



# VISITOR CARE

## Manaaki manuhiri

HUMANITARIAN SUPPORT FOR FOREIGN NATIONALS

## Preguntas frecuentes de solicitantes:

### Tengo una visa temporal y necesito ayuda. ¿Qué debo hacer?

Visite el sitio [www.foreignnationals.services.govt.nz](http://www.foreignnationals.services.govt.nz) para obtener información sobre la asistencia disponible y comenzar el proceso de solicitud.

### No hablo inglés, por lo que no puedo llevar a cabo el proceso en línea. ¿Cómo puedo obtener asistencia en ese sentido?

Llame a 0800 RED CROSS o envíe un mensaje de correo electrónico a [visitorcare@redcross.org.nz](mailto:visitorcare@redcross.org.nz). La Cruz Roja de Nueva Zelanda cuenta con servicios de idiomas para brindar ayuda.

### ¿Qué tipo de ayuda se ofrece?

En el marco de este programa se puede proporcionar el siguiente tipo de ayuda:

- alimentos y artículos domésticos necesarios para satisfacer necesidades urgentes e inmediatas;
- mantas, bolsas de agua caliente y prendas de vestir básicas para satisfacer necesidades urgentes e inmediatas;
- medicamentos de venta libre para atender necesidades urgentes e inmediatas;
- alojamiento (incluidos los alquileres y el costo de las pensiones);
- servicios públicos (electricidad o gas, pero no la conexión a internet y banda ancha ni los planes correspondientes)

No se ofrecerán pagos en efectivo. Si se aprueba la solicitud, las personas podrán recibir vales de la Cruz Roja de Nueva Zelanda o de un organismo asociado.

### ¿El importe de la ayuda que puedo recibir tiene un tope?

La asistencia que se proporciona se determina caso por caso, por lo que durante el proceso de solicitud se determinará la ayuda que usted tenga disponible.

### ¿Qué tan rápido recibiré ayuda financiera?

La ayuda que usted cumpla con los requisitos para recibir se procesará y, en el caso de la asistencia en especie, estará disponible de la manera más eficaz y rápida posible.



Working with the  
**New Zealand Government**

### **¿Cuánto durará la ayuda?**

Las personas que lo necesiten podrán solicitarla una vez cada cuatro semanas. El cumplimiento de los requisitos y la ayuda que usted tenga disponible se determinarán en función de cada solicitud y, por ello, pueden variar.

### **¿También recibiré ayuda para regresar a casa?**

No, esta asistencia no incluirá fondos para vuelos. El programa es un mecanismo temporal y transitorio al término del cual se espera que usted pueda regresar a casa o haya conseguido otra fuente de ingresos.

Nueva Zelanda y varios otros países han establecido acuerdos de tránsito para ayudar a sus ciudadanos a regresar a sus hogares. Para obtener más información, visite la página [www.immigration.govt.nz/about-us/covid-19/coronavirus-update-inz-response](http://www.immigration.govt.nz/about-us/covid-19/coronavirus-update-inz-response).

Si usted es extranjero, se recomienda que se comuniquen con su embajada para averiguar qué apoyo puede obtener. También podrá dejar registrado su interés en recibir información sobre vuelos hacia su país de origen, en caso de que haya alguno disponible.

Si necesita ayuda para comunicarse con su embajada, encontrará una lista de las embajadas en el sitio web del Ministerio de Asuntos Exteriores y Comercio:

[www.mfat.govt.nz/en/embassies](http://www.mfat.govt.nz/en/embassies).

### **Quisiera realizar una reclamación sobre mi solicitud o sobre un servicio de la Cruz Roja de Nueva Zelanda. ¿Cómo lo hago?**

Si no está conforme con nuestro servicio, infórmenos. Nos gustaría escuchar sus comentarios y solucionar el problema, si es posible. Puede llamar al 0800 RED CROSS o enviar un correo electrónico a [visitorcare@redcross.org.nz](mailto:visitorcare@redcross.org.nz) para que podamos examinar su situación e identificar el proceso que más le convenga.

### **¿Qué documentos o comprobantes necesito para presentar una solicitud?**

Lo mejor es dirigirse a [www.foreignnationals.services.govt.nz](http://www.foreignnationals.services.govt.nz) para comenzar el proceso de solicitud y determinar qué necesitará para llevarla a cabo.

Los siguientes son algunos de los principales documentos que probablemente le pidan que presente (puede que le exijan otros, según su situación):

- Comprobante de gastos de alojamiento y gastos asociados (carta del inquilino principal, el propietario o el anfitrión; cotización del hostel, el hotel o el motel), y datos de la cuenta bancaria del proveedor del alojamiento
- Comprobante de costos de los servicios públicos, como la electricidad (estado de cuenta del proveedor del servicio público) y los datos de la cuenta bancaria de este
- Comprobante de situación financiera (estado de cuenta bancaria o información de la cuenta)
- Comprobante de visado



Working with the  
**New Zealand Government**

## **Realicé la solicitud y no reúno los requisitos para recibir esta ayuda. ¿Hay otro tipo de apoyo disponible?**

Si usted es ciudadano o residente de Nueva Zelanda, quizás pueda acceder a la ayuda del Ministerio de Desarrollo Social. Para averiguar qué apoyo puede recibir, ingrese a [www.msd.govt.nz/what-we-can-do/individuals/index.html](http://www.msd.govt.nz/what-we-can-do/individuals/index.html).

