hacer?	12
7-3	Mi casa se ha derrumbado ¿Qué debo hacer para repararla?	13
7-4	¿Qué debo hacer si mi casa se ha incendiado?	13
7-5	Mi casa se ha derrumbado / incendiado. ¿Puedo recibir dinero como compensación?	13
7-6	¿Qué hará el vecindario para regresar a la normalidad?	14

8	Procedimientos y certificaciones	14
8-1	Mi casa se ha derrumbado. ¿Qué debo hacer?	14
8-2	Mi casa se ha quemado. ¿Qué debo hacer?	14
8-3	He perdido mi pasaporte. ¿Qué debo hacer?	14
8-4	Mi visa se ha expirado. ¿Qué debo hacer?	15
8-5	He perdido mi Certificado de Registro de Extranjeros. ¿Qué debo hacer?	15
8-6	He perdido mi licencia de conducir. ¿Qué debo hacer?	15
8-7	¿Puedo recibir dinero de compensación por el desastre?	15
8-8	¿Me podrán prestar dinero temporalmente?	15
8-9	No me alcanza dinero para pagar mis impuestos o prima de seguro. ¿Qué debo hacer?	16
8-10	Me he mudado. ¿Qué debo hacer?	16
8-11	Un miembro de mi familia ha muerto. ¿Qué debo hacer?	16
9	Atención emocional	18
9-1	Mi niño está sufriendo de depresión después del terremoto. ¿Qué debo hacer?	18
9-2	Estoy sufriendo de depresión como consecuencia de la muerte de un miembro de mi familia o un conocido. ¿Qué debo hacer?	18
10	Otros	18
10-1	Quiero enviar comida o ropa al área de desastre. ¿Qué debo hacer?	18
10-2	¿Dónde puedo donar dinero?	19
10-3	Hablo japonés y ○○. ¿Qué puedo hacer para ayudar a los afectados por el terremoto?	19
10-4	No hablo japonés pero quiero ayudar de alguna manera a los afectados por el terremoto. ¿Qué puedo hacer?	19
	Glosario	20

1 Evacuación

1-1 ¿Adónde debo evacuar?

- (1) ¿Dónde está ahora? ¿En cual distrito (ciudad) está? ¿Cual barrio? ¿Cual distrito?
(...Estoy en el distrito de ○○, zona ○○, barrio ○○.)
La zona de evacuación designada mas cercana es el parque ○○ (escuela ○○/ barrio ○○).
Favor de evacuar, llevando un documento de identificación y efectos personales importantes.
- (2) Al evacuarse, siga las instrucciones de los funcionarios de la municipalidad, la policía, y los bomberos.

Zona de evacuación

Un lugar, como un parque, donde se evacuan temporalmente los residentes de una zona durante un desastre.

1-2 Mi hogar se derrumbó (se quemó) y no tengo lugar en donde alojarme. ¿Adónde puedo ir? ¿Dónde está el refugio de emergencias?

- (1) ¿Dónde vive usted? ¿En cual distrito (ciudad) vive? ¿Cual zona? ¿Cual barrio?
(...Vivo en el distrito de ○○, zona ○○, barrio ○○)
El refugio de emergencias designado más cercano es la escuela primaria ○○ (secundaria ○○, centro comunitario ○○). Favor de ir allá. En el refugio de emergencias, puede recibir alimentación, agua potable, mantas, y otras cosas imprescindibles. También se puede dormir.
Si es necesario, pregunte al personal del refugio sobre preparativos especiales para oraciones, etc.
- (2) Favor de mantenerse tranquilo, los japoneses y los extranjeros van a recibir las mismas cosas en el refugio de emergencias.
Los refugios de emergencias tienen reglas. Por favor respetelas y siga las instrucciones del personal. Haga la cola para recibir comida o usar el baño. Por favor guarde silencio mientras espera.
Las noticias (información) serán anunciadas en el tablero de anuncios del refugio de emergencias.
- (3) Si no entiende japonés, pregunte a alguien que lo haga y que también hable su lengua.
Cuando no haya una persona que hable una lengua que usted entienda, por favor contacte a alguien del gobierno municipal. Es posible que tome tiempo, pero el funcionario municipal encontrará un interprete para usted. Es gratuito.

Refugio de Emergencias

Un lugar, como una escuela primaria o centro comunitario, donde se puede quedar temporalmente después de una evacuación de desastre. En un refugio hay reservas de alimentos, objetos básicos para la vida cotidiana, y mantas.

1-3 ¿Puedo regresar a casa para recoger efectos personales?

- (1) Favor de recoger sus pertenencias después de que un especialista registrada con el gobierno municipal de Tokio haya evaluado si es seguro o no.
(→ Ver pregunta 2 sobre viviendas)
- (2) Después de un gran terremoto, hay muchos temblores secundarios o replicas.
Cuidese al acercarse a su casa.

Evaluación de Seguridad de Edificios después de un Terremoto

Después de un gran terremoto, suelen haber muchos temblores secundarios o replicas. Para prevenir daños a causa de los temblores secundarios, un especialista evaluará si los edificios son seguros o no.

1-4 ¿Como debo ir de mi trabajo (donde estoy ahora) a mi casa?

