# CÓMO SOLICITAR Y USAR LOS BENEFICIOS DE ALIMENTOS BÁSICOS

Washington State
Department of Social & Health Services

*Transforming lives*

DSHS 22-297 SP (Rev. 4/20) Spanish

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....1

## Solicitar Alimentos Básicos

¿Puedo 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? .....5

Si soy elegible, ¿cuándo recibiré mis beneficios alimenticios?.....6

¿Cuánto tiempo recibiré Alimentos Básicos? .....7

¿El Departamento tiene una Política de no discriminación? .....8

## Cómo usar los beneficios de Alimentos Básicos

¿Qué es la tarjeta EBT QUEST de Washington? .....8

¿Qué es un PIN para la EBT?.....9

¿Qué es un titular de tarjeta alternativo?.....9

¿Cuándo debo llamar a 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

# INTRODUCCIÓN

Alimentos Básicos (conocido a nivel federal como Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria, o SNAP) ayuda a las personas a comprar víveres.

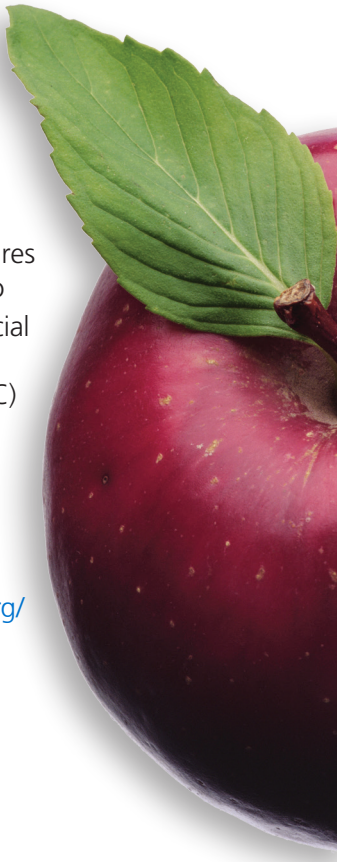
La cantidad de Alimentos Básicos que puede recibir depende del tamaño de su familia, sus ingresos contables, y sus gastos mensuales en conceptos tales como vivienda, servicios básicos, manutención de niños y costos médicos.

Para obtener una estimación del monto que podría recibir por Alimentos Básicos, llame al 1-877-501-2233.

**Cuando recibe Alimentos Básicos, también puede calificar para otros programas:**

- Programa de comidas escolares gratuitas o a precio reducido
- Programa de nutrición especial para Mujeres, Bebés y Niños (por sus siglas en inglés, 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.washingtonconnection.org/home/



## ¿Puedo recibir Alimentos Básicos?

**Sí puede, si cumple los siguientes requisitos:**

- 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

## ¿Quién no puede recibir Alimentos Básicos?

- Un delincuente fugitivo
- Un inmigrante indocumentado

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

## ¿Cómo solicito Alimentos Básicos?

**Existen cuatro formas de solicitar Alimentos Básicos:**

- En línea en www.washingtonconnection.org
- Por teléfono, sin presentar solicitud, llamando al 1-877-501-2233
- En persona en la Oficina de Servicios Comunitarios del DSHS de su localidad. Encuentre una CSO cerca de usted en www.dshs.wa.gov/office-locations
- Por correo:

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

Puede solicitar un formulario de solicitud impreso 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.

## ¿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 llevan a cabo por teléfono o en su Oficina de Servicios Comunitarios de DSHS local.

**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 por mal uso del programa de Alimentos Básicos.
- Le 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 comprobantes de:**

- Su identidad.
- Ingreso familiar.
- Situación 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 10 días para proporcionar las pruebas.

# ¿Qué ocurre si algo cambia en mi situación familiar?

Si su hogar sólo recibe Alimentos Básicos, debe decirnos si su ingreso familiar bruto total supera el 130% 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.

Para escribir, use la siguiente dirección:

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

Por teléfono: 1-877-501-2233

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.

| Personas en el hogar | Informe si sus ingresos son superiores a |
|---|---|
| 1 | $1,354 |
| 2 | $1,832 |
| 3 | $2,311 |
| 4 | $2,790 |
| 5 | $3,269 |

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 no está de acuerdo, puede hablar con un 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 después de que recibamos toda la información que necesitamos para decidir si usted es elegible.

- En promedio, aprobamos las solicitudes de los hogares elegibles en 10 días aproximadamente.
- Casi la mitad de las solicitudes se aprueban en menos de seis días.

Después de que se le entregue su primer pago de Alimentos Básicos, el día del mes en el que recibe sus Alimentos Básicos no cambiará. El día específico en el que estarán disponibles sus beneficios alimenticios está impreso en su aviso de aprobación.

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

# ¿Cuánto tiempo recibiré Alimentos Básicos?

**Cuando 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.
- El monto de beneficios alimenticios que recibirá.

A la mitad de su periodo 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

Le enviaremos una carta para realizar una entrevista por teléfono o en la Oficina de Servicios Comunitarios del DSHS en su localidad. 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 las leyes federales y las políticas 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 Ave. SW
Washington, D.C. 20250-9410

o llame al 1-800-795-3272 (voz) o 1-202-720-6382 (TTY). 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 de EBT?

Cada vez que use su tarjeta, deberá escribir cuatro 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 a Servicio al cliente para elegir su PIN nuevo o de reemplazo.

¡No lo deseche! Necesita estos cuatro 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, el PIN aún puede usarse. La tarjeta de reemplazo tendrá el mismo PIN. El PIN no cambiará, a menos que usted solicite que se cambie.

## ¿Qué es un titular de tarjeta alternativo?

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

**El titular de tarjeta alternativo**

- 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 siete 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.
- Desee oír las últimas 10 transacciones de su cuenta de beneficios alimenticios o en efectivo.
- Desee recibir una tarjeta o PIN de reemplazo por correo.

**Los representantes de Servicio al cliente también pueden ayudarle:**

- A encontrar un lugar cercano donde pueda usar su tarjeta.
- A recibir un historial de dos 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 delito 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

Esto 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 o cualquier otra cosa que no sea un alimento de un minorista autorizado.
- Brindar sus beneficios a cualquier persona que no pertenezca al hogar al que están destinados los beneficios de Alimentos Básicos.
- 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.
Usted podría sufrir:

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

## Use sus beneficios a tiempo

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

Podemos cancelar los Alimentos Básicos de su cuenta si no los utiliza en un plazo de 365 días.

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.

P: ¿Se puede devolver una compra hecha con la tarjeta?

R: ¡Sí! Por ejemplo, si la leche que acaba de comprar está echada 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.

El USDA es un proveedor, empleador y acreedor que cumple con los principios de igualdad de oportunidades. Esta institución es un proveedor que cumple con los principios de igualdad de oportunidades.

Take a Fresh Look

Basic Food

DSHS 22-297 SP (Rev. 4/20) Spanish