Si usted necesita apoyo pero se determinó que no reúne las condiciones para recibir esta ayuda, llame al 0800 RED CROSS. Es posible que nuestro equipo de Atención a Visitantes Manaaki Manuhiri pueda prestarle más asistencia.

Independientemente de su nacionalidad, hay otras ayudas disponibles:

- **Problemas de salud**

Si no puede hablar con su médico, llame a la línea de salud Healthline para realizar consultas y obtener información en forma gratuita. Allí podrán hacer los arreglos necesarios para hablar con usted en su idioma. Cuando respondan a su llamada, diga que le gustaría tener un intérprete e indique el idioma en que desea hablar. Llame al 0800 611 116.

- **Salud mental**

Para obtener orientación sobre salud mental, llame o envíe un mensaje de texto al 1737 en cualquier momento. Todos los servicios están disponibles las 24 horas del día, todos los días, con intérpretes en más de 40 idiomas. Llame o envíe un mensaje de texto al 1737, o visite [1737.org.nz](http://1737.org.nz).

- **Ayuda en materia de visas**

Si usted es extranjero y necesita asesoramiento sobre su visa, comuníquese con el Servicio de Inmigración de Nueva Zelanda a través [www.immigration.govt.nz](http://www.immigration.govt.nz) o llamando al 0508 558 855.

- **Asesoramiento sobre alquileres**

Si necesita asesoramiento sobre sus derechos como inquilino, comuníquese con el Servicio de Alquileres a través del sitio [www.tenancy.govt.nz](http://www.tenancy.govt.nz) o llamando al 0800 836 262.

- **Oficina de Asesoramiento para los Ciudadanos**

La Oficina de Asesoramiento para los Ciudadanos tiene como objetivo ayudar a que las personas conozcan sus derechos y obligaciones. Allí se proporciona un servicio gratuito e independiente para todos. Puede comunicarse con esta oficina a través de su sitio web [www.cab.org.nz/location/cab-queenstown](http://www.cab.org.nz/location/cab-queenstown).



Working with the  
**New Zealand Government**

- **Personas que buscan empleo**

Si está buscando trabajo o es empleador y necesita llenar una vacante, comuníquese con el Servicio de Trabajo e Ingresos de Nueva Zelanda a través de [www.jobs-during-covid.workandincome.govt.nz/hello](http://www.jobs-during-covid.workandincome.govt.nz/hello) o llamando al 0800 779 009 (línea de personas que buscan empleo).

También puede probar en el sitio web de trabajo estacional [worktheseasons.co.nz/hello](http://worktheseasons.co.nz/hello), para obtener información sobre oportunidades de trabajo estacional que pueda haber disponibles.

Además, Go with Tourism ([www.gowithtourism.co.nz](http://www.gowithtourism.co.nz)) ofrece asistencia personalizada y colabora en la reconversión de los trabajadores del turismo para que puedan encontrar oportunidades en todos los sectores o regiones de Nueva Zelanda.

- **Derechos de los trabajadores**

Si desea recibir asesoramiento sobre sus derechos como trabajador, comuníquese con el Servicio de Empleo de Nueva Zelanda a través del sitio [www.employment.govt.nz](http://www.employment.govt.nz) o llamando al 0800 20 90 20.

- **Registro de subsidios salariales y reclamaciones**

Si cree que su empleador está recibiendo el subsidio salarial pero no se lo está transfiriendo, antes que nada debe hablar con él. Pregúntele si incluyó su nombre en la solicitud, dado que el empleador puede solicitar el subsidio para algunos empleados o para todos.

Si no logra averiguar con su empleador si su nombre fue incluido en la solicitud, podrá verificarlo en el Ministerio de Desarrollo Social:

[msd.govt.nz/form/msd/govt/nz/form.req2?requestType=wage-subsidy-payment-employee-information-request](http://msd.govt.nz/form/msd/govt/nz/form.req2?requestType=wage-subsidy-payment-employee-information-request).

Si habló con su empleador y:

- usted no puede solucionar su problema o
- piensa que su empleador actuó de manera fraudulenta con respecto al subsidio,

puede presentar una reclamación ante el Servicio de Empleo de Nueva Zelanda: [www.employment.govt.nz/leave-and-holidays/other-types-of-leave/coronavirus-workplace/wage-subsidy-and-leave-support-complaints](http://www.employment.govt.nz/leave-and-holidays/other-types-of-leave/coronavirus-workplace/wage-subsidy-and-leave-support-complaints).



Working with the  
**New Zealand Government**