- (1) Antes de salir, chequee las noticias sobre circulación y movilidad y confirme la seguridad de su familia. Espere hasta que pueda verificar la seguridad vial.
- (2) Cuando salga para casa, vaya por calles principales y preferiblemente caminando. Si ya está oscuro, espere hasta la mañana.
- (3) Habrán estaciones de asistencia en las calles principales (gasolineras, etc.) para los que están regresando a casa. Allí puede obtener información sobre circulación y movilidad y también agua. Esto es igual tanto para japoneses como para extranjeros. No necesita dinero. Se permite usar el baño.
- (4) Si no puede caminar a su casa, quedese donde está o dirijase a un refugio de emergencias. Allí se puede obtener agua potable y comida. Esto es igual tanto para japoneses como para extranjeros. No necesita dinero.
- (5) Cuando se este haciendo de noche, dirijase a un refugio de emergencias. Allí se puede quedar por la noche. Pregunte a la gente en la estación de asistencia, o los residentes del vecindario donde está el refugio de emergencias.

Estaciones de Asistencia (para personas regresando a casa)

En caso de desastre, se pueden usar temporalmente las gasolineras y tiendas de conveniencia “*conbini*” como estaciones de descanso para las personas que están regresando a casa a pie. Allí se puede (1) obtener agua potable, (2) usar el baño, (3)

obtener información sobre circulación y seguridad vial.

1-5 Estoy viviendo en mi coche. ¿Donde puedo obtener alimentos y medicina?

- (1) Puede recibir alimentos y medicina en el refugio de emergencias más cercano. Digale a la persona encargada del refugio que está viviendo en su coche. (→ Probablemente le aconsejará que se quede en un refugio)
- (2) Si se queda en su carro por un tiempo largo, se puede formar un trombo en las piernas, lo cual presenta un riesgo de muerte si impide el conducto de los pulmones. Estire y flexione las piernas, y mueva el cuerpo cada 2-3 horas. Asegúrese de beber agua.
Si un medico esta haciendo rondas, consúltele sobre su condición física. No cobrará dinero.

Síndrome de la Clase Turista (Trombosis Venosa Profunda [TVP] • Embolia Pulmonar)

Sentarse o dormir por tiempo largo sin moverse puede causar la formación de trombos en las venas de las piernas (trombosis venosa profunda). Si el trombo se acerca a los pulmones e impide el vaso sanguíneo (trombosis pulmonar → embolia pulmonar), puede resultar en muerte.



2 Rescate

2-1 Estoy herido/a (enfermo/a). ¿Dónde puedo ver a un médico?

¿Dónde está ahora? En ¿qué municipio (¿qué ciudad?) se encuentra? ¿Qué vecindad?
¿Qué distrito?

(...Estoy en el municipio ○○, la vecindad ○○, el distrito ○○.)

El puesto de socorro designado está instalado en la escuela primaria ○○ más cercana (la escuela secundaria ○○/ el parque ○○). Allí puede ver a un médico. No necesita dinero ni tarjeta de seguro medico.

Puesto de Socorro

Lugar designado, como un centro de evacuación, donde empleados médicos están localizados en tiempos de desastre, y realizan los tratamientos médicos de emergencia.

2-2 ¿Dónde puedo recibir medicamentos y vendaje? Me he resfriado. ¿Dónde puedo ver a un médico?

- (1) Favor ir a el puesto de socorro más cercano. No necesita dinero ni tarjeta de seguro médico. (→ Facilitamos las direcciones de los puestos de socorro cercanos)
- (2) Si usted tiene una fiebre alta, informe al médico.
(La gripe se propaga, por eso consulte a un médico cuanto antes.)

2-3 No tengo dinero (tarjeta de seguro médico). ¿Me puede ver un médico?

Por favor, hable con alguien en el puesto de socorro cercano. No necesita dinero ni tarjeta de seguro médico. (→ Facilitamos las direcciones de los puestos de socorro cercanos)

2-4 No hablo japonés. ¿Qué debo hacer cuándo vea al médico?

- (1) Inmediatamente después del terremoto, no habrá intérpretes en los puestos de Socorro. Favor ir con alguien que hable japonés.
- (2) Si no puede encontrar a una persona que hable una lengua que usted entienda, por favor contacte a alguien del gobierno municipal. Es posible que tome tiempo, pero el funcionario municipal encontrará un interprete para usted. Es gratuito.

2-5 Alguien que conozco ha muerto. ¿Qué debo hacer?

- (1) Favor hablar con la oficina de policía más cercana. Espere donde está hasta que llegue la policía. (→ Facilitamos las direcciones de las oficinas de policía cercanas)
- (2) Si usted no conoce la oficina de policía más cercana, hable con alguien del gobierno municipal en el refugio de emergencia más cercano. (→ Facilitamos las direcciones de los refugios de emergencia cercanos)
- (3) Favor avisar a cualquier pariente o conocido del difunto. Facilite a los funcionarios de policía o municipales el número de teléfono, la dirección y las señabbs de la familia del difunto.



3 Comida

3-1 ¿Dónde puedo conseguir agua potable y comida?

