

CÓMO
SOLICITAR Y
USAR LOS

BENEFICIOS DE ALIMENTOS BÁSICOS



Washington State
Department of Social
& Health Services

DSHS 22-297(SP) (Rev. 6/11)

INTRODUCCIÓN.....	1
Solicitar Alimentos Básicos	
¿Quién puede recibir Alimentos Básicos?	2
¿Cómo solicito Alimentos Básicos?	2
¿Qué ocurre después de presentar mi solicitud?	3
¿Qué debo llevar a la entrevista?	4
¿Qué ocurre si algo cambia en mi situación familiar?	4
Si soy elegible, ¿cuándo recibiré mis beneficios alimenticios?	5
¿Cuánto tiempo recibiré Alimentos Básicos?	6
¿El Departamento tiene una Política de No Discriminación?	7
Cómo usar los beneficios de Alimentos Básicos	
¿Qué es la tarjeta EBT QUEST de Washington?	8
¿Qué es un PINEBT?.....	9
¿Qué es un titular alternativo de tarjeta?.....	9
¿Cuándo debo llamar al centro de servicio al cliente de EBT?	10
¿Qué puedo y qué no puedo hacer con mi tarjeta y mis beneficios de EBT?	11
PREGUNTAS FRECUENTES Y RESPUESTAS SOBRE EBT.....	13

Esta guía contiene información acerca de Alimentos Básicos y responde preguntas sobre cómo solicitar y usar los beneficios de Alimentos Básicos.

Alimentos Básicos ayuda a las personas de bajos ingresos a comprar sus alimentos y brindar una dieta nutritiva a sus familias.

Los beneficios de Alimentos Básicos tienen el propósito de formar parte del presupuesto total de alimentación de una familia. La mayoría de hogares debe gastar un poco de su propio dinero junto con sus beneficios alimenticios para comprar suficientes alimentos para un mes.

Los beneficios de Alimentos Básicos se basan en el tamaño de la familia y en el ingreso familiar total. Además, se consideran algunos gastos, que incluyen:

- Alquiler y servicios públicos
- Costos de cuidado infantil mientras se trabaja o se busca trabajo
- Manutención para los niños que están fuera del hogar
- Costos médicos pagados por ancianos o discapacitados

Puede usar nuestro estimador de beneficios para saber si califica para Alimentos Básicos y obtener un estimado de la cantidad que recibiría. Puede encontrar el estimador en www.foodhelp.wa.gov en la pestaña Basic Food (Alimentos Básicos).



Cuando recibe Alimentos Básicos, también califica para otros beneficios:

- Sus hijos estarán inscritos en el programa de comidas escolares gratuitas;
- Usted puede recibir servicios de telefonía local de bajo costo; y
- Usted cumple con la evaluación de ingresos para Mujeres, Lactantes y Niños (WIC).

Si desea recibir más información o tiene preguntas específicas sobre su situación, llame al 1-877-501-2233 o visite nuestro sitio web en www.foodhelp.wa.gov

¿Quién puede recibir Alimentos Básicos?

Para recibir Alimentos Básicos, usted debe:

- Vivir en el estado de Washington
- Tener ingresos por debajo del 200% del Nivel de pobreza federal
- Cumplir con los requisitos de ciudadanía o extranjería

Usted no debe ser:

- Un delincuente fugitivo
- Un inmigrante indocumentado

Es posible que haya otros requisitos según la situación de su familia.

¿Cómo solicito Alimentos Básicos?

Existen tres formas de solicitar asistencia de Alimentos Básicos:

- En línea en www.washingtonconnection.org
- En persona en la Oficina de Servicios Comunitarios de DSHS local o
- Por correo:
DSHS Customer Service Center
PO Box 11699
Tacoma, WA 98411-6699

Puede solicitar que se le envíe un formulario de solicitud llamando al 1-877-501-2233.

Complete y entregue su solicitud lo antes posible. Si califica, sus beneficios empezarán desde la fecha en la que entregó su solicitud. Procesaremos su solicitud en un plazo de 30 días.

Si tiene poco o nada de dinero y necesita ayuda inmediata, puede calificar para servicio expedito. Esto significa que lo entrevistaremos y, si es elegible, emitiremos sus beneficios alimenticios en un plazo de siete días.

