

# KNOW YOUR RIGHTS

## When You Don't Get Benefits On Time

You have a right to get food, health and cash assistance by the deadlines required in law. The Human Services Department is not processing applications by required deadlines. Thousands of families are not receiving benefits even though they turned in required paperwork.



**The Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)** provides families with money to purchase food. **SNAP applications must be processed within 30 days.**



**Emergency SNAP, or Expedited SNAP,** is for people who need food assistance right away. **Emergency SNAP must be provided within 7 days of applying.**

- Families qualify for emergency SNAP if they have income:
  - Less than their housing expenses; OR
  - Have less than \$100 cash on hand and less than \$150 a month in income.



**Temporary Assistance for Needy Families (TANF)** is the cash assistance program for families with children. **TANF applications must be processed within 30 days.**



**Medicaid** provides health care insurance. **Medicaid applications must be processed within 45 days of applying.**



**All benefits must be renewed without a gap** if you turn in required paperwork on time.



An interview is required for SNAP and TANF. **The state agency must schedule that interview** so you can get your benefits on time.



### ***i* What to do if your benefits don't come on time:**

1. **Call the Income Support Division at 800-283-4465** and ask them to process your case. Make sure you say that the case hasn't been processed on time.
2. **Visit an office:**
  - **Monday through Friday: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.**
3. **Ask for a fair hearing.**
  - By email: [HSD-FairHearings@state.nm.us](mailto:HSD-FairHearings@state.nm.us)
  - By phone: **505-476-6213** or **800-432-6217 option 6**
  - By mail: Office of Fair Hearings, **P.O. Box 2348, Santa Fe, NM 87504**
4. **Get Legal Help.** Call **New Mexico Legal Aid** at **833-545-4357** or **New Mexico Center on Law and Poverty** at **505-255-2840**.
5. **Get help finding food.** Call **Roadrunner Food Bank** at **(505) 247-2052** or visit <https://www.rrfb.org/find-help/find-food/>

# ¡CONOZCA SUS DERECHOS!

## Cuando no recibe los beneficios a tiempo

Tiene derecho a obtener asistencia de alimentos, salud y dinero en efectivo dentro de los plazos exigidos por la ley. El Departamento de Servicios Humanos no está procesando solicitudes dentro de los plazos requeridos. Miles de familias no reciben beneficios a pesar de que entregaron la documentación requerida.



**The Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)** "El Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria" proporciona a las familias dinero para comprar alimentos. **Las solicitudes de SNAP deben procesarse dentro de los 30 días.**



**Emergency SNAP**, "SNAP de emergencia" es para personas que necesitan asistencia alimentaria de inmediato. **SNAP de emergencia debe proporcionarse dentro de los 7 días posteriores a la solicitud.**

- Las familias califican para SNAP de emergencia si tienen ingresos:
  - i. Menos que sus gastos de vivienda; O
  - ii. Tener menos de \$100 en efectivo disponible; y menos de \$150 al mes en ingresos.



**Temporary Assistance for Needy Families (TANF)** i"Asistencia Temporal para Familias Necesitadas" es el programa de asistencia en efectivo para familias con niños. **Las solicitudes de TANF deben procesarse dentro de los 30 días.**



**Medicaid** proporciona un seguro de atención médica. **Las solicitudes de Medicaid deben procesarse dentro de los 45 días posteriores a la solicitud.**



**Todos los beneficios deben renovarse sin interrupción si entrega la documentación requerida a tiempo.**



*Se requiere una entrevista para SNAP y TANF. La agencia estatal debe programar esa entrevista para que pueda recibir sus beneficios a tiempo.*

## **i** Qué hacer si sus beneficios no llegan a tiempo:

- Llame a la División de Apoyo a los Ingresos al 800-283-4465** y pídale que procesen su caso. Asegúrese de decir que el caso no ha sido procesado a tiempo.
- Visite una oficina:**
  - lunes a viernes : 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
- Pida una audiencia justa.**
  - Por correo electrónico: [HSD-FairHearings@state.nm.us](mailto:HSD-FairHearings@state.nm.us)
  - Por teléfono: **505-476-6213** & **800-432-6217** opción 6
  - Por correo: **Office of Fair Hearings, P.O. Box 2348, Santa Fe, NM 87504**
- Obtenga ayuda legal.** Llame a New Mexico Legal Aid al 833-545-4357 o al New Mexico Center on Law and Poverty al 505-255-2840.
- Obtenga ayuda para encontrar comida.** Llame al Roadrunner Food Bank al **(505) 247-2052** o visite <https://www.rafb.org/find-help/find-food/>