- (1) Usted puede conseguir agua potable, comida y mantas en el refugio de emergencia. Esto es igual tanto para japoneses como para extranjeros. Por favor espere en la fila. (→ Facilitamos direcciones de los refugios de emergencia cercanos)
- (2) Las tuberías de agua han sido dañadas. Ahora las están reparando. Se necesitarán una-dos semanas hasta que se pueda usar el agua. Hasta entonces, use el agua de la central de abastecimiento temporal, de los camiones de agua o de los refugios de emergencia.

3-2 ¿Dónde puedo conseguir comida Halal (carne adecuada para el consumo de los Musulmanes)?

No se encontrará en los refugios de emergencia. Por favor, busque comida Halal por sí mismo. Coma los alimentos disponibles que pueda en el refugio de emergencia.

Comida Halal

Comida preparada según las leyes Islámicas.

3-3 ¿Dónde puedo cocinar?

No se puede cocinar en los refugios de emergencia. Por favor, vuelva a casa y cocine una vez que el suministro de gas haya vuelto. El gas debería estar disponible más o menos dentro de 40 días. El suministro de gas estará parado después de un terremoto fuerte. Para usar el gas, por favor presione el botón sobre el contador de gas fuera de su habitación o edificio. Podrá usarlo cuando la luz roja se apague. Verifique luego si hay una fuga de gas. Si hay fuga, percibirá el olor del gas. Por favor, compruebe que no haya escapes antes de usar el gas.

3-4 Mi hijo es alérgico a los huevos (la leche, la harina). ¿Dónde puedo encontrar comida segura para ellos?

No hay ninguna comida especial para alergias disponible en el refugio de emergencia. Por favor compruebe que sus hijos puedan comer los alimentos antes de dárselos.

3-5 ¿Dónde puedo encontrar leche/comida para bebés?

El refugio de emergencia cercano tendrá leche en polvo, comida para bebés y okayu (avena de arroz). Pregunte a la persona encargada del refugio. (→ Facilitamos las direcciones de los refugios de emergencia cercanos).

3-6 ¿Dónde puedo comprar comida?

Las tiendas abrirán de nuevo probablemente una-dos semanas después de un terremoto. Lleve consigo moneda suelta, ya que no tendrán casi cambio.

3-7 ¿Dónde puedo comer comida caliente?

Después de más o menos 2-4 días, los refugios de emergencia proporcionarán comida caliente. la persona encargada del refugio. Por favor espere en la fila. (→ Facilitamos las direcciones de los refugios de emergencia cercanos)

3-8 Estoy en la iglesia cercana, ¿puedo recibir comida?

Usted puede recibir comida en el refugio de emergencia. Pregunte a la persona encargada del refugio. También, dígame cuánta gente hay en la iglesia. (→Facilitamos las direcciones de los refugios de emergencia cercanos)



4 Información y comunicaciones

4-1 Estoy buscando familiares y conocidos. ¿Qué debo hacer?

Hay cinco formas.

- (1) La primera es preguntar a la persona encargada del refugio más próximo a su lugar de residencia. (→Facilitamos las direcciones de los refugios de emergencia cercanos)
- (2) La segunda, escuchar los mensajes de su teléfono móvil. Puede usar el “canal de mensajes de emergencia en caso de desastres” número 171, y los tableros de mensajes de emergencia en los móviles para enviar mensajes. Si la persona con la que desea contactar ha dejado un mensaje en alguno de los dos, puede usar el número de teléfono de esa persona para recibir el mensaje. Si se conecta a Internet a través de su teléfono móvil, puede enviar mensajes a cualquier compañía de teléfonos.
- (3) La tercera, hablar con las autoridades municipales.
- (4) La cuarta, ponerse en contacto con la embajada a la cual pertenece la persona que está buscando.
- (5) La quinta, a través de los medios de comunicación (TV y radio). Los anuncios se hacen normalmente de 3 días a una semana después de un terremoto de gran intensidad.

Canal de Mensajes de Emergencia en Caso de Desastres

Después de un terremoto de intensidad 6 bajo o mayor, las comunicaciones con las zonas afectadas son difíciles. Por esta razón, NTT ofrece este servicio para dejar y escuchar mensajes.

Tableros de Mensajes de Emergencia

Un servicio ofrecido por todas las compañías telefónicas tras un terremoto de intensidad 6 bajo o mayor, que permite grabar y escuchar mensajes usando el teléfono móvil.

4-2 ¿Cómo puedo encontrar información sobre el área afectada por el terremoto?

- (1) Puede encontrarla en el refugio de emergencias más cercano. (→Facilitamos las direcciones de los refugios de emergencia cercanos)
Por favor este pendiente a los anuncios de Policía, Bomberos y autoridades municipales.
- (2) El vehículo informativo del gobierno municipal circulará proporcionando información. Si Usted no habla japonés, pregunte a alguien que hable su idioma sobre el mensaje que están transmitiendo en ese momento.

- (3) El sonido que puede escuchar periódicamente es la emisión del gobierno municipal. Por favor, escúchela. Si Usted no habla japonés, pregunte a alguien que hable su idioma sobre el contenido del mensaje.
- (4) Consulte a las autoridades municipales en el refugio de emergencias más próximo.
- (5) Visite la página web del Gobierno Metropolitano de Tokio, la página de su propio gobierno, o lea los panfletos informativos.
- (6) A veces, la información que puede escuchar no es la proporcionada por el Gobierno, y ésta puede contener rumores o no ser cierta. Sea cuidadoso, y si escucha información que piensa que puede ser errónea o falsa, por favor comuníquelo a las autoridades municipales.

