

Family Investment Administration Frequently Asked Questions

Last FAQ:

https://dhs.mymdthink.maryland.gov/documents/COVID-19/FIA_FAQ_V16.pdf

Audience: General public on behalf of all the LDSSs

Revised: February 18, 2022

1. Can I visit my Local Department of Social Services (LDSS) office?

Customers can call the DHS Call Center at 1-800-332-6347 to address their concerns.

What questions can the Call Center handle:

- Providing general information such as
 - Office Location
 - Contact Details
 - How to Submit an Application
- Providing General Program Information
- Provide the following information from the system:
 - Case Status
 - Application Status
 - Receipt of Documentation
 - Benefit amount and date
 - Case denial reason
- Document complaints

The Local Department of Social Services are open to the public. Please note all our services are accessible online at mymdthink.maryland.gov.

2. How do I apply for Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP), Cash, Emergency Assistance, and Medical Assistance? How can I check the status of the application, or obtain case information for applications submitted online?

SNAP, Cash, Emergency Assistance, and Aged/Blind/Disabled Medical Assistance: Apply and recertify online at mymdthink.maryland.gov.

Medical Assistance for Families, Children, and Pregnant Women: Apply at marylandhealthconnection.gov.

Long Term Care Medical Assistance: Apply and recertify online at mymdthink.maryland.gov.

You can also call the DHS Call Center at 1-800-332-6347 to request a paper application be mailed to your address. **Please note the processing of items by mail may be delayed.**

For active cases, or for applications not submitted online: Customers can call their local department directly, or call the **DHS Call Center at 1-800-332-6347.**

3. How can I check the balance of my EBT card?

Call the Maryland EBT Customer Call Center at 1-800-997-2222 to obtain your benefit balance, and perform other activities 24 hours a day, 7 days a week. Customers can also visit the Maryland EBT website at www.connectebt.com.

4. What do I do if my recertification period is coming due?

Make sure you don't lose your SNAP and Cash benefits. Complete your recertification and upload the required documents (ex. income and shelter expense verifications) online at mymdthink.maryland.gov. Don't be surprised if we send you an email or text message reminder.

5. How can I appeal a decision made in my case?

Please contact the DHS Call Center at 1-800-332-6347 to initiate an appeal claim. You can also seek assistance with completing a request for a fair hearing form. You can also find the Request for Hearing form online at dhs.maryland.gov/hearingrequest.

6. Do you know someone who would like to apply for SNAP or Cash Assistance, but does not have access to a computer or a smartphone?

Please ([Click Here](#)) for a list of SNAP Outreach Organizations that can assist you with submitting an application. You can also download an application from our website, and mail, fax, or drop off to your nearest Local Department of Social Services. **Please note the processing of items by mail may be delayed**

7. When will I receive my SNAP and Cash benefits?

Benefits are issued by the last name. SNAP issuance dates are the 4th thru 23rd based on the customer's last name. You can confirm your issuance date by visiting the following [site](#):

Cash programs: A-F - Issuance date the 2nd, G-P - Issuance date the 3rd, Q-Z - Issuance date the 4th.

8. What should I do if I did not get my EBT Card?

If this is your first time applying for SNAP and/or Cash Assistance, an EBT card will be mailed to the address provided by you on your application. If you previously received SNAP and/or Cash Assistance benefits, the benefits will be issued to the EBT card previously issued. If you have misplaced that card, please call Maryland EBT Customer Call Center at 1-800-997-2222 to order a replacement card.

9. I haven't received an interview date. What should I do?

If you have not received an interview date, contact DHS Call Center at 1-800-332-6347.

Effective **January 1, 2022**, interviews will be required for all SNAP, and Cash Assistance applications.

Interviews are required for recertifications in April 2022.

10. If I apply for SNAP benefits will it affect my immigration status, my ability to become a U.S. Citizen, or lawful permanent resident?

