



How to Access SNAP Case Information through the DHS Information Line 1-855-697-4347



DHS has an information line that may help you to learn information about a SNAP case through the Interactive Voice Response (IVR) system. **The IVR is an automated phone system that you can contact 24 hours a day, 7 days a week.**

If you or someone you know has recently applied for Supplemental Nutrition Assistance Program (Food Stamp) benefits, or is a current SNAP recipient, the IVR can be very useful.



Here's how it works:

- **Dial the IVR number toll free 1-855-697-4347**
- A recording will come on that says, "Hello, you have reached the Dept. of Human Services..." **Press 1 to continue in English, 2 to continue in Spanish.** Use the prompts below for the following information:
 - **Press 1 to check EBT card balances, or to report a card lost or stolen.**
 - **Press 2 to check on the status of application, recertification or interim report**
You will need the recipient's social security number OR DHS case number and the date of birth. The system will tell you whether the application has been approved, denied, or not yet approved (*If the system tells you information is not available, it might mean the application has not been received yet. Wait a few days and try again.*)
 - **Press 3 to request a form such as an application, a replacement recertification or interim report, a change report form or a benefit decision notice.**
 - **Press 4 to find out the date and time of an appointment or to change an appointment.**
 - **Press 5 to hear DHS office hours and locations.**
 - **Press 6 for all other questions or to speak to a DHS worker.**

Sometimes prompts change without notice, so always listen for the correct prompt that matches your needs.

If you need to speak with someone or are having difficulty using the IVR, press 6 to speak to a DHS agent. Please note that you may experience some wait time before your call is answered, and agents are available Monday – Friday between 8:30am and 3:30pm.

**If you need additional help, call the URI SNAP Outreach Project
1-866-306-0270**

The SNAP Outreach Project is a collaboration among the URI Feinstein Center for a Hunger Free America, RI Department of Human Services, US Department of Agriculture The University of Rhode Island is an equal opportunity employer committed to the principles of affirmative action. The USDA is an equal opportunity provider, employer, and lender. IVR/September 2018





Como obtener información sobre su caso de SNAP por medio de la línea de información de DHS 1-855-697-4347



DHS tiene una línea de información que puede ayudarle averiguar más información sobre un caso de SNAP a través del sistema de respuesta de voz interactiva (IVR, por sus siglas en inglés). ***El IVR es una línea telefónica automatizada que le puede contactar 24 horas al día, 7 días a la semana.***



Si usted o alguien usted conoce ha solicitado beneficios desde el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (Cupones para Alimentos), o recibe beneficios actualmente, el sistema telefónica IVR puede ser muy útil.

El IVR funciona así:

- **Marque el número del IVR por llamada gratuita 1-855-697-4347**
- Cuando oiga el mensaje grabado, **presione 1 para continuar en inglés, 2 para continuar en español.**
 - **Presione 1 para chequear el balance de su tarjeta EBT, o si ha perdido su tarjeta.**
 - **Presione 2 para chequear el estatus de su solicitud, recertificación, o informe provisional.** Tendrá que marcar su número de seguro social o el número del caso de DHS, y su fecha de nacimiento. El sistema le dirá si su solicitud fue aprobado, negado, o todavía aún no aprobado (*Si el sistema dice que no hay información disponible, podría significar que su solicitud no se ha recibido todavía. Espere unos días y vuelva a intentarlo.*)
 - **Presione 3 para pedir un formulario como una solicitud, una recertificación, un informe provisional, un informe de cambios, o una noticia de decisión de beneficios.**
 - **Presione 4 para chequear la fecha y hora de su entrevista, o para cambiar la entrevista.**
 - **Presione 5 para los horarios y ubicaciones de las oficinas de DHS.**
 - **Presione 6 para todas las otras preguntas o para hablar con un trabajador de DHS.**

A veces las opciones cambian sin noticia, así que debe escuchar para la opción que corresponde a su caso.

Si necesita hablar con alguien o si tiene algún problema con el IVR, presione 6 para hablar con un agente. Tenga en cuenta que puede experimentar algún tiempo de espera antes de contestar la llamada, y los agentes son disponibles de lunes a viernes entre 8:30am y 3:30pm.

Si necesita ayuda adicional, llame al Proyecto de SNAP Outreach de URI 1-866-306-0270

The SNAP Outreach Project is a collaboration among the URI Feinstein Center for a Hunger Free America, RI Department of Human Services, US Department of Agriculture The University of Rhode Island is an equal opportunity employer committed to the principles of affirmative action. The USDA is an equal opportunity provider, employer, and lender. IVR/September 2018

