

**Preguntas frecuentes
sobre SNAP
de febrero de 2023**



TEXAS
Health and Human
Services

Preguntas frecuentes externas sobre el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP) de febrero de 2023

1. ¿Qué es la PHE y por qué es importante con respecto a mis beneficios de SNAP?

En respuesta a la pandemia del COVID-19, desde marzo de 2020, el gobierno federal declaró una emergencia de salud pública (PHE) y la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) recibió aprobación federal del Departamento de Agricultura de EE. UU. (USDA) para entregar la cantidad máxima permitida de beneficios de SNAP a los beneficiarios según el tamaño de la familia. Todos los hogares de SNAP recibieron asignaciones de emergencia de mínimo \$95. Debido a cambios recientes en la legislación federal, esas asignaciones de emergencia terminarán en febrero de 2023.

2. Cuando terminen las asignaciones de emergencia, ¿cambiarán mis beneficios de SNAP?

Es posible que desde abril de 2020 usted haya estado recibiendo asignaciones de emergencia que equivalen a la máxima cantidad de beneficios para el tamaño de su familia. Usted recibirá un aviso el mes anterior a la terminación de las asignaciones de emergencia de SNAP y volverá a recibir la misma cantidad mensual de beneficios de SNAP que recibía antes.

3. ¿Cómo puedo saber cuál será la cantidad de mis beneficios de SNAP después de que termine la asignación de emergencia?

Puede ingresar a su cuenta de YourTexasBenefits.com o utilizar la aplicación para celular de Your Texas Benefits para ver la cantidad en los detalles de su caso. También puede llamar al 2-1-1 y seleccionar la opción 2 para saber cuál será su cantidad mensual de beneficios, sin tener que hablar con un representante.

4. ¿Cómo sabré cuándo terminarán las asignaciones de emergencia de SNAP?

Usted recibió un aviso en enero, y el último mes en que recibirá las asignaciones de emergencia de SNAP será febrero de 2023.

5. ¿Cuál es la mejor forma de garantizar que esté al día con mis beneficios?

Cree una cuenta en YourTexasBenefits.com para que pueda ver la información de su cuenta, incluso la cantidad de sus beneficios, actualizar su información de contacto, solicitar una renovación y responder a las solicitudes de la HHSC. También puede inscribirse para recibir alertas y recordatorios electrónicos, como mensajes de texto y de correo electrónico para mantenerse informado sobre su caso.

6. ¿Qué hago si se me olvida la contraseña de mi cuenta de YourTexasBenefits?

Para restablecer su contraseña en YourTexasBenefits.com, siga los pasos a continuación:

1. En la parte superior de la página, haga clic en “Entrar al sistema”.
2. Haga clic en “¿Olvidó su contraseña?”
3. Ingrese su nombre de usuario y haga clic en “Siguiente”.
4. Recibirá un código por mensaje de texto o correo electrónico, según lo que haya seleccionado como su método de contacto. (Para reforzar la seguridad, debe establecer un método de contacto que pueda usarse para ayudarle si olvida su contraseña).
5. Ingrese el código en YourTexasBenefits.com para restablecer su contraseña.

Para restablecer su contraseña en la aplicación de Your Texas Benefits:

1. Abra la aplicación en su dispositivo móvil.
2. Haga clic en “contraseña” en “Olvidó su nombre de usuario o contraseña”.
3. Ingrese su nombre de usuario.
4. Conteste las preguntas de seguridad que creó cuando configuró su cuenta.
5. Escriba su nueva contraseña.

Si contesta correctamente las preguntas de seguridad, podrá crear una nueva contraseña.

Si no puede contestar correctamente las preguntas de seguridad, deberá llamar al 2-1-1 o al 877-541-7905 para pedir ayuda. Después de elegir un idioma, seleccione la opción 2.

Debido a las estrictas reglas de seguridad y privacidad, nosotros no podemos ver ni cambiar sus preguntas de seguridad.

La HHSC está trabajando actualmente en mejorar la aplicación de Your Texas Benefits para que usted pueda restablecer más fácilmente su contraseña. Esta función mejorada debe estar disponible a partir de julio de 2023.

7. ¿Qué pasa si no puedo restablecer la contraseña de mi cuenta de Your Texas Benefits?

Si no puede restablecer su contraseña, tome uno de los siguientes pasos:

- **Llame al 2-1-1** o al 877-541-7905. Después de elegir un idioma, seleccione la opción 2.
- **Vaya a una oficina de beneficios de la HHSC.** Tendrá que llevar un comprobante de su identidad, como la licencia de manejar u otra identificación con fotografía.

8. ¿Puedo presentar una apelación si se reducen mis beneficios después de que termine la asignación de emergencia de SNAP?

No. Usted no puede presentar una apelación debido a la reducción de los beneficios de SNAP cuando terminen las asignaciones de emergencia. No puede apelar la asignación de emergencia, pero puede apelar la cantidad de beneficios que recibe su hogar de acuerdo con el tamaño y los ingresos de su familia.

9. ¿Qué puedo hacer si quiero presentar una queja o apelar la decisión de un caso?

Si no está de acuerdo con la decisión que se tomó en su caso, o si tiene una queja sobre algún programa, servicio o beneficio de la HHSC que no se haya resuelto a su satisfacción, puede enviar sus preguntas o presentar su queja ante la Oficina del Ombudsman de HHS:

- **Por teléfono:** 877-787-8999 de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (hora del centro)
- **En línea:** hhs.texas.gov/ombudsman
- **Por fax:** 888-780-8099 (sin costo)

- **Por correo postal:** Texas Health and Human Services Commission
Office of the Ombudsman, MC H-700
P.O. Box 13247, Austin, TX 78711-3247

Además, de forma individual, puede apelar cualquier decisión sobre su caso de SNAP con la que no esté de acuerdo enviando una carta dirigida a la HHSC a la siguiente dirección: Texas Health and Human Services Commission, P.O. Box 149027, Austin, TX 78714-9027, llamando al 2-1-1 y, después de elegir un idioma, seleccionar la opción 2, o visitando la [oficina de verificación de requisitos local](#).

Nota: Usted no puede apelar la terminación de las asignaciones de emergencia de SNAP.