4-3 ¿Hay emisiones de radio/TV en lenguas extranjeras?

- (1) Las noticias de la cadena de TV NHK es bilingüe (japonés / inglés).
- (2) NHK radio 2 (Tokio 693kHz 500kw) emite información sobre terremotos de intensidad superior a 6 bajo, alertas y avisos sobre tsunamis, y alertas de emergencia en cuatro idiomas (inglés, coreano, chino y portugués).
AFN (la cadena de las Fuerzas Americanas, Tokio 810kHz) emite en inglés.
- (3) En Tokio, puede escuchar Community FM.

4-4 ¿Cuál es la situación ferroviaria en el área metropolitana de Tokyo?

- (1) No funcionan el metro, las líneas privadas ni la línea metropolitana de Tokio JR.
- (2) Los trenes de la línea ○○ no funcionan entre la estación ○○ y la estación ○○.
- (3) Los trenes de la línea ○○ si funcionan entre la estación ○○ y la estación ○○.

4-5 Quiero viajar en carro, ¿puedo usar las carreteras?

- (1) Las carreteras sólo pueden ser usadas por la Policía, Bomberos, vehículos de salvamento, motocicletas (para uso de emergencia, etc...). No las use a menos que los vehículos ordinarios y motocicletas tengan permiso expreso para ello.
Además, el carril interior de la Circunvalar No. 7, y otras grandes carreteras permanecerán cerradas al tráfico.
- (2) La información sobre el estado del tráfico se emite por TV y radio.
- (3) ¿Adónde quiere ir?

Tome la carretera numero ○○ desde ○○ hasta ○○. La carretera numero ○○ la encuentra antes de ○○.

4-6 ¿Puedo enviar correo? ¿Dónde tengo que ir para enviarlo?

- (1) En los refugios de emergencia puede obtener información sobre la posibilidad de enviar correo o no (dependerá de la magnitud del desastre) (→Facilitamos las direcciones de los refugios de emergencia cercanos)
- (2) También se informará al respecto por radio y TV.

4-7 ¿Cuándo comenzarán las clases en escuelas e institutos?

- (1) Las escuelas e institutos le informarán a Usted por teléfono. Si su teléfono no funciona, por favor proporcione a la escuela otro número de teléfono al que puedan llamarle.
- (2) Puede averiguarlo a través de las escuelas o del refugio de emergencias más cercano. Consulte el tablón informativo de los refugios de emergencia. Pregunte al personal encargado. (→Facilitamos las direcciones de los refugios de emergencia cercanos)
- (3) Pregunte al gobierno municipal en donde se encuentre su escuela.

4-8 ¿Cuándo comenzarán las Universidades, escuelas técnicas o escuelas de japonés?

- (1) Pregunte a Universidad, escuela técnica o escuela de japonés.
- (2) Pregunte al gobierno municipal en donde se encuentre su escuela.
- (3) Busque en Internet.

4-9 ¿Puedo realizar exámenes de ingreso a colegio o universidades?

- (1) Pregunte directamente en el colegio o universidad.
- (2) Pregunte al gobierno municipal en donde se encuentre su escuela.
- (3) Busque en Internet.



5 Vida diaria

5-1 ¿Me pueden dar ropa y mantas?

Recibirá mantas, toallas y ropa interior en el refugio de emergencias más cercano. Esto es igual tanto para japoneses como para extranjeros. Por favor espere en la fila. (→Facilitamos las direcciones de los refugios de emergencia cercanos)

5-2 ¿Dónde me puedo duchar o tomar un baño?

No hay baños en los refugios de emergencia. Para recibir información al respecto, consulte en el tablón de anuncios del refugio de emergencia más cercano (→Facilitamos las direcciones de los refugios de emergencia cercanos).

5-3 Tengo mascotas. ¿A dónde las debo llevar? ¿Tienen comida para mascotas?

Traiga sus mascotas al refugio de emergencia. En algunos refugios hay jaulas donde puede poner a sus mascotas. Si usted tiene su propia jaula, por favor tráigala al momento de evacuar. No hay alimento para mascotas en los refugios de emergencia, por lo que debe traer el suyo. (→Facilitamos las direcciones de los refugios de emergencia cercanos).

5-4 ¿Cuándo abrirán los bancos? ¿Puedo retirar dinero?

Los anuncios acerca de cuándo volverán a atender los bancos circularán vía TV, radio y los tabloneros de anuncios en los refugios de emergencia. Tomará entre 3 días y una semana para que usted pueda retirar dinero. Cuando vaya a retirar dinero, por favor lleve un documento de identidad y su libreta de depósitos.

Documento de identidad

Pasaporte (pasupōto), Carné de extranjería (gaikokujin toroku-shō), tarjeta de residencia (zairyu kado), licencia de conducir (Unten menkyo-shō), tarjeta del seguro médico (Hoken-shō), tarjeta de estudiante (Gakusei-shō), tarjeta de identificación laboral (Shain-shō), etc.