¿Qué ocurre después de presentar mi solicitud?

Una vez recibida su solicitud, se le entrevistará para garantizar que entendamos la información de la solicitud. Las entrevistas se realizan por teléfono o en su Oficina de Servicios Comunitarios de DSHS local. Recibirá una llamada telefónica o una carta de cita en la que se le brindará más información acerca de la fecha y la hora de su entrevista.

Durante la entrevista, nosotros:

- Explicaremos las reglas del programa;
- Haremos preguntas acerca de la información de su solicitud;
- Le pediremos pruebas de cierta información;
- Le entregaremos una copia de sus derechos y responsabilidades;
- Explicaremos el propósito, el uso apropiado y las sanciones del mal uso del programa de asistencia alimenticia;
- Explicaremos cualquier cosa que no entienda.



Si necesita ayuda para el proceso de entrevista, alguien que conozca su situación puede solicitar y ser entrevistado en su nombre. Esta persona se denomina representante autorizado.

¿Qué debo llevar a la entrevista?

Debe proporcionar pruebas de:

- Su identidad;
- Ingreso familiar;
- Condición migratoria de los miembros del hogar que no sean ciudadanos, incluida la información sobre los ingresos y recursos del patrocinador, si corresponde.

También podemos pedirle proporcionar pruebas de cualquier información poco clara.

Después de la entrevista, le entregaremos una carta en la que se indicarán las pruebas que aún necesitamos. Le ayudaremos a obtener las pruebas de las cosas que necesitamos durante su entrevista.

Tendrá al menos diez días para proporcionar las pruebas.

¿Qué ocurre si algo cambia en mi situación familiar?

Si su hogar sólo recibe Alimentos Básicos de nuestro departamento, usted debe decirnos si su ingreso familiar bruto total supera el 200% de las guías federales de pobreza. Nos puede informar sobre

el cambio por escrito, por teléfono, en persona o en línea en www.washingtonconnection.org. Debe informar el cambio antes del día 10 del mes posterior al mes en el que sus ingresos aumentaron. Por ejemplo, si ha ocurrido un cambio hoy, debe informarlo antes del día 10 del próximo mes.

Si su hogar recibe otros beneficios además de Alimentos Básicos, debe informarlo según el Código administrativo de Washington 388-418-0005.

Se le comunicará por escrito cómo afecta el cambio a sus beneficios alimenticios. Si usted no está de acuerdo, puede hablar con su trabajador de elegibilidad, un supervisor o el administrador de la oficina de servicios comunitarios. Si aún no está de acuerdo, puede solicitar una audiencia administrativa.

Si soy elegible, ¿cuándo recibiré mis beneficios alimenticios?

Cuando solicite sus beneficios por primera vez, éstos serán emitidos poco después de que recibamos toda la información que necesitamos para decidir si usted es elegible. Por lo general, esto ocurre dentro de los 30 días posteriores a la fecha de su solicitud. Si necesita los beneficios inmediatamente y es elegible



para servicios expeditos, usted recibirá sus beneficios dentro de los 7 días posteriores a su solicitud.

Después de que se le emita la pensión inicial, el día del mes en que reciba sus beneficios alimenticios no cambiará. Sus beneficios alimenticios estarán a su disposición en cualquier momento entre el día 1 y el día 10 de cada mes. El día específico en el que sus beneficios alimenticios estarán disponibles se basa en la última cifra del número de la Unidad de Asistencia Alimenticia (AU) y se imprime en su notificación de aprobación para beneficios alimenticios. También puede llamar al 1-877-501-2233 para averiguar cuándo estarán disponibles sus beneficios cada mes.

Sus beneficios estarán disponibles los fines de semana y feriados y los beneficios que no haya gastado para fin de mes se acumularán para el siguiente mes.

¿Cuánto tiempo recibiré Alimentos Básicos?

Quando sea elegible para el Programa Alimentos Básicos, usted recibirá una carta de nosotros donde le indicaremos:

- Si es elegible;
- Cuántos meses dura su periodo de certificación; y
- El monto de beneficios alimenticios que recibirá.

A la mitad de su período de certificación (seis meses para la mayoría de hogares), usted recibirá una Revisión Intermedia de la Certificación que deberá completar.



