

RECERTIFIQUE LOS BENEFICIOS DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA NUTRICIONAL SUPLEMENTARIA (CUPONES DE ALIMENTOS) POR TELÉFONO

SISTEMA INTERACTIVO DE RESPUESTA DE VOZ (IVRS) PROGRAMA DE ASISTENCIA DE NUTRICIÓN

PARA MÁS INFORMACIÓN,
llame al 311 o visite www.nyc.gov



Aplicación móvil NYC ACCESS HRA
www.nyc.gov/hradocs

NYC

Bill de Blasio
Mayor

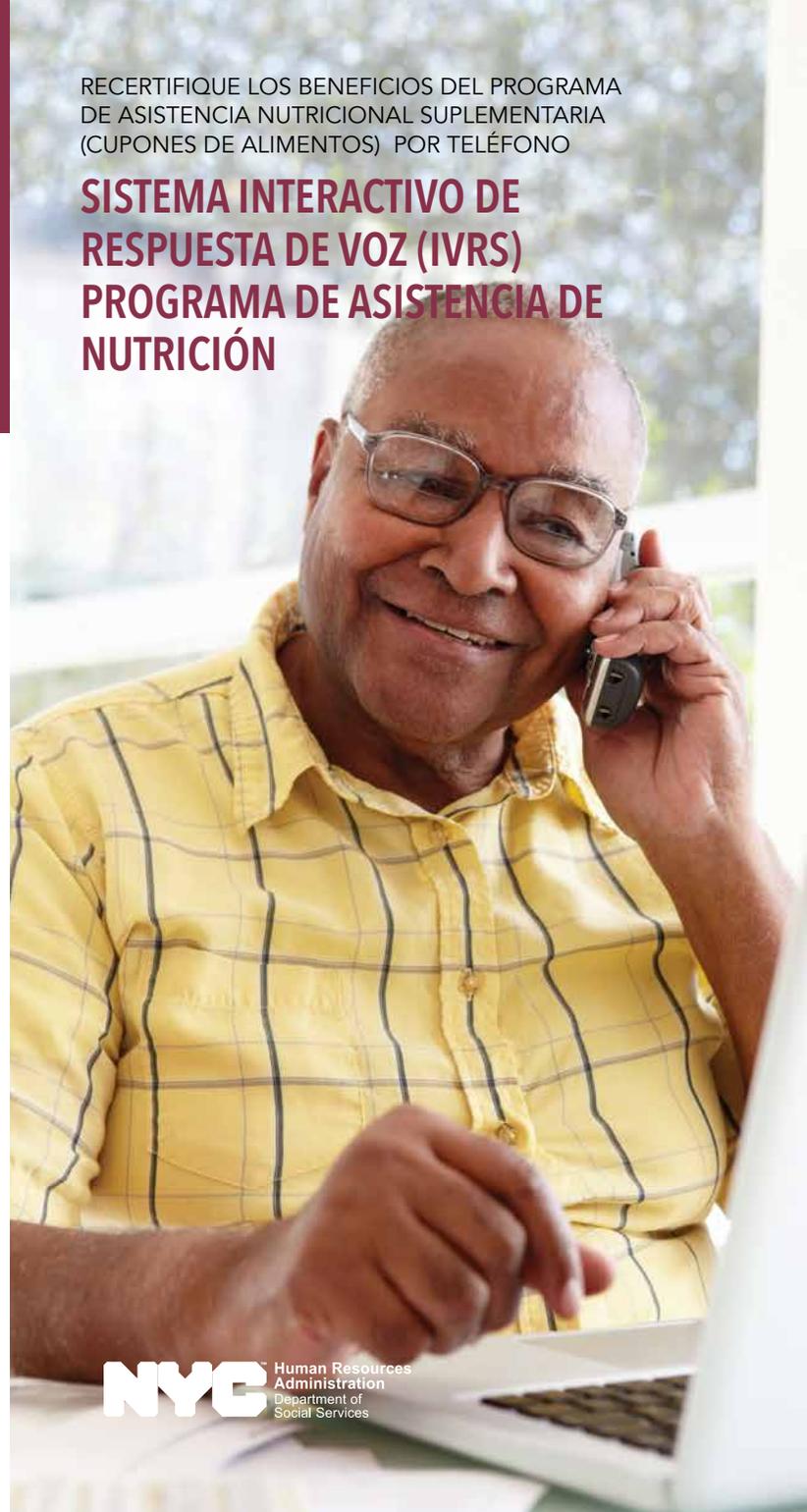
**Human Resources
Administration**
Department of
Social Services

