

General Information Memorandum

ISD-GI 15-12

TO: ISD Employees
FROM:  Marilyn Martinez, Acting Director, Income Support Division
RE: YES-NM Self-Service Eligibility Portal Flyer
DATE: March 9, 2015

This GI requests that the attached flyer be posted in the lobby and other customer service areas in your offices through July 31, 2015.

If you have any questions regarding this GI, please contact Debra Hendricks, Program & Policy Bureau at (505) 827-7268, or at DebraD.Hendricks@state.nm.us

Attachment:
YES-NM Self-Service Portal Flyer

YES - New Mexico

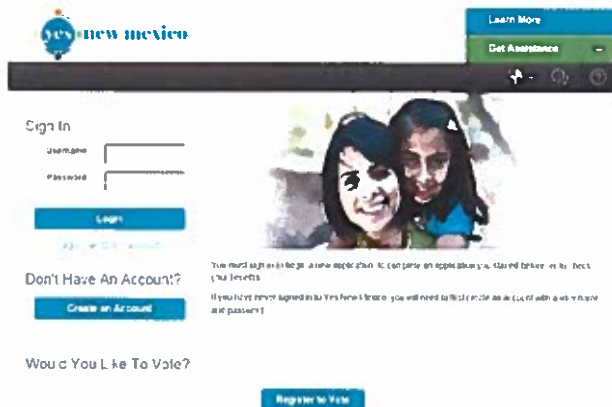
New Mexico's Self-Service Eligibility Portal www.yes.state.nm.us



- **What is YES-NM?** It is New Mexico's self-service portal. Applicants may use it to apply for public assistance benefits such as Medicaid, SNAP (formerly known as food stamps), cash assistance, and LIHEAP (Low-Income Heating and Energy Assistance Program). You may also use the website to Report Changes, Renew Your Benefits, and Check Your Benefits.

- Effective March 2, 2015 YES-NM will be updated and have a new look and feel.

- **What does YES-NM look like?**



- **How do I access YES-NM?** It is simple:

- 1) Click on your Internet Explorer icon,
- 2) Type www.yes.state.nm.us in your internet browser,
- 3) Create an account or login (if an account has already been set-up),
- 4) Link your account and
- 5) Select the appropriate button

- **How long does it take to apply?** It depends on many factors (number of household members, income sources, benefit categories applying for and resources). On average, completing an application takes about 45 minutes.

- **Can I finish my application at another time?** Yes. YES-NM prompts you to create a username and password so that you can start & stop and access your application at a later time to complete it.

- **What types of changes can I report on YES-NM?** YES-NM displays a list of change you can make including changes in:

- | | |
|-----------------|-------------------------|
| ✓ Income | ✓ Marital status |
| ✓ Expenses | ✓ Address |
| ✓ Death | ✓ Births |
| ✓ Other changes | ✓ Household composition |

- **How do I “Renew My Benefits”?** This button only displays for recipients who are due for a recertification in the following month. You can renew all of your benefits at the same time. If you have different case numbers, you will need to renew each case number separately.

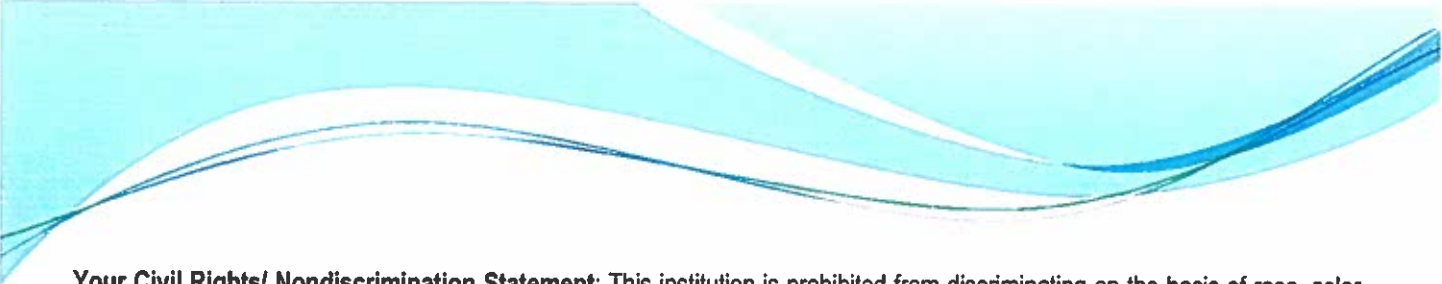
- **What information can I get using “Check My Benefits”?** This section displays:

- | | |
|-----------------------------|--|
| ✓ Benefits you are getting, | ✓ Status of any Change Reports |
| ✓ Any upcoming appointments | ✓ Recertification |
| ✓ Missed appointments | ✓ Fair Hearing requests |
| ✓ Verifications needed | ✓ All application information (dates, details, status) |

- **Is there another way to “Check My Benefits”?** Yes, The Income Support Division's Customer Service Center (1-800-283-4465) can check details of your case.