Nosotros usamos el informe para actualizar la información sobre usted, las personas de su hogar, los ingresos de su hogar y ciertos gastos. Esto nos permite asegurarnos de que está recibiendo el monto de beneficio correcto. Además, puede completar la revisión por teléfono.

Aproximadamente 45 días antes del vencimiento de Alimentos Básicos, usted recibirá una notificación con un formulario de Revisión de Elegibilidad que debe completar si aún desea recibir beneficios alimenticios.

Complete y devuelva el formulario de Revisión de Elegibilidad a:

DSHS Customer Service Center
PO Box 11699
Tacoma, WA 98411-6699

Recibirá una carta para una entrevista por teléfono o en su Oficina de Servicios Comunitarios de DSHS local. Debe completar esta entrevista para descubrir si es elegible para recibir más beneficios alimenticios.

¿El Departamento tiene una Política de No Discriminación?

De acuerdo con la Ley Federal y con la política del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, a esta institución se le prohíbe discriminar por razones de raza, color, nacionalidad, sexo, edad, religión, creencias políticas o discapacidad.



Para presentar una queja por discriminación, escriba a:

USDA, Director, Office of Civil Rights
1400 Independence Avenue, S.W.
Washington, D.C. 20250-9410

o llame al (800) 795-3272 (voz) o (202) 720-6382 (TTY). El USDA es un proveedor y empleador que cumple con los principios de igualdad de oportunidades.

¿Qué es la tarjeta EBT QUEST de Washington?

El sistema de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) es una manera segura, conveniente y fácil de recibir los beneficios alimenticios cada mes.

- Debe usar la tarjeta para recibir sus beneficios.
- La tarjeta funciona de forma similar a una tarjeta de cajero automático, pero los beneficios alimenticios que contiene sólo pueden usarse para comprar alimentos.
- Sus beneficios serán abonados a una cuenta creada para usted.
- Sólo puede usar sus beneficios con su número de identificación personal (PIN) secreto.



¿Qué es un PIN EBT?

Cada vez que use su tarjeta, deberá ingresar 4 números secretos. Estos números se denominan: PIN (Número de identificación personal)

**** = PIN (4 números secretos)

Se puede obtener un PIN de las siguientes maneras:

- Si recibe su tarjeta en una oficina local de DSHS, usted elegirá su PIN en ese momento.
- Si se le envía la tarjeta por correo, debe llamar al Centro de Servicio al Cliente para elegir su PIN nuevo o de reemplazo.

¡No lo deseche! Necesita estos 4 números y su tarjeta para recibir sus beneficios.

¡No escriba su PIN en su tarjeta y no comparta su PIN con personas que no formen parte de su hogar! Conserve su PIN en un lugar seguro y no en la misma cartera o billetera que su tarjeta.

Si pierde su tarjeta o ésta se daña, aún puede usar su PIN. La tarjeta de reemplazo tendrá el mismo PIN. El PIN no cambiará, a menos que usted solicite que se cambie.

¿Qué es un titular alternativo de tarjeta?

Usted puede elegir a alguien que le ayude a usar sus beneficios. A esta persona se le llama titular alternativo de tarjeta.

El titular alternativo de tarjeta

- Es elegido por usted.
- Recibirá su propia tarjeta Washington QUEST y su PIN en una oficina local de DSHS.
- Podrá gastar sus beneficios.

Si elige a una persona como titular alternativo de su tarjeta, elija a una persona de confianza. Recuerde que los beneficios perdidos o robados no serán reemplazados. Para obtener más información o recibir un formulario de autorización, llame al 1-877-501-2233.

¿Cuándo debo llamar a servicio al cliente de EBT?

Servicio al cliente de EBT

1-888-328-9271

Número de retransmisión estatal TTY

1-800-833-8388

Número de retransmisión estatal TTY Braille

1-800-833-6385

Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana a la línea gratuita cuando:

- Necesite saber el saldo de su cuenta de alimentos o dinero en efectivo.
- Su tarjeta se haya perdido, se la hayan robado o esté dañada.
- Deseo oír las últimas 10 transacciones de su cuenta de beneficios alimenticios o en efectivo.
- Deseo recibir una tarjeta o PIN de reemplazo por correo.