5-5 ¿Dónde puedo botar mi basura?

- (1) El camión de la basura local vendrá a recoger la basura. Para averiguar cuándo, pregunte en el refugio de emergencias más cercano.
Separe basura combustible (papel, plástico, vinil) de la no combustible (metal,

vidrio). Separe latas y botellas y déjelas fuera para la recolección.

Decidiremos un día para recoger objetos grandes. Por favor, saque los objetos grandes (como muebles) en la fecha designada. (→Facilitamos las direcciones de los refugios de emergencia cercanos)

- (2) Para saber acerca de los puntos y días de recolección, consulte el tablón de noticias del refugio más cercano o pregunte a la persona encargada del refugio. (→Facilitamos las direcciones de los refugios de emergencia cercanos)
- (3) Si su casa se ha derrumbado o quemado es necesario obtener un Certificado de damnificado (*Risai shoumei*). Pregunte en su municipalidad. (→Facilitamos información sobre el Certificado de damnificado (*Risai shoumei*))



6 Servicios básicos

6-1 ¿Cuándo podré usar electricidad, agua y gas?

- (1) ¿Dónde vive? ¿En qué distrito (Ku)? ¿En qué vecindario (Cho)?
(Vivo en el distrito ○○, vecindario ○○)
La electricidad, el agua y el gas están cortados. Por el momento no puede usar estos servicios. La electricidad demorará en regresar al menos dos o tres días; el agua tomará un par de semanas y el gas alrededor de 40 días.
- (2) En el distrito ○○, vecindario ○○ la electricidad el gas estará disponible desde el día ○○.
Verifique que todos los artefactos eléctricos estén apagados antes de usar la electricidad. Verifique primero si hay una fuga de gas. Si hay fuga, NO debe encender ningún aparato eléctrico hasta haber detenido la fuga y ventilar completamente el lugar.
- (3) El gas estará disponible desde el día ○○.
Para usar el gas, por favor presione el botón sobre el contador de gas fuera de su habitación o edificio. Podrá usarlo cuando la luz roja se apague. Verifique luego si hay una fuga de gas. Si hay fuga, percibirá el olor del gas. Si hay fuga, NO debe usar el gas hasta haber detenido la fuga y ventilar completamente el lugar.

6-2 Quiero usar mi carro. ¿Dónde puedo comprar gasolina?

- (1) Verifique si el cierre de carreteras ha concluido.

- (2) ¿En dónde se encuentra ahora? Puede comprar gasolina en la estación de gasolina ○○ cerca de aquí. La dirección es distrito ○○ vecindario ○○ numero ○○. Las vías estarán congestionadas, así que trate de usar su auto lo menos posible.

6-3 ¿Cuándo podré usar las carreteras? ¿Qué carreteras están abiertas?

¿Acerca de qué carretera quiere saber?

Las carretera número ○○ entre ○○ y ○○ estarán cerradas desde el/las ○○ hasta el/las ○○. La carretera número ○○ abrirá probablemente a partir del día ○○ del mes ○○ (desde el mes de ○○).

6-4 ¿Cuándo podré tomar el tren / barco / avión? ¿Qué trenes / barcos / líneas aéreas están operando?

Los anuncios acerca de los trenes / barcos / líneas aéreas serán hechos en la TV y radio.



7 Alojamiento

7-1 Estoy dejando mi casa para ir a la casa de un amigo. ¿Qué debo hacer?

- (1) Si su casa se ha derrumbado, deje un cartel diciendo a dónde ha ido.
- (2) Si se va de su casa, lea las noticias del gobierno municipal por lo menos una vez a la semana. Puede encontrar estas noticias en los tablonetes de anuncios del refugio de emergencia más cercano, o preguntarle al encargado del mismo.
- (3) Si se aleja de su casa por un periodo prolongado o se muda, realice el procedimiento respectivo en la municipalidad que le corresponde.

7-2 Mi casa está a punto de derrumbarse . ¿Qué debo hacer?

- (1) Un especialista registrado con la Oficina del Gobierno Metropolitano de Tokio (oficina municipal) llegará a determinar si su casa es segura. No entre a la casa hasta que la hayan inspeccionado.
Si un especialista llega a verificar el estado de su casa, le presentará un informe con los resultados.
(→Referirse a Evacuación 3)

- (2) Después de un terremoto fuerte habrá réplicas. Por favor, tenga cuidado al acercarse a su casa.

7-3 Mi casa se ha derrumbado ¿Qué debo hacer para repararla?

- (1) Si su casa se ha derrumbado, por favor consulte con las autoridades municipales. Recibirá un Certificado de damnificado (*Risai shōmei*). Necesita este certificado para desechar su casa o recibir compensación.
- (2) Si su casa se ha derrumbado completamente, puede recibir un préstamo para reconstruirla. Por favor, consulte en su municipalidad.
- (3) Cuando reconstruya su casa, por favor redacte primero un contrato que indique qué tipo de trabajo se realizará y cuánto costará. Tenga cuidado con los fraudes.
- (4) Cuando no esté seguro con quién hablar, por favor consulte con su municipalidad.