Steven Banks
Commissioner



BRC-901c (S)
Rev. 03/18

© Derechos reservados 2018, La Administración de Recursos Humanos/
Departamento de Servicios Sociales de la Ciudad de Nueva York Para
obtener permiso para reproducir todo o parte de este material, comuníquese
con la Administración de Recursos Humanos de la Ciudad de Nueva York.



NYC Human Resources
Administration
Department of
Social Services

P: ¿Qué es el IVRS?

R: IVRS significa Sistema Interactivo de Respuesta de Voz

Este es un sistema telefónico computarizado que se usa en la Administración de Recursos Humanos (Human Resources Administration, HRA) para permitir que ciertos participantes del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) recertifiquen sus beneficios de SNAP por medio de una breve entrevista automatizada.

P: ¿Cómo sé si puedo recertificarme por teléfono usando el IVRS?

R: Usted puede recertificarse usando el IVRS si recibe el paquete de IVRS **Y** cumple todos los siguientes requisitos:

- Tiene discapacidad o es mayor de 60 años de edad
- No recibe ingresos devengados (dinero por un empleo o trabajo independiente)
- No hubo ningún cambio en sus ingresos no devengados (SSI, Seguro Social, pensión, etc.)
- No hubo ningún cambio en los integrantes de su grupo familiar, su dirección, o cantidad del alquiler pagada.

P: ¿Cuáles son los beneficios del IVRS?

R: Si usted elige usar el IVRS:

- ✓ Puede llamar desde cualquier teléfono de tonos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- ✓ Podrá elegir entre las opciones de inglés, español o chino (mandarín).
- ✓ Usted AHORRARÁ TIEMPO al no tener que presentar una solicitud para la recertificación, presentar documentos y si no tiene que llevar a cabo una entrevista de elegibilidad completa.
- ✓ Usted recibirá un número de confirmación cuando haya terminado el proceso telefónico de IVRS.
- ✓ Recibirá un aviso por correo con información acerca de la continuación de sus beneficios SNAP.

P: ¿Hay algún número de teléfono especial al que debo llamar para recertificarme por medio del IVRS?

R: Sí. El número de teléfono es un número de llamadas gratuitas y se encuentra en el paquete de IVRS que se le envió. En el paquete también está la fecha en la que debe llamar para recertificarse a través del IVRS.

P: ¿Cuál es la diferencia entre la entrevista de recertificación a petición y el proceso de IVRS?

R: El llamar al número telefónico para entrevista a petición de SNAP, permite que los participantes puedan comunicarse con la HRA para llevar a cabo una entrevista completa de recertificación para SNAP, después de haber enviado sus formularios de recertificación.

El llamar al IVRS le permite recertificar sus beneficios de SNAP, con una breve entrevista telefónica automatizada. Solo los participantes que reciben el paquete de IVRS pueden usar el IVRS. Los participantes que se recertifiquen por medio del IVRS **no** tienen que llamar para pedir una entrevista.

La recertificación a través del IVRS es más corta y más fácil que la entrevista a petición.

P: Si me recertifico sin problemas a través del IVRS, ¿tengo que completar el formulario de recertificación y tengo que hacer la entrevista de recertificación?

R: No. Si se recertifica con éxito usando el IVRS, no tiene que completar el formulario de solicitud para la recertificación, no tiene que llevar a cabo la entrevista de seguimiento y no tiene que presentar ningún otro documento.

P: ¿Qué sucede si no puedo o no deseo recertificarme usando el IVRS?

R: Si no desea utilizar el IVRS o si no puede recertificarse con éxito usando el IVRS, debe leer detenidamente las instrucciones que se incluyen en el paquete de recertificación que recibió por correo para que no se suspendan sus beneficios de SNAP.