

Rama de Integridad del Programa

La función de la Rama de Integridad del Programa (Program Integrity Branch, PIB) es garantizar que las familias de Kentucky reciban los beneficios a los que tienen derecho, conozcan las normas sobre los programas de asistencia pública y utilicen dichos beneficios de acuerdo con las reglamentaciones correspondientes de Kentucky y el Servicio de Alimentos y Nutrición (Food and Nutrition Service, FNS) del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (United States Department of Agriculture, USDA).

La PIB se diseñó para apoyar al personal de campo del Departamento para Servicios Basados en la Comunidad (Department for Community Based Services, DCBS) con la interpretación de la política de reclamos y aumentar la integridad en todos los programas de asistencia pública.

La PIB se compone de la Sección de Administración de Reclamos (Claims Management Section) y la Sección de Integridad y Análisis (Integrity & Analysis Section).

Sección de Administración de Reclamos

Responsable de supervisar la investigación de fraudes y cobros de sobrepagos en varios programas de asistencia pública administrados por el DCBS, entre los que se incluyen los siguientes: Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP), Asistencia Simplificada para las Personas Mayores (Simplified Assistance for the Elderly, SAFE), Programa de Asistencia Transitoria de Kentucky (Kentucky Transitional Assistance Program, KTAP), cuidados familiares, cuidados infantiles, Medicaid y más.

¿Quién es responsable de pagar un reclamo?

Los reclamos se pueden cobrar a cualquier adulto en su hogar durante el período en que usted recibió más beneficios que los que debía recibir. Esto incluye también a los representantes autorizados, el representante designado en un centro de tratamiento del abuso de drogas y alcohol, los parientes cuidadores, las personas con la orden de un tribunal, etc.

Métodos de reembolso de reclamos

Los reclamos se pueden reembolsar mediante una de las siguientes opciones:

- **Reducción de beneficios.** Si un hogar tiene un tipo de reclamo que se considera Error de la agencia o Error inadvertido del hogar, y cualquier miembro responsable recibe de manera activa beneficios del SNAP o KTAP, la ley federal nos obliga a tomar automáticamente USD 10,00 o el 10 % de sus beneficios mensuales, lo que sea mayor. Si un hogar tiene un tipo de reclamo que se considera una Violación intencional del programa, la ley federal nos obliga a tomar automáticamente USD 20,00 o el 20 % de sus beneficios mensuales, lo que sea mayor. Un hogar tiene la opción de solicitar que se aplique un importe adicional junto con la reducción automática de beneficios existente.
- **Pagos por internet.** Para realizar el pago de un reclamo por internet, visite <https://kynect.ky.gov>. Cree una cuenta de Kentucky Online Gateway (KOG) o acceda a la que ya tiene y, a continuación, vaya a “Claims & Payments” (Reclamos y pagos) en el menú que aparece a la izquierda.
- **Cheque o giro postal.** Este tipo de pago debe hacerse a nombre del tesorero del estado de Kentucky y debe incluir su nombre completo y número(s) de reclamo. Envíe su pago a la siguiente dirección:

Claims Management Section
275 E. Main St., 3E-I
Frankfort, KY 40621

- **Compensaciones de impuestos estatales (RIC).** Si no efectúa los pagos o incumple su acuerdo de reembolso, su reclamo se enviará a otras agencias para su cobro. Si eso ocurre, es posible que le cobren tarifas por cobro. El Departamento de Ingresos de Kentucky (Kentucky Department of Revenue), División de Cobros (Division of Collections), puede tomar la totalidad o parte de un reembolso del impuesto sobre la renta de Kentucky hasta que un pago en exceso moroso se pague en su totalidad.
- **Programa de Compensación del Tesoro (TOP).** Si no efectúa los pagos o incumple su acuerdo de reembolso, su reclamo del SNAP se enviará a otras agencias para su cobro. Si eso ocurre, es posible que le cobren tarifas por cobro. El Programa de Compensación del Tesoro (Treasury Offset Program, TOP) es un programa de recaudación impuesto por el Gobierno federal que permite interceptar pagos federales (denominados compensaciones), como devoluciones del impuesto federal sobre la renta, nóminas federales y pagos del seguro social. Las deudas del SNAP se derivan al TOP después de que la deuda haya estado en mora durante al menos 120 días o se haya llegado a un acuerdo de reembolso pero no se haya cumplido.

¿Tiene preguntas adicionales sobre los reclamos?

Comuníquese con la Sección de Administración de Reclamos llamando al 502-564-3440 entre las 8:00 y las 16:30 ET, de lunes a viernes, o enviando un correo electrónico a chfscms@ky.gov. Asegúrese de incluir o tener a mano su(s) número(s) de reclamo.