- **Can I scan or upload my eligibility verifications using YES-NM?** Yes. If you scan or upload required verifications (i.e. proof of income), the Human Services Department will be able to process your application more quickly.

- **Can I still apply using a paper application?** Yes. Paper applications may be picked up and dropped off at your local HSD office. You may also mail them to: Central ASPEN Scanning Area P.O. Box 830 Bernalillo, NM 87004 or E-fax to 1-855-804-8960.



Your Civil Rights/ Nondiscrimination Statement: This institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, disability, age, sex and in some cases religion and political beliefs. The U.S Department of Agriculture also prohibits discrimination against its customers, employees, and applicants for employment on the bases of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity, religion, reprisal, and where applicable, political beliefs, marital status, familial or parental status, sexual orientation, or all or part of an individual's income is derived from any public assistance program, or protected genetic information in employment or in any program or activity conducted or funded by the Department. (Not all prohibited bases will apply to all programs and/or employment activities.) If you wish to file a Civil Rights program complaint of discrimination with USDA, complete the USDA Program Discrimination Complaint Form, found online at http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, or at any USDA office, or call (866) 632-9992 to request the form. You may also write a letter containing all of the information requested in the form. Send your completed complaint form or letter to us by mail at U.S. Department of Agriculture, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20250-9410, by fax (202) 690-7442 or email at http://www.program_intake@usda.gov. Individuals who are deaf, hard of hearing or have speech disabilities may contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339; or (800) 845-6136 (Spanish). For any other information dealing with Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) issues, persons should either contact the USDA SNAP Hotline Number at (800) 221-5689, which is also in Spanish or call the State Information/Hotline Numbers (click the link for a listing of hotline numbers by State); found online at http://www.fns.usda.gov/snap/contact_info/hotlines.htm. To file a complaint of discrimination regarding a program receiving Federal financial assistance through the U.S. Department of Health and Human Services (HHS), write: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 or call (202) 619-0403 (voice) or (800) 537-7697 (ITY). USDA and HHS are equal opportunity providers and employers. (Revised 07/15/14)

This document has been reviewed/approved by
the HSD/ISD Quality Assessment Bureau.

Approval Signature: 

YES - New Mexico

El Portal de Elegibilidad de New Mexico www.yes.state.nm.us



¿Que es Yes-NM? Es el Portal de auto servicio de New Mexico. Aplicantes pueden usarlo para beneficios de asistencia publica como es de Medicaid, SNAP (formalmente conocida como stampillas de comida), Asistencia de dinero, y LIHEAP (asistencia de energia y calefaccion para personas de bajos recursos). Usted tambien puede usar este website (pagina de internet) para reportar cambios, renovar sus beneficios, y tambien para revisar tus beneficios.

- Esto sera efectivo el dia 2 de marzo del 2015 YES-NM sera actualizado y tendra una nueva apariencia.
- ¿Como se mirara YES-NM?



- ¿Como puedo tener acceso a YES-NM? Esto es muy simple:

- 1) Dale un click a su icono de Internet Explorer,
- 2) Escribe www.yes.state.nm.us en su navegador de Internet,
- 3) Tiene que crear una cuenta o tiene que iniciar seccion (si es que ya ha creado una cuenta),
- 4) Enlace tu cuenta
- 5) Seleccione el boton apropiado

- ¿Cuanto tiempo me toma para aplicar? Depende de cuantos factores (numero de personas que viven en la casa, fuentes de ingreso, categorias y recursos para los beneficios que solicitan. En aproximación, completar esta aplicacion tomara acerca de 45 minutos.
- ¿Puedo guardar mi aplicacion y terminarla despues? SI. Cuando usted creo su nombre de usuario y su contraseña era para poder empezar & parar o acceder a su aplicacion despues para completarla.