DHS encourages everyone in need of assistance to apply. Applying for or receiving SNAP benefits **does not** affect someone's immigration status, and/or ability to become a U.S. citizen or lawful permanent resident. ([See attachment](#))

11. When will P-EBT benefits be issued for the 2021-2022 school year?

Visit the P-EBT website at dhs.maryland.gov/p-ebt for the most up to date P-EBT information.

12. How long does it take to receive SNAP?

Application processing is within 30 days. However, to streamline the process, submit your application online at mymdthink.maryland.gov along with verification of identity, income, and expenses. When you submit the application online you can track the process within the consumer portal.

ALERT! Avoid being scammed. No State, Federal, Local, or Community-Based Organization is authorized to accept or request payment, and/or fees for assisting customers with Public Assistance related services. In addition, the customer should not give out their full SSN to people who call them. Please note a LDSS worker may call you from a blocked number as many staff members are working remotely. You can ask the worker for their work telephone number to confirm the person is a State of Maryland employee. You can leave a voice message on the worker's telephone number with a date and time you prefer they call you back.

Administración de Inversiones Familiares Preguntas frecuentes

Últimas preguntas frecuentes:

https://dhs.mymdthink.maryland.gov/documents/COVID-19/FIA_FAQ_V16.pdf

Audiencia: Público en General en nombre de todas las LDSS

Revisado: 18 de febrero de 2022

1. ¿Puedo visitar mi oficina local del departamento de servicios sociales?

Los clientes pueden llamar al Centro de Atención al Cliente de DHS al 1-800-332-6347 para que le respondan sus preguntas.

2. ¿Qué preguntas puede atender el Centro de Atención al Cliente?

- Información general
 - Ubicación de las oficinas
 - Información de contacto
 - Cómo enviar una aplicación
- Información general sobre los programas
- Información que se encuentra en el sistema como:
 - Estado del caso
 - Estado de la aplicación
 - Documentación recibida
 - Cantidad del beneficio y fecha de emisión
 - Razón por la que se negó el caso
- Documentación de quejas

Las oficinas locales del departamento de servicios sociales están abiertas al público. Además, todos nuestros servicios son accesibles en línea en mymdthink.maryland.gov.

3. ¿Cómo puedo aplicar por asistencia para alimentos, dinero en efectivo, por emergencia y atención médica? ¿Cómo puedo averiguar el estado de la aplicación u obtener información sobre la aplicación que envié por internet?

Asistencia para alimentos (SNAP), dinero en efectivo, por emergencia, asistencia médica para personas mayores, ciegas o discapacitadas: Usted puede aplicar y recertificarse en mymdthink.maryland.gov.

Asistencia médica para familias, niños y mujeres embarazadas: Usted puede aplicar en marylandhealthconnection.gov.

Asistencia médica para cuidado a largo plazo: Usted puede aplicar y recertificarse en mymdthink.maryland.gov.

Usted también puede llamar al Centro de Atención al Cliente de DHS al 1-800-332-6347 y pedir que le envíen una aplicación impresa por correo. **Por favor tenga en cuenta que procesar lo que se envía por correo puede tardar más tiempo.**

Para casos activos o aplicaciones que no fueron enviadas por internet: Los clientes pueden llamar directamente a su departamento local o al **Centro de Atención al Cliente de DHS al 1-800-332-6347.**

4. ¿Cómo puedo verificar el saldo de mi tarjeta EBT?

Llame al Centro de Atención al Cliente de Maryland EBT al 1-800-997-2222 para averiguar su saldo o realizar otras actividades, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También puede visitar el sitio web de Maryland EBT en www.connectebt.com.

5. ¿Qué debo hacer si el período de mi recertificación se va a vencer?

Asegúrese de no perder sus beneficios de SNAP y Efectivo. Complete su recertificación y cargue (upload) por internet los documentos requeridos (como verificaciones de ingresos y de gastos de vivienda) en mymdthink.maryland.gov. No se sorprenda si le enviamos un correo electrónico o un mensaje de texto como recordatorio.

6. ¿Cómo puedo apelar una decisión tomada sobre mi caso?