Certificado de Damnificado (Risai shōmei)

Prueba del alcance del daño verificable por el gobierno municipal que sirve para dar ayuda provisional de emergencia. El sujeto es el edificio, por lo cual habrá un solo certificado expedido por cada hogar.

7-4 ¿Qué debo hacer si mi casa se ha incendiado?

Por favor consulte en la estación de bomberos más cercana. Recibirá un Certificado de damnificado (*Risai shōmei*) que confirma el daño a su propiedad. Este certificado es necesario para recibir compensación. (→Facilitar las direcciones de las estaciones de bomberos cercanas)

7-5 Mi casa se ha derrumbado / incendiado. ¿Puedo recibir dinero como compensación?

- (1) Por favor, consulte con su municipalidad.
Pídales la emisión de un Certificado de damnificado (*Risai shōmei*). Este certificado es necesario para recibir dinero de compensación por desastres.
- (2) Los extranjeros con carné de extranjería (*gaikokujin toroku-shō*, o tarjeta de residencia (*zairyu kado*) pueden recibir dinero de compensación o bienes distribuidos en la municipalidad.
La municipalidad puede prestar dinero esencial para la vida diaria o para reconstruir la casa a residentes en dificultades.

Los proyectos a los cuales se presta dinero varían de una municipalidad a otra, así que por favor consulte con las autoridades municipales respectivas.

- (3) Aquellos que son propietarios de su casa pueden recibir dinero si han contratado un seguro que cubra terremotos. Realice los procedimientos necesarios con la compañía de seguros.

7-6 ¿Qué hará el vecindario para regresar a la normalidad?

Los residentes deben reunirse primero para decidir cuál será el futuro de su vecindario y luego comenzar las operaciones de reconstrucción. Deben conversar también con las autoridades locales.

Las discusiones pueden tomar dos o tres años, o prolongarse tanto como diez años. Mientras más rápido decidan los residentes, más rápido empezarán las tareas de reconstrucción. Por favor, coopere en las discusiones.



8 Procedimientos y certificaciones

8-1 Mi casa se ha derrumbado. ¿Qué debo hacer?

Por favor aplique por un Certificado de Damnificado (*Risai shōmei*) en el gobierno municipal. (→Facilitar las direcciones de las oficinas municipales o del distrito)

8-2 Mi casa se ha quemado. ¿Qué debo hacer?

Por favor aplique por un Certificado de Damnificado (*Risai shōmei*) en la estación de bomberos. (→Facilitar las direcciones de las estaciones de bomberos)

8-3 He perdido mi pasaporte. ¿Qué debo hacer?

Siga el procedimiento para la re-expedición de su pasaporte en la embajada de su país. Consulte con la embajada sobre los documentos necesarios. (→Facilitar las direcciones de las embajadas)

8-4 Mi visa se ha expirado. ¿Qué debo hacer?

Cumpla con los procedimientos requeridos para la extensión de visa en el Departamento Regional de Inmigración de Tokio. Consulte con ellos sobre los documentos necesarios. El número de teléfono del Centro de Información del Departamento Regional de Inmigración de Tokio (ventanilla para consultación en un lenguaje extranjero) es 03-5796-7112.

8-5 He perdido mi Carné de extranjería (gaikokujin toroku-shō). ¿Qué debo hacer?

Cumpla con los procedimientos para la re-expedición de su Carné de extranjería (gaikokujin toroku-shō) o tarjeta de residencia (zairyu kado) en el gobierno municipal. Lleve un documento de identidad.

8-6 He perdido mi licencia de conducir. ¿Qué debo hacer?

Cumpla con los procedimientos para la re-expedición de la licencia de conducir en la estación de policía. Lleve un documento de identidad.

8-7 ¿Puedo recibir dinero de compensación por el desastre?

Los extranjeros con Carné de extranjería (gaikokujin toroku-shō) o tarjeta de residencia (zairyu kado) pueden recibir dinero de compensación por el desastre. Lleve un documento de identidad y cumpla con los procedimientos en el gobierno municipal.

Documento de identidad

Pasaporte (pasupōto), Carné de extranjería (gaikokujin toroku-shō), tarjeta de residencia (zairyu kado), licencia de conducir (Unten menkyo-shō), tarjeta del seguro médico (Hoken-shō), tarjeta de estudiante (Gakusei-shō), tarjeta de identificación laboral (Shain-shō), etc.

8-8 ¿Me podrán prestar dinero temporalmente?

(1) Los extranjeros con Carné de extranjería (gaikokujin toroku-shō) o tarjeta de residencia (zairyu kado) pueden recibir dinero prestado para cubrir gastos básicos esenciales. El sistema varía de una municipalidad a otra, así que por favor consulte con las autoridades municipales respectivas. Lleve un documento de identidad y

complete los procedimientos en la División de Prestaciones Sociales o en el consejo de previsión social del gobierno municipal. (→Facilitar las direcciones de los consejos de previsión social)

- (2) Los extranjeros con Carné de extranjería (gaikokujin toroku-shō) o tarjeta de residencia (zairyu kado) pueden recibir dinero prestado para cubrir un porcentaje de los gastos necesarios para reconstruir, alquilar, o construir una casa.
El sistema varía de una municipalidad a otra, así que por favor consulte con las autoridades municipales respectivas. Lleve un documento de identidad y complete los procedimientos en el gobierno municipal.