- ¿Que tipos de cambios puedo yo reportar en YES-NM? YES-NM muestra una lista de:

- ✓ Ingreso
- ✓ Estado Civil
- ✓ Gastos
- ✓ Direccion
- ✓ Fallecimiento
- ✓ Nacimientos
- ✓ Otros cambios
- ✓ Composicion de su hogar

- ¿Como puedo “renovar mis beneficios?” Este opcion solo enseña para recipientes que tienen que hacer una renovacion de la certificación del siguiente mes. Usted puede renovar todos tus beneficios al mismo tiempo. Si usted tienes diferentes numero de casos, usted tendra que renovar cada caso por separado.

- ¿Que información puedo obtener usando “Revisar mis beneficios”? Esta opcion enseña:

- ✓ Beneficios que tu estas recibiendo
- ✓ Estado de cualquier reporte de cambio
- ✓ Alguna cita proxima
- ✓ Recertificacion
- ✓ Citas a las que no asistio
- ✓ Solicitud de audiencia imparcial
- ✓ Verificaciones que necesita
- ✓ Información de todas las aplicaciones (Dias, detalles, estado de la aplicación)

- ¿Hay alguna otra manera de Revisar mis Beneficios? Si, Puedes llamar a El Income Support Divicion atención al cliente (1-800-283-4465) pueden revisar mas detalles sobre su caso.
- ¿Puedo escanear y subir mis verificaciones de elegibilidad usando YES-NM? Si. Si usted escanea o sube verificaciones requeridas (i.e prueba de ingreso), El departamento de Servicios Humanos podra procesar su aplicación de una manera mas rapida.
- ¿Todavia puedo aplicar usando una aplicacion de papel? Si Una aplicacion de papel puede ser recogida y entregada a su oficina local de HSD. Tambien puede enviarlo por correo a la siguiente dirección: Central ASPEN Scanning Area P.O. Box 830 Bernalillo, NM 87004 o numero de fax es 1-855-804-8960.

Sus Derechos Civiles / Declaración de no discriminación: Esta institución tiene prohibido discriminar en base a raza, color, nacionalidad, discapacidad, edad, sexo, y en algunos casos convicciones políticas. El Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (por sus siglas en inglés "USDA") también prohíbe la discriminación contra sus clientes, empleados, y solicitantes de empleo en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, identidad de género, religión, represalias y, según corresponda, convicciones políticas, estado civil, parentesco, orientación sexual, o si los ingresos de una persona provienen en su totalidad o en parte de un programa de asistencia pública, o información genética protegida de empleo o de cualquier programa o actividad realizada o financiada por el Departamento. (No todos los criterios prohibidos se aplicarán a todos los programas y/o actividades laborales). Si desea presentar una queja por discriminación del programa de Derechos Civiles ante el USDA, complete el [USDA Program Discrimination Complaint Form](#) (formulario de quejas por discriminación del programa del USDA), que puede encontrar en el internet en http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, o en cualquier oficina del USDA, o llame al (866) 632-9992 para solicitar el formulario. También puede escribir una carta con toda la información solicitada en el formulario. Envíenos su formulario de queja completo o carta por correo postal a U.S. Department of Agriculture, Director, Office of Adjudication, 1400 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20250-9410, por fax al (202) 690-7442 o por correo electrónico a http://www.program_intake@usda.gov. Las personas sordas, con dificultades auditivas, o con discapacidad del habla pueden contactar al USDA por medio del Federal Relay Service (Servicio federal de transmisión) al (800) 877-8339 o (800) 845-6136 (en español). Para obtener más información acerca de cuestiones del programa SNAP, las personas deben contactar al número de línea directa del USDA SNAP al (800) 221-5689, que también está en español, o llamar a [State Information/Hotline Numbers](#) (dé clic en el enlace para obtener un listado de números de línea directa por estado); lo puede encontrar en internet en http://www.fns.usda.gov/snap/contact_info/hotlines.htm. Para presentar una denuncia de discriminación referente a un programa que reciba asistencia financiera federal por medio del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services; HHS, por sus siglas en inglés), escriba a: HHS Director, Office for Civil Rights, Room 515-F, 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 o llame al (202) 619-0403 (voz) o (800) 537-7697 (TTY). El USDA y el HHS son proveedores y empleadores que ofrecen igualdad de oportunidades. (Revisado 07/15/14)

This document has been reviewed/approved by
the HSD/ISD Quality Assessment Bureau.

Approval Signature: 