



SNAP Connect

Preguntas frecuentes

(Actualizado el 18 de abril de 2025)

El programa piloto SNAP Connect es una nueva iniciativa diseñada para facilitar la realización de las entrevistas obligatorias y la recertificación para el Programa de Asistencia Nutricional Complementaria (SNAP). Consulte las preguntas frecuentes para obtener más detalles sobre este programa.

P: ¿Qué es SNAP Connect?

R: SNAP CONNECT es una nueva iniciativa que permite a los clientes de SNAP completar las entrevistas obligatorias para nuevas solicitudes y recertificaciones por teléfono. Este servicio a pedido brinda a los clientes de SNAP más flexibilidad para completar las entrevistas en el momento que les resulte más conveniente. Esto elimina la necesidad de acudir a la oficina o de programar una entrevista.

P: ¿Quién es elegible?

R: Actualmente, el servicio a pedido SNAP Connect estará disponible para los clientes que reciben SNAP y viven en el área de Pawtucket. El área de cobertura del programa se ampliará a otras ciudades y pueblos de manera gradual durante los próximos meses.

P: ¿Qué sucede si no vivo en Pawtucket?

R: Los clientes que vivan en otras ciudades y pueblos deben seguir el proceso habitual para completar sus entrevistas o recertificaciones de SNAP. Si recibió un aviso con una entrevista programada, asegúrese de seguir las instrucciones que figuran en el aviso. Los clientes que tengan una entrevista programada deben llamar al DHS en la fecha de la entrevista o antes.

P: ¿Cómo sabré que ahora estoy inscrito en el programa SNAP Connect?

R: Usted recibirá una llamada informándole que debe volver a llamar al DHS al 1-855-697-4347. Cuando vuelva a llamar al número de teléfono asociado con el DHS, se le dirigirá automáticamente a la cola de SNAP Connect.

P: ¿Cómo funciona el programa?

R: Los clientes recibirán una llamada en un plazo de tres días tras presentar la solicitud y podrán completar la entrevista en ese momento o en otro momento más conveniente dentro de un plazo determinado. Se recomienda que la entrevista se realice en un plazo de 4 días para las solicitudes SNAP urgentes o de 12 días para las solicitudes normales después de la llamada inicial, con el fin de garantizar una decisión oportuna.

P: ¿Desde qué número me llamarán?

R: Todos los participantes de SNAP Connect recibirán una llamada desde el 1-855-697-4347. El identificador de llamadas mostrará "RHODE ISLAND ST". Si no contesta, el DHS le dejará un mensaje de voz y le enviará un mensaje de texto de seguimiento (si ha optado por recibirlo).

P: ¿Cuánto tiempo tengo para completar la entrevista?

R: Si no puede completar la entrevista dentro del plazo designado, llame al DHS lo antes posible.

P: ¿Puedo llamar en cualquier momento?

R: Puede llamar durante el horario habitual del centro de llamadas (de 8:30 a. m. a 3:00 p. m.) para completar su entrevista.

P: Formo parte del programa y he intentado llamar, pero no consigo completar mi entrevista. ¿Por qué no funciona?

R: Si llama un miércoles, debe llamar desde el teléfono que figura en su caso; de lo contrario, el sistema telefónico automatizado no le reconocerá. Si no sabe o no tiene el número de teléfono que figura en su caso, vuelva a llamar el lunes, martes, jueves o viernes y un trabajador del DHS se asegurará de que pueda completar su entrevista.

P: ¿Qué sucede si no completo la entrevista?

R: Es importante que los clientes llamen dentro del horario designado. Si un cliente no completa la entrevista dentro del plazo establecido, el DHS le enviará por correo una notificación de entrevista perdida.

P: ¿Qué sucede si se corta la llamada?

R: Si su llamada se corta durante la entrevista, un miembro del personal del DHS le devolverá la llamada para completar el proceso. Si la llamada se desconectó antes de que pudiera hablar con alguien, se recomienda a los clientes que vuelvan a llamar. Es importante completar el proceso dentro del plazo designado.

P: ¿Por qué es importante mantener mi información de contacto actualizada con el DHS?

R: La información de contacto precisa ayuda al DHS a comunicarse con usted sobre sus beneficios SNAP, citas y avisos urgentes. Si su número de teléfono o dirección son incorrectos, puede perder llamadas importantes (como las de SNAP Connect), decisiones sobre su elegibilidad o instrucciones de renovación, lo que puede retrasar o interrumpir sus beneficios.

P: ¿Cómo puedo actualizar mi información de contacto?

R: Usted tiene varias opciones para actualizar su información:

- **En línea:** Inicie sesión en su Portal del Cliente (healthyrhode.ri.gov) y actualice su número de teléfono, correo electrónico y dirección.
- **Aplicación móvil:** Utilice la aplicación HealthyRhode (disponible en la App Store o Google Play) para realizar actualizaciones en cualquier momento.
- **En persona:** Visite cualquier oficina regional del DHS para recibir asistencia en persona.
- **Centro de llamadas:** Marque el 1-855-697-4347 y hable con un representante del DHS para actualizar su información de contacto.

P: ¿Puedo obtener ayuda para actualizar mi información si no estoy seguro de cómo utilizar el portal o la aplicación móvil?

R: ¡Sí! Los Días de Adopción Tecnológica del DHS ofrecen asistencia en persona para guiarlo a través del proceso de inicio de sesión, actualización de sus datos y carga de documentos. El personal

también está disponible los miércoles en las oficinas del DHS para ayudarlo con las herramientas de autoservicio.

P: ¿Puedo seguir acudiendo a la oficina?

R: Sí. Las oficinas regionales del DHS siguen disponibles para servicios en persona, escaneo de documentos y para completar otras tareas específicas de su caso. Los clientes también pueden solicitar una entrevista en persona. Si prefiere una entrevista en persona, los clientes deberán completar una cita programada en una fecha y hora específicas.

P: ¿Esto significa que no tengo que acudir a mis otras entrevistas, como Rhode Island Works?

R: En este momento, el modelo piloto SNAP Connect bajo demanda solo está disponible para cualquier persona que solicite o renueve sus beneficios SNAP y que viva en Pawtucket.

P: ¿Cómo me inscribo para recibir alertas por mensaje de texto?

Usted puede inscribirse en línea a través de su cuenta del Portal del Cliente en healthyrhode.ri.gov o hablar con un miembro del personal por teléfono o en la oficina para inscribirse.

###