Por favor llame al Centro de Atención al Cliente de DHS al 1-800-332-6347 para iniciar una apelación. Usted también puede pedir ayuda para completar un formulario de

solicitud de audiencia justa. También puede encontrar en línea el formulario de Solicitud de Audiencia en dhs.maryland.gov/hearingrequest.

7. ¿Conoce usted a alguien que quisiera aplicar por ayuda para alimentos o asistencia pública pero no tiene acceso a una computadora o un teléfono inteligente?

Por favor ([Presione aquí](#)) para ver una lista de organizaciones que le pueden ayudar a enviar su aplicación de SNAP. Usted puede descargar una aplicación en nuestro sitio web y enviarla por correo, por fax o llevarla a su oficina local del Departamento de Servicios Sociales. **Por favor tenga en cuenta que procesar lo que se envía por correo puede tardar más tiempo.**

8. ¿Cuándo voy a recibir mis beneficios para alimentos y en efectivo?

Los beneficios son emitidos según el apellido. Las fechas de emisión de SNAP son desde el día 4 hasta el 23 según la primera letra del apellido. Usted puede confirmar si sus beneficios fueron emitidos el siguiente [sitio](#):

Programas de dinero en efectivo: A-F - Se emiten el día 2, G-P - Se emiten el día 3, Q-Z - Se emiten el día 4.

9. ¿Qué debo hacer si no he recibido mi tarjeta EBT?

Si esta es la primera vez que usted aplica por SNAP y/o Asistencia en efectivo, una tarjeta EBT se le enviará por correo a la dirección que escribió en su aplicación. Si usted ya ha recibido beneficios de SNAP y/o Asistencia en efectivo, los beneficios serán transferidos a la tarjeta EBT que se le envió antes. Si ha perdido su tarjeta EBT, por favor llame al Centro de Atención al Cliente de Maryland EBT al 1-800-997-2222 para pedir una de reemplazo.

10. Yo no he recibido una fecha para la entrevista. ¿Qué debo hacer?

Si usted no ha recibido una fecha para su entrevista, llame al Centro de Atención al Cliente de DHS al 1-800-332-6347.

A partir del **1 de enero de 2022**, las entrevistas son exigidas para todas las aplicaciones de SNAP y Asistencia en efectivo.

Las entrevistas son exigidas para las recertificaciones de abril de 2022.

11. ¿Aplicar por beneficios de SNAP afectará mi estado migratorio y mi posibilidad de convertirme en ciudadano o residente permanente de Estados Unidos?

DHS anima a todas las personas con necesidad de asistencia a aplicar. Aplicar o recibir beneficios de SNAP no afecta el estado migratorio de una persona y/o su posibilidad de convertirse en ciudadano o residente permanente de Estados Unidos. ([Ver anexo](#))

11. ¿Cuándo van a emitir los beneficios de P-EBT para el año escolar 2021-2022?

Visite dhs.maryland.gov/p-ebt para ver información actualizada sobre la P-EBT.

12. ¿Cuánto tiempo tarda recibir SNAP?

Las aplicaciones se procesan en un lapso de 30 días. Sin embargo, para agilizar el proceso, envíe su aplicación en línea en mymdthink.maryland.gov junto con la verificación de su identidad, ingresos y gastos. Cuando usted envía su aplicación en línea, puede rastrear el proceso en el portal del cliente.

¡ALERTA! No permita que le engañen. NO se ha autorizado a ninguna organización estatal, federal, local o comunitaria para aceptar o solicitar pagos y/o tarifas por ayudar a los clientes con servicios relacionados con la asistencia pública. Además, ningún cliente debe dar su número de seguro social (SSN) a las personas que llaman. Debido a que los empleados de LDSS están trabajando remotamente, usted podría recibir una llamada de un teléfono oculto. Usted puede pedirle a esa persona el número de teléfono de la oficina para confirmar que es empleado(a) del estado de Maryland. También puede dejar un mensaje en el teléfono de ese empleado con una fecha y hora en que prefiere que le llamen.