¿Tiene preguntas sobre los requisitos o los beneficios de asistencia pública que recibe actualmente?

Si actualmente recibe asistencia pública o desea recibirla y tiene preguntas al respecto, comuníquese con el servicio de Apoyo a la Familia del DCBS (DCBS Family Support) mediante una de las siguientes opciones:

- Llame a la línea gratuita del Centro de Atención Telefónica (Call Service Center) 855-306-8959 entre las 8:00 y las 16:30 ET, de lunes a viernes, o entre las 9:00 y las 14:00 los sábados.
- Visite <https://kynect.ky.gov> para crear una cuenta de KOG o acceder a la que ya tiene y presentar su solicitud por internet.
- Vaya a una Oficina de Apoyo a la Familia (Family Support Office) local. Busque la oficina más cercana en https://prd.webapps.chfs.ky.gov/Office_Phone/.

Asistencia médica

Si tiene preguntas o dudas sobre su prima de seguro y los pagos, llame al 855-4kynect (1-855-459-6328), o puede seleccionar "Health Plans" (Planes médicos) en el menú de navegación que aparece a la izquierda para acceder a su información de inscripción.

Reclamos de cuidados infantiles

Si tiene preguntas sobre su(s) reclamo(s) de cuidados infantiles, comuníquese con la Sección de Reclamos de la División de Cuidados Infantiles (Division of Child Care Claims Section) llamando al 844-209-2657.

Sección de Integridad y Análisis

Responsable de supervisar la investigación del fraude en varios programas de asistencia pública, incluidos, entre otros, SNAP y KTAP.

Tráfico y uso incorrecto de EBT

Lo siguiente se considera tráfico:

- El acto o intento de comprar, vender o intercambiar beneficios, tarjetas de transferencia electrónica de beneficios (EBT), números de tarjetas de EBT o números de identificación personal (Personal Identification Number, PIN) del SNAP por dinero en efectivo o contraprestaciones que no sean alimentos elegibles.
- El intercambio de beneficios, tarjetas de EBT, números de tarjetas de EBT o PIN del SNAP para comprar artículos que no son elegibles, como bebidas alcohólicas, jabón, productos de tabaco, armas de fuego, municiones, explosivos o una sustancia controlada.
- La reventa o el intercambio de comida comprada con beneficios del SNAP.
- El uso de alimentos adquiridos con beneficios del SNAP para preparar alimentos con la intención de venderlos.

Lo siguiente se considera uso incorrecto:

- El uso de beneficios del SNAP para pagar una cuenta de crédito, incluso si es para comida elegible en el SNAP.
- La facilitación del acceso a su tarjeta de EBT y PIN a alguien que no sea miembro de su grupo de beneficios o un representante autorizado.
- La compra de alimentos con beneficios de EBT destinadas a su hogar del SNAP para dárselos a otra persona u hogar.
- Cualquier uso incorrecto de los beneficios, pero no de un modo que coincida con la definición de tráfico.

¿A quién se destinan mis beneficios?

Los beneficios de EBT deben utilizarse para cualquier persona de su grupo de beneficios. No compre artículos con sus beneficios de EBT para alguien que no pertenezca a su grupo de beneficios, ni permita que alguien que no pertenezca a su grupo de beneficios y que no sea un miembro autorizado tenga acceso a su tarjeta de EBT y a su PIN.

¿Qué es el robo electrónico de beneficios?

Sustracción de datos y clonación:

- La sustracción de datos se produce cuando los estafadores colocan un dispositivo ilegal en un cajero automático, un terminal de punto de venta o un teclado de PIN para robar los números y otros datos de las tarjetas de EBT, crédito o débito. Estos dispositivos pueden colocarse en cuestión de segundos y pueden ser difíciles de identificar, ya que están diseñados para parecer parte del cajero automático, el terminal de punto de venta o el teclado de PIN.
- Los estafadores pueden utilizar los datos robados para fabricar tarjetas falsas a partir de tarjetas de banda magnética en blanco, o incluso tarjetas regalo de varios comercios. Estas tarjetas clonadas se aprovechan para robar el dinero o la ayuda mensual de los beneficios de una persona para realizar compras, ya sea de forma presencial o por internet.

Suplantación de identidad:

- Estos ataques se realizan a través de medios electrónicos como el correo electrónico, los mensajes de texto o las llamadas telefónicas, en los que los estafadores intentan engañar a los usuarios para que faciliten la información de su cuenta de EBT haciéndose pasar por una fuente de confianza como el DCBS.

