

CÓMO SOLICITAR Y USAR LOS BENEFICIOS DE ALIMENTOS BÁSICOS



Washington State
Department of Social
& Health Services

Transforming lives

DSHS 22-297 SP (Rev. 10/24) Spanish

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

Solicitar Alimentos Básicos

¿Puedo recibir Alimentos Básicos?	2
¿Cómo solicito Alimentos Básicos?	2
¿Qué ocurre después de presentar mi solicitud?	3
¿Qué necesito para 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 Washington Quest?	9
¿Qué es un PIN para la EBT?	9
¿Qué es un titular de tarjeta alternativo?	10
¿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
--	----

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 877-501-2233.

Cuando recibe Alimentos Básicos, también puede ser elegible 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 877-501-2233 o visite nuestro sitio de internet en washingtonconnection.org/home/



¿Puedo recibir Alimentos Básicos?

Puede recibirlos 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 inmigración. Si recibe Alimentos Básicos, no se le considerará como carga pública.

¿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 washingtonconnection.org.
- Por teléfono, sin entregar una solicitud, llamando al 877-501-2233.
- En persona en la Oficina de Servicios Comunitarios del DSHS de su localidad. Encuentre una Oficina de Servicios Comunitarios cerca de usted en dshs.wa.gov/office-locations.
- Por correo:
DSHS Customer Service Center
P.O. Box 11699
Tacoma, WA 98411-6699

Para obtener más información, llame al 877-501-2233.

Entregue su solicitud lo antes posible. Si es elegible, sus beneficios empezarán desde la fecha en que se reciba su solicitud. Puede entregar solicitudes por internet 24/7 en washingtonconnection.org y hacer su entrevista de elegibilidad llamando al teléfono 877-501-2233.

Si llama de lunes a viernes, de 8 a.m. a 2 p.m., no es necesario que haga una solicitud previamente.

¿Qué ocurre después de presentar mi solicitud?

Si presenta su solicitud por internet o la envía por correo, se le entrevistará para garantizar que entendamos la información de la solicitud. Las entrevistas se realizan por teléfono o en la Oficina de Servicios Comunitarios del DSHS en su localidad. Si presenta su solicitud en la Oficina de Servicios Comunitarios o llamando al teléfono 877-501-2233, no es necesario que llene una solicitud previamente.

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 necesito para la entrevista?

Debe proporcionar comprobantes de:

- Su identidad.
- Sus ingresos familiares.
- La 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 washingtonconnection.org.

Por escrito, a la siguiente dirección:
DSHS-CSD Customer Service Center
P.O. Box 11699
Tacoma WA 98411-6699

Por teléfono: 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.

Número de personas en el hogar	Informe si sus ingresos exceden de
1	\$1,632
2	\$2,215
3	\$2,798
4	\$3,380
5	\$3,963



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 un administrador. 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.

El día específico en el que estarán disponibles sus beneficios alimenticios está impreso en su aviso de aprobación. 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.

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 en total 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 los hogares), usted recibirá una Revisión Intermedia de la Certificación que deberá completar. 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.

Conteste y devuelva el formulario de Revisión de Elegibilidad a:

DSHS Customer Service Center
P.O. 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 de derechos civiles y con las reglamentaciones y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA), esta institución tiene prohibido discriminar por motivos de raza, color, país de origen, sexo (incluyendo identidad de género y orientación sexual), credo religioso, discapacidad, edad, creencias políticas o como represalia por actividades previas relacionadas con derechos civiles.

La información del programa puede ofrecerse en idiomas distintos al inglés. Las personas con discapacidades que necesiten medios de comunicación alternativos para obtener información sobre el programa (como Braille, letra grande, cintas de audio, lenguaje de señas americano) deben comunicarse con la agencia (estatal o local) a la que solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con problemas de audición o con discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA usando el Servicio Federal de Retransmisión, llamando al (800) 877-8339.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, un quejoso debe llenar un formulario AD-3027, Formulario de queja por discriminación en programas del USDA, que puede obtener en línea en <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027.pdf>, en cualquier oficina del USDA, llamando al teléfono (833) 620-1071, o enviando una carta al USDA. La carta debe contener el nombre, la dirección y el número de teléfono del quejoso y una descripción escrita de la acción presuntamente discriminatoria, con suficiente detalle para informar al secretario adjunto para derechos civiles sobre la naturaleza y la fecha de una presunta violación de derechos civiles. Debe enviar el formulario AD-3027 contestado o la carta por uno de los siguientes medios:

Food and Nutrition Service, USDA
1320 Braddock Place, Room 334
Alexandria, VA 22314; o
fax: (833) 256-1665 o (202) 690-7442; o
correo electrónico:
FNSCIVILRIGHTSCOMPLAINTS@usda.gov

Esta institución es un proveedor que cumple con los principios de igualdad de oportunidades.

¿Qué es la tarjeta EBT Washington Quest?

El sistema de transferencia electrónica de beneficios (EBT, por sus siglas en inglés) es una manera segura, conveniente y fácil de recibir los beneficios alimenticios cada mes.

- Debe usar la tarjeta EBT para recibir sus beneficios.
- La tarjeta EBT 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 secreto.



¿Qué es un PIN de EBT?

Cada vez que use su tarjeta, deberá escribir un número secreto de cuatro dígitos. Ese número se conoce como PIN, las siglas en inglés de "número de identificación personal".

**** = PIN (4 dígitos 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.

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 usted le concede acceso a todos sus beneficios, así que todo lo que el titular alternativo gaste no podrá ser reemplazado. Para obtener más información o recibir un formulario de autorización, llame al 877-501-2233.

Información de contacto de Servicio al Cliente de EBT

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.

¿Cuándo debo llamar a servicio al cliente de EBT?

Servicio al Cliente de EBT
888-328-9271

Número de retransmisión estatal TTY
800-833-8388

Número de retransmisión estatal TTY en Braille
800-833-6385

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 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 verduras.
- Queso, leche y otros productos lácteos.
- Carne de res, pescado, aves y huevos.
- La mayoría de productos comestibles que no se vendan 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 artículos del hogar, vitaminas, medicamentos, alimentos para mascotas, tabaco o alcohol.

Sanción por el uso ilegal. Usted puede ser:

- Descalificado y perder sus beneficios al menos por 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 274 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. Sus beneficios alimenticios se devolverán a su tarjeta EBT. 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 el nombre de los beneficios de SNAP en el estado de Washington. Deberá llamar al centro de servicio al cliente al 877-501-2233 para cerrar su caso, a fin de que pueda solicitar beneficios de SNAP en el estado en donde vaya a vivir. Aún puede usar los beneficios que se emitieron en su tarjeta EBT mientras vivía en Washington.

Esta institución es un proveedor que cumple con los principios de igualdad de oportunidades.