Los Representantes del Centro de Servicio al Cliente también pueden ayudarle:

- A encontrar un lugar cercano donde pueda usar su tarjeta.
- A recibir un historial de 2 meses de sus transacciones.
- A informar problemas con los cajeros automáticos.
- Si habla un idioma que no es inglés.

¿Qué puedo y qué no puedo hacer con mi tarjeta y mis beneficios de EBT?

¡Hacer un mal uso de su tarjeta Washington QUEST es un crimen estatal y federal!

Uso apropiado

Usted o un miembro de su hogar pueden usar sus beneficios de Alimentos Básicos para comprar artículos como:

- Panes y cereales
- Frutas y vegetales
- Queso, leche y otros productos lácteos
- Carne de res, pescado, carne de aves de corral y huevos
- La mayoría de productos comestibles que no se venden como alimentos calientes preparados
- Semillas y plantas que producen alimentos

Uso ilegal

No es legal:

- Utilizar los beneficios alimenticios de su tarjeta EBT para otro propósito que no sea comprar comida para los miembros elegibles del hogar.
- Intercambiar sus beneficios alimenticios por cualquier cosa de valor (tráfico). Los ejemplos de tráfico ilegal incluyen intercambiar los beneficios alimenticios por dinero en efectivo, drogas, armas o cualquier otra cosa que no sea un alimento de un minorista autorizado.
- Brindar sus beneficios a cualquier persona que no le corresponda los Alimentos Básicos de su hogar.
- Usar sus beneficios de Alimentos Básicos para comprar productos no alimenticios, tales como cigarrillos, tabaco, cerveza, vino, licores, artículos del hogar, jabones, productos de papel, vitaminas, medicamentos o alimentos para mascotas.



Penalidad por el uso ilegal

Si usted intencionalmente hace un mal uso de los beneficios de Alimentos Básicos, usted puede ser:

- Descalificado y perder sus beneficios durante al menos un año y hasta de por vida. La descalificación continúa incluso si se muda a otro estado.
- Sujeto a las multas.
- Sujeto a las acciones legales, incluyendo el enjuiciamiento penal. DSHS cooperará con las autoridades estatales, locales y federales para enjuiciar el tráfico de Alimentos Básicos o beneficios de SNAP.

Use sus beneficios a tiempo

Sus beneficios de asistencia alimenticia tienen el propósito de satisfacer las necesidades actuales de su hogar.

- Si no usa su tarjeta durante meses, es posible que nos comuniquemos con usted para verificar si está teniendo dificultades para usar su tarjeta o si aún necesita asistencia alimenticia.
- Si no usa al menos una parte de sus beneficios dentro de un plazo de 365 días, los beneficios serán cancelados y no podrán ser reemplazados.

- P: ¿Se puede usar la tarjeta EBT fuera del estado?
- R: La tarjeta Washington QUEST es aceptada a nivel nacional en los minoristas que participan en el programa de EBT. Busque el letrero de QUEST o consulte con la tienda antes de intentar usar su tarjeta QUEST. Las tiendas que venden alimentos pueden o no participar como proveedoras de beneficios en efectivo. El acceso a un cajero automático para recibir beneficios en efectivo dependerá de si el cajero automático opera como parte de la red QUEST.
- P: ¿Se puede devolver una compra hecha con la tarjeta?
- R: ¡Sí! Por ejemplo, si la leche que acaba de comprar se echó a perder, puede llevar la leche y el recibo de vuelta a la tienda. La devolución es abonada a su cuenta de alimentos. No recibirá dinero en efectivo por la devolución si compró el artículo usando sus beneficios alimenticios.
- P: ¿Puedo recibir dinero en efectivo de los beneficios alimenticios de mi tarjeta EBT?
- R: No. Los beneficios alimenticios que no haya usado hasta fin de mes estarán disponibles el siguiente mes.
- P: Si me mudo fuera del estado, ¿puedo seguir recibiendo Alimentos Básicos?
- R: Alimentos Básicos es sólo para residentes de Washington. Tendrá que llamar al centro de servicio al cliente al 1-877-501-2233 para cerrar su caso, de modo que pueda solicitar los beneficios del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP) en el estado donde vaya a vivir. Aún puede usar los beneficios que se emitieron en su tarjeta EBT mientras vivía en Washington.

Take a Fresh Look



DSHS 22-297(SP) (Rev. 6/11)