

Preguntas frecuentes (FAQ)

P: ¿Todas las oficinas del DHS ahora solo atienden con cita previa?

R: No. Si bien Shepard solo atiende con cita previa, otras oficinas del DHS, como la de la calle Holden, continúan ofreciendo servicios sin cita previa, que incluyen soporte para solicitudes, escaneo de documentos y consultas en persona.

P: ¿Cuál es el horario de atención de Shepard?

R: Shepard abre para citas programadas todos los días laborables, excepto los miércoles. Los miércoles están reservados para el procesamiento de entrevistas telefónicas y de servicios administrativos.

P: ¿Puedo ir a Shepard sin cita previa para recibir ayuda?

R: No. Shepard solo atiende con cita previa. Quienes deseen ir sin cita previa deben visitar la de la calle Holden u otra oficina regional.

P: ¿Qué servicios ofrece la oficina de la calle Holden?

R: La oficina de la calle Holden ofrece servicios sin cita previa, escaneo de documentos y soporte para la adopción de tecnología todos los miércoles.

P: ¿Cómo se gestionarán las entrevistas telefónicas de SNAP?

R: Las entrevistas telefónicas de SNAP se priorizan los miércoles para garantizar un procesamiento oportuno para los clientes de SNAP Connect.

P: ¿Qué sucede con los casos de 1 Reservoir?

R: Estos casos se transfieren a la oficina de la calle Holden en el sistema RIBridges. Las citas presenciales para los clientes de Providence se realizarán en Shepard.

P: ¿Cómo puedo programar o reprogramar una cita en Shepard?

R: Para conocer la fecha y hora de su cita, llame al Centro de Llamadas del DHS al 1-855-MYRIDHS (1-855-697-4347) y seleccione la opción 4. Si necesita programar o reprogramar citas, puede optar por hablar con un representante que pueda actualizar su cita.

P: ¿Shepard forma parte de la red "No Wrong Door" del DHS?

R: No. Shepard no es un centro "No Wrong Door". Los centros "No Wrong Door" aceptan visitas sin cita previa para servicios integrales del DHS. Estos incluyen:

- Providence: 125 Montgomery Street
- Pawtucket: 249 Roosevelt Avenue
- Woonsocket: 219 Pond Street
- Warwick: 195 Buttonwoods Avenue
- Wakefield: 4808 Tower Hill Road, Suite G1
- Middletown: 31 John Clarke Road

P: ¿Se validará mi estacionamiento si uso otro estacionamiento en Providence?

R: No. El DHS solo validará el estacionamiento en el Centro de Convenciones de Rhode Island para clientes con citas programadas.

P: ¿Qué pasa si pierdo mi boleto de estacionamiento del Centro de Convenciones de Rhode Island? ¿Puede el DHS emitir un reemplazo?

R: No. El DHS no puede emitir boletos de estacionamiento de reemplazo. Si pierde su boleto de estacionamiento, podría ser responsable del pago completo de la tarifa de estacionamiento, según lo determine el Centro de Convenciones. Recomendamos a los clientes que guarden su boleto en un lugar seguro durante su visita para asegurar que puedan recibir una tarifa validada. Al salir del edificio Shepard, un representante del personal del DHS le proporcionará un código QR único de validación. El boleto de estacionamiento deberá escanearse en la puerta de salida, junto con el código QR único para salir del estacionamiento.

P: ¿El edificio Shepard es accesible para personas con discapacidad? ¿Qué opciones de estacionamiento hay para personas con una placa de discapacidad?

R: Sí. El edificio Shepard es totalmente accesible según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), incluyendo las entradas y los baños. Los clientes con una placa de discapacidad válida (o una placa HAC válida, según el estado) pueden estacionarse en cualquier espacio de estacionamiento legal en Providence, incluyendo espacios con parquímetro y aquellos no específicamente marcados para personas con discapacidad, sin pagar el parquímetro. Para obtener información detallada sobre las normas de estacionamiento en la Ciudad de Providence, visite: <https://www.providenceri.gov/public-works/parkingfags/>

P: Quiero cambiar mi entrevista telefónica a presencial (o viceversa). ¿Qué debo hacer?

R: Llame al Centro de Llamadas del DHS al 1-855-MYRIDHS para solicitar un cambio en el formato de la entrevista.

P: Perdí mi cita, ¿cómo puedo consultarla?

R: Utilice la opción de autoservicio del Centro de Llamadas del DHS presionando el 4 en el menú principal o regístrese para recibir notificaciones por mensaje de texto a través del Portal para Clientes o la aplicación móvil.

P: ¿Qué pasa si llego a la oficina equivocada para mi cita?

R: El personal intentará atenderlo si la oficina no está llena. Si la ubicación está operando en el nivel "Drop-Off", es posible que lo redirijan a la oficina que tenía programada.

P: ¿Pueden atenderme en Shepard si mi cita es para otra oficina?

R: No. Shepard solo atiende citas programadas para clientes del área de Providence.

P: ¿Dónde puedo ir en Providence para escanear documentos sin cita previa?

R: El escaneo de documentos sin cita previa está disponible en:

- Providence: 125 Montgomery Street
- Pawtucket: 249 Roosevelt Avenue

Preguntas frecuentes sobre No Wrong Door y niveles de servicio

P: ¿Cuál es la política de No Wrong Door del DHS?

R: La política de No Wrong Door garantiza que los clientes puedan acceder a los servicios en cualquier punto de entrada, ya sea en persona, en línea o por teléfono, y que se les conecte con los servicios adecuados sin demoras ni redireccionamientos.

P: ¿Todas las oficinas del DHS ofrecen los mismos servicios todos los días?

R: Los servicios pueden variar según los niveles operativos. Estos incluyen:

- **Servicio completo:** Se atienden todas las citas; se aceptan entrevistas sin cita previa.
- **Servicio limitado:** Se atienden las citas; cupo limitado para personas sin cita previa.
- **Servicio básico:** El personal proporciona entrega de documentos y orientación general.
- **Autoservicio:** Se dirige a los clientes al portal del DHS o a la aplicación móvil.
- **Día de adopción de tecnología:** Los miércoles se centran en ayudar a los clientes a utilizar las herramientas digitales del DHS.

P: ¿Cómo puedo saber qué nivel de servicio tengo disponible cuando visito una oficina del DHS?

R: Los letreros en cada ubicación y la orientación del personal de recepción informarán a los clientes sobre el nivel de servicio de ese día.

P: ¿Puedo recibir ayuda incluso si es un día de autoservicio?

R: Sí. El personal está disponible para ayudar a los usuarios de autoservicio y los guiará al punto de acceso más adecuado si necesitan ayuda adicional.

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el Centro de llamadas del DHS al 1-855-MYRIDHS (1-855-697-4347).