¿Qué puedo hacer para evitar el robo electrónico de beneficios?

Hay muchas cosas que una persona puede hacer para evitar el robo electrónico de beneficios. Estas incluyen las siguientes acciones:

- Descargar la aplicación para dispositivos móviles ebtEDGE. Con la aplicación para dispositivos móviles ebtEDGE, las personas pueden acceder de manera instantánea a la información sobre sus beneficios del KTAP y el SNAP desde cualquier lugar con acceso a internet. Utilizar el navegador de internet para acceder a www.ebtedge.com y seleccionar el enlace de “Cardholder Login” (Inicio de sesión del titular de la tarjeta). Con esta aplicación, puede hacer lo siguiente:
 - consultar su saldo en tiempo real;
 - revisar su historial de transacciones;
 - revisar su historial y calendario de depósitos de beneficios;
 - cambiar su PIN;
 - buscar comercios cercanos a su ubicación actual que acepten los beneficios del SNAP;
 - bloquear las compras fuera del estado;
 - congelar y descongelar su tarjeta de EBT para detener las compras;
 - y mucho más.
 - Para obtener más información sobre la aplicación para dispositivos móviles y descargarla hoy mismo, visite <https://www.fisglobal.com/ebtedgemobile>.
- Cambiar con frecuencia el PIN.
- Mantenga en secreto el número de su tarjeta de EBT y su PIN, y no los comparta con nadie ajeno a su grupo de beneficios. Cubra el teclado cuando ingrese su PIN en una máquina.
- El personal del DCBS no le pedirá su número de tarjeta de EBT y su PIN juntos por ningún motivo. Si alguien se comunica con usted para pedirle esta información, CUELGUE INMEDIATAMENTE.

¿Es víctima de un robo electrónico de beneficios?

Estas son las medidas que puede tomar si sospecha que es víctima de un robo electrónico de beneficios:

- Solicite inmediatamente una nueva tarjeta de EBT comunicándose con el proveedor de EBT, Fidelity Information Services (FIS), al 1-888-979-9949.
- Denuncie el robo al DCBS llamando a la línea gratuita del Centro de Atención Telefónica 855-306-8959 entre las 8:00 y las 16:30 ET, de lunes a viernes, o entre las 9:00 y las 14:00 los sábados; o vaya a una Oficina de Apoyo a la Familia local. Busque la oficina más cercana en https://prd.webapps.chfs.ky.gov/Office_Phone/.

Recibí una notificación de que los datos de mis beneficios están expuestos.

El DCBS inició una campaña para notificar a quienes reciben beneficios la posibilidad de que los datos de sus tarjetas de EBT estuvieran expuestos. Por medio del análisis de datos, se identifica a los hogares que podrían haber sufrido el robo de sus beneficios y se les envía una notificación electrónica por correo electrónico o mensaje de texto en la que se les avisa que deben solicitar una nueva tarjeta de EBT y cambiar su PIN. Si se detecta que una tarjeta de EBT está expuesta, independientemente de que se haya optado por recibir notificaciones por correo electrónico o SMS, el hogar recibirá un mensaje en el correo electrónico o un SMS en el que se indicará lo siguiente:

“Los datos de su EBT están expuestos. Llame a FIS al 1-888-979-9949 de inmediato para pedir una tarjeta de EBT nueva y cambie su PIN”.

Si recibe este mensaje, debe pedir inmediatamente una tarjeta de EBT nueva y cambiar su PIN en cuanto la reciba. Esto no es una notificación de robo de beneficios. Los hogares deben revisar su historial de transacciones de EBT para detectar actividades sospechosas. Si sospecha de un robo, denúncielo al DCBS llamando a la línea gratuita del Centro de Atención Telefónica 855-306-8959 entre las 8:00 y las 16:30 ET, de lunes a viernes, o entre las 9:00 y las 14:00 los sábados; o vaya a una Oficina de Apoyo a la Familia local. Busque la oficina más cercana en https://prd.webapps.chfs.ky.gov/Office_Phone/.

¿Cómo denuncio un fraude?

Para denunciar fraudes o abusos en la asistencia pública, puede llamar a la línea gratuita de la Oficina del Inspector General (Office of the Inspector General, OIG) al 800-372-2970 entre las 8:00 y las 16:30 ET.

Información de contacto

Sección de Administración de Reclamos

Email: chfscms@ky.gov

Teléfono: 502-564-3440

Dirección postal:

275 E. Main St. 3E-1
Frankfort, KY 40621

Sección de Integridad y Análisis

Teléfono: 502-564-3440

Dirección postal:

275 E. Main St. 3E-1
Frankfort, KY 40621