8-9 No me alcanza dinero para pagar mis impuestos o prima de seguro. ¿Qué debo hacer?

Los extranjeros con Carné de extranjería (gaikokujin toroku-shō) o tarjeta de residencia (zairyu kado) pueden ser excusados enteramente o parcialmente de lo siguiente. El sistema varía de una municipalidad a otra, así que por favor consulte con las autoridades municipales respectivas.

- Impuesto
- Prima del seguro (honorarios al seguro de salud nacional / honorarios a la pensión nacional / honorarios al seguro médico para personas mayores / honorarios para la prima de seguro de enfermería / enfermería)
- Honorarios a la guardería (enfermería / jardín infantil municipal)

8-10 Me he mudado. ¿Qué debo hacer?

Si se ha mudado, por favor complete los procedimientos en el gobierno municipal. Consulte con el gobierno municipal sobre los documentos necesarios.

8-11 Un miembro de mi familia ha muerto. ¿Qué debo hacer?

- (1) Si un miembro de su familia muere en un accidente, como en el derrumbamiento de su casa, informelo a la policía.
Espere ahí hasta que llegue la policía. Consulte con la policía acerca de los procedimientos. Vaya con alguien que hable japonés.
Si no puede encontrar a alguien que entienda japonés, hable con un funcionario municipal. Les tomará un poco de tiempo, pero el funcionario municipal buscará a alguien que pueda interpretar para Usted. No cuesta dinero.
- (2) Si un miembro de su familia fallece en el hospital, consulte con un empleado del hospital.

(3) Por favor presente un informe de fallecimiento en el gobierno municipal. Usted necesitará recibir un Certificado de Autopsia de la policía, o un Certificado de Defunción del hospital.

(4) Respecto al funeral, discuta con la funeraria o con su iglesia. Necesitará un Permiso de Cremación para cremar el cuerpo. Puede recibirlo cuando presenta el informe de fallecimiento en el gobierno municipal. Usted puede recibir un Permiso de Entierro en el lugar de cremación.

(5) A hora de enterrar los restos mortales (las cenizas y huesos de una persona fallecida) en un cementerio o una cripta, por favor consulte con el templo (cementerio, iglesia, santuario, o alguna otra institución religiosa).

A la hora de enterrar los restos necesitará presentar el Permiso de Entierro recibido en el lugar de cremación.

Sistema de apoyo

Hay un sistema de apoyo para los damnificados de un desastre que esta dando ayuda monetaria y social para mantener y reconstruir sus hogares. Vea el 'Resumen de Varios Sistemas de Damnificados de Desastres' (Oficina del Gabinete).

Certificado de Damnificado (Risai shōmei)

Prueba del alcance del daño verificable por el gobierno municipal que sirve para dar ayuda provisional de emergencia. El sujeto es el edificio, por lo cual habrá un solo certificado expedido por cada hogar.

Carné de extranjería (gaikokujin toroku-shō)

Prueba de que el extranjero es un residente registrado en una dirección en Japón.

Documento de identidad

Pasaporte (pasupōto), Carné de extranjería (gaikokujin toroku-shō), tarjeta de residencia (zairyu kado), licencia de conducir (Unten menkyo-shō), tarjeta del seguro médico (Hoken-shō), tarjeta de estudiante (Gakusei-shō), tarjeta de identificación laboral (Shain-shō), etc.

Certificado de Autopsia

Un documento expedido por la policía confirmando de que ellos han echo una autopsia.

Certificado de Defunción

Un documento expedido por el doctor o el dentista quien ha confirmado la muerte, verificando ese hecho.

Permiso de Cremación

Un documento necesario para cremar un cuerpo, expedido por el gobierno municipal donde se presenta el informe del fallecimiento.

Permiso de Entierro

Un documento, expedido en el lugar de la cremación, que se necesita para que los restos mortales puedan ser enterrados en un cementerio o puestos en una cripta.



9 Atención emocional

9-1 Mi niño está sufriendo de depresión después del terremoto. ¿Qué debo hacer?

- (1) Personal de salud del gobierno municipal y enfermeras visitarán los refugios de emergencias. Por favor, lleve a su niño para que sea atendido.
- (2) Voluntarios visitarán los refugios de emergencia. Cantarán, jugarán y dibujarán con los niños para animarles. Por favor, vaya con su niño.
Lea los anuncios en el tablón de noticias del refugio de emergencias, o pregunte a la persona encargada.

9-2 Estoy sufriendo de depresión como consecuencia de la muerte de un miembro de mi familia o un conocido. ¿Qué debo hacer?

- (1) Personal de salud del gobierno municipal y enfermeras visitarán los refugios de emergencias. Por favor, vaya a verlos.
- (2) Usted no estará solo. Habrá otros que estén pasando por lo mismo y hablen su idioma. Hable con ellos y con amigos en el refugio de emergencias o una iglesia/templo.



10 Otros

10-1 Quiero enviar comida o ropa al área de desastre. ¿Qué debo hacer?

- (1) ¿Qué quiere enviar?
(Quiero enviar ○○)

○○ está aceptando ○○. La dirección es distrito ○○ , vecindario ○○... Las condiciones varían de acuerdo a lo que quiera enviar, así que verifique con cuidado.

