



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



The Department of Human Services (DHS) has an Interactive Voice Response (IVR) information line that can provide a lot of helpful information about your SNAP benefits. **The IVR is an automated phone system that you can contact 24 hours a day, 7 days a week. It is updated daily.** You will need the head of household's social security # OR DHS case # and date of birth to check the status of an application, renewal form or interview appointment.

### Here's how it works:

- **Dial the toll-free IVR number: 1-855-697-4347.**
- A recording will come on that says, "Hello, you have reached the RI Dept. of Human Services..." **To continue in English, Press 1 or stay on the line. To continue in Spanish, Press 2.** Use the prompts below to access information:
  - **Press 1 to check the balance of your EBT card or to report a lost or stolen card.**
  - **Press 2 to check the status of a new SNAP application, SNAP recertification or interim report.**
    - **Press 1 for an application:** You will be told if your 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 yet been received. Wait a few days and try again.)* This prompt will also tell you the amount of SNAP benefits you will receive each month.
    - **Press 2 for a recertification or interim report:** You will be told if your recertification or interim report has been received and approved and when the next renewal form is due.
  - **Press 3 to request a DHS form** such as an application, a replacement recertification or interim report, a change report form or a benefit decision notice.
  - **Press 4 to confirm or 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.** You may experience some wait time before your call is answered. Agents are available Monday through Friday between 8:30 am and 3:30 pm.

**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/Oct 2019.



THE  
UNIVERSITY  
OF RHODE ISLAND





# Como obtener información sobre su caso de SNAP por medio de la Línea Telefónica de información de DHS



**1-855-697-4347**

El Departamento de Servicios Humanos de RI (DHS) tiene una línea de información que puede ayudarle a averiguar información sobre su 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 puede contactar las 24 horas del día, 7 días a la semana.*



Para averiguar información sobre su solicitud, forma de recertificación o informe provisional, necesitará el número de seguro social o el número del caso (DHS) y la fecha de nacimiento del jefe del hogar.

## El IVR funciona así:

- **Marque el número del IVR por llamada gratuita: 1-855-697-4347.**
- Cuando escuche la contestadora, **presione 1 para continuar en inglés, o 2 para continuar en español.**
- **Presione 1 para comprobar el saldo de su tarjeta EBT, o si necesita reportar su tarjeta EBT como perdida o robada.**
- **Presione 2 para confirmar el estado de su nueva solicitud de SNAP, su recertificación de SNAP, o su informe provisional.**
  - **Marque 1 para su solicitud:** La contestadora le dirá si su solicitud ha sido aprobada, negada, o todavía falta aprobar. *(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 intentar.)* También le comunicará la cantidad del beneficio mensual que Ud. recibe.
  - **Marque 2 para informe de recertificación o provisional.** El sistema le comunicará si su reporte ha sido recibido y aprobado, y la fecha de su próxima recertificación.
- **Presione 3 para solicitar un formulario de DHS** como una solicitud, una recertificación, un informe provisional, un informe de cambios, o una noticia de decisión de beneficios.
- **Presione 4 para confirmar o cambiar una cita.**
- **Presione 5 para escuchar las horas de oficina y ubicaciones**
- **Presione 6 para otras preguntas o para hablar con un representante de DHS.** Tenga en cuenta que puede experimentar algún tiempo de espera antes de que su llamada sea contestada, y que los agentes están disponibles de lunes a viernes entre 8:30 am y 3:30 pm.

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



THE  
UNIVERSITY  
OF RHODE ISLAND