(2) ¿A dónde lo quiere enviar?

Cerca de ese lugar, ○○ está aceptando esos artículos. La dirección es distrito ○○ , vecindario ○○...

10-2 ¿Dónde puedo donar dinero?

Las organizaciones que están aceptando donaciones en este momento son la Cruz Roja Japonesa, ○○ y ○○.

¿A cuál le quiere donar el dinero? La cuenta es ○○ en el banco ○○.

10-3 Hablo japonés y ○○. ¿Qué puedo hacer para ayudar a los afectados por el terremoto?

La Red de Voluntarios de Tokio está aceptando voluntarios. Su número de teléfono es ○○.

10-4 No hablo japonés pero quiero ayudar de alguna manera a los afectados por el terremoto. ¿Qué puedo hacer?

¿Qué idioma habla?

Hay numerosas personas de ○○ (país) en el distrito ○○. Allí hay un grupo de voluntarios llamado ○○. Por favor, pregúnteles. Su número de teléfono es ○○○○.



Glosario

Puesto de Socorro

Lugar designado, como un centro de evacuación, donde empleados médicos están localizados en tiempos de desastre, y realizan los tratamientos médicos de emergencia.

Síndrome de la Clase Turista (Trombosis Venosa Profunda [TVP] • Embolia Pulmonar)

Sentarse o dormir por tiempo largo sin moverse puede causar la formación de trombos en las venas de las piernas (trombosis venosa profunda). Si el trombo se acerca a los pulmones e impide el vaso sanguíneo (trombosis pulmonar → embolia pulmonar), puede resultar en muerte.

Carné de extranjería (*gaikokujin toroku-shō*)

Prueba de que el extranjero es un residente registrado en una dirección en Japón.

Permiso de Cremación

Un documento necesario para cremar un cuerpo, expedido por el gobierno municipal donde se presenta el informe del fallecimiento.

Estaciones de Asistencia (para personas regresando a casa)

En caso de desastre, se pueden usar temporalmente las gasolineras y tiendas de conveniencia “conbini” como estaciones de descanso para las personas que están regresando a casa a pie. Allí se puede (1) obtener agua potable, (2) usar el baño, (3) obtener información sobre circulación y seguridad vial.

Evaluación de Seguridad de Edificios después de un Terremoto

Después de un gran terremoto, suelen haber muchos temblores secundarios o replicas. Para prevenir daños a causa de los temblores secundarios, un especialista evaluará si los edificios son seguros o no.

Canal de Mensajes de Emergencia en Caso de Desastres

Después de un terremoto de intensidad 6 bajo o mayor, las comunicaciones con las zonas afectadas son difíciles. Por esta razón, NTT ofrece este servicio para dejar y escuchar mensajes.

Tableros de Mensajes de Emergencia

Un servicio ofrecido por todas las compañías telefónicas tras un terremoto de intensidad 6 bajo o mayor, que permite grabar y escuchar mensajes usando el teléfono móvil.

Sistema de apoyo

Hay un sistema de apoyo para los damnificados de un desastre que esta dando ayuda monetaria y social para mantener y reconstruir sus hogares. Vea el 'Resumen de Varios

Sistemas de Damnificados de Desastres' (Oficina del Gabinete).

Certificado de Autopsia

Un documento expedido por la policía confirmando de que ellos han echo una autopsia.

Certificado de Defunción

Un documento expedido por el doctor o el dentista quien ha confirmado la muerte, verificando ese hecho.

Certificado de Damnificado (*Risai shōmei*)

Prueba del alcance del daño verificable por el gobierno municipal que sirve para dar ayuda provisional de emergencia. El sujeto es el edificio, por lo cual habrá un solo certificado expedido por cada hogar.

Comida Halal

Comida preparada según las leyes Islámicas.

Refugio de Emergencias

Un lugar, como una escuela primaria o centro comunitario, donde se puede quedar temporalmente después de una evacuación de desastre. En un refugio hay reservas de alimentos, objetos básicos para la vida cotidiana, y mantas.

Zona de evacuación

Un lugar, como un parque, donde se evacuan temporalmente los residentes de una zona durante un desastre.

Permiso de Entierro

Un documento, expedido en el lugar de la cremación, que se necesita para que los restos mortales puedan ser enterrados en un cementerio o puestos en una cripta.

Documento de identidad

Pasaporte (pasupōto), Carné de extranjería (gaikokujin toroku-shō), tarjeta de residencia (zairyu kado), licencia de conducir (Unten menkyo-shō), tarjeta del seguro médico (Hoken-shō), tarjeta de estudiante (Gakusei-shō), tarjeta de identificación laboral (Shain-shō), etc.

Certificado de Damnificado (*Risai shōmei*)

Prueba del alcance del daño verificable por el gobierno municipal que sirve para dar ayuda provisional de emergencia. El sujeto es el edificio, por lo cual habrá un solo certificado expedido por cada hogar.

平成21年3月発行

災害時の外国人支援 **Q&A** マニュアル

編集・発行 東京都国際交流委員会

制作協力 共住塾

国際交流・協力 TOKYO 連絡会情報伝達部会

翻訳協力 国際交流 NGO ピースボート