

Manual Revision Memorandum

ISD MR 19-03

TO: ISD Employees 
FROM: Karmela Martinez, Acting Director, Income Support Division
RE: YES-NM Client Information – Required Posters
DATE: June 20, 2019

The purpose of this memorandum is to rescind **GI 13-50 Required Posters; Yes-NM Client Information**. Upon receipt of this memorandum, please remove all previous versions and replace with the following attached information:

- **“Things to Remember” kiosk posters (English and Spanish), revised 6/19.** These are in reference to receiving paper applications and copies of the online applications.
- **YES-NM Self-Service Eligibility Portal flyers (English and Spanish), revised 6/19.** These are to be given to customers who request paper applications and/or placed in a prominent location in the lobby and other customer areas in your offices.

The above posters give customers a definitive location at which they can retrieve a paper application and receive the online application printout. However, please ensure that applications remain easily visible and accessible for all customers in the lobby.

Laminated copies will be ordered for each office. Please use the attached copies of the required posters until your office receives the laminated versions.

If you have any questions regarding this MR or do not receive the laminated copies, please contact Carolyn Craven, Quality Assessment Bureau Chief, at 505-827-7224, or at Carolyn.Craven@state.nm.us.

Attachments: “Things to Remember” kiosk posters in English and Spanish
YES-NM Self-Service Eligibility Portal flyers in English and Spanish



Things to remember ...

- When you apply online, you can receive a paper copy of your application at the Greeter's Station.
- If you would like to apply with a paper application and not the YES-NM website, then you can receive a paper application at the Greeter's station.
- **Lobby workers are here to help!** If you need help applying on the YES-NM website, or if you need a paper application, please ask a lobby worker.

Applying with a Paper Application

Drop it off at your local HSD office. You can also submit by mail or by fax. You can mail your application to:

Central ASPEN Scanning Area
P.O. Box 830
Bernalillo, NM 87004



Contact Us

Customer Service Center: **1-800-283-4465**
HSD FAX number: **1-855-804-8960**
HSD website: www.hsd.state.nm.us
YES-NM website: www.yes.state.nm.us



Para recordar ...

- Cuando envía una solicitud en línea, puede recibir una copia en papel de su solicitud en la estación de Greeter.
- Si quiere entregar una solicitud de papel y no con el sitio web de YES-NM, puede recibir una solicitud de papel en la estación de Greeter o en el lobby.
- **¡Los trabajadores del lobby están aquí para ayudar!** Si necesita ayuda para hacer la solicitud en el sitio web de YES-NM, o si necesita una solicitud en papel, consulte a un trabajador del lobby.

Applying with a Paper Application

Drop it off at your local HSD office. You can also submit by mail or by fax. You can mail your application to:

Central ASPEN Scanning Area

P.O. Box 830

Bernalillo, NM 87004



Contact Us

Customer Service Center: **1-800-283-4465**

HSD FAX number: **1-855-804-8960**

HSD website: **www.hsd.state.nm.us**

YES-NM website: **www.yes.state.nm.us**



YES-NM is New Mexico's self-service site. You can use it to apply for public help. You can also use it to check the status of your benefits, make changes to your household information, and renew your benefits. You can use the site to apply for benefits such as:

- Food Assistance (SNAP)
- Cash Assistance (TANF/GA)
- Medical Assistance (Medicaid)
- Energy Assistance (LIHEAP)

Navigating YES-NM

If you leave the YES-NM site, it has the same effect as if you Exit. Your application will be saved, but it will not be submitted.

If you leave your computer unattended for 5 minutes, the application will time out and exit out of your YES-NM profile. Your application will be saved, but it will not be submitted.

You can also go back to a specific section of your application by clicking the section name in the list that displays on the left side of the screen in your YES-NM profile.

As you move through the application process, you will see these buttons at the bottom of the screen:

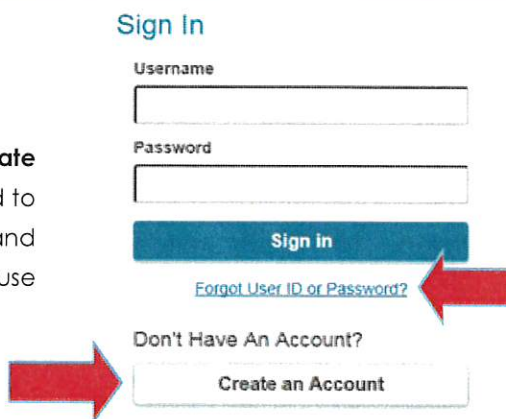


YES-NM is easy to use, and applying for public help is generally quick!

If you require assistance, our staff would be happy to help you.

Account Creation

To create an account, click the **Create an Account** button. You will be asked to add a username, a password, and security questions. Just make sure to use things you will remember easily.



Account Recovery

If you forget your account name or password after you have created your account, you can retrieve them by clicking the **Forgot User ID or Password?** link under the Sign In button.

You will have to answer the same questions that you answered when you created your account.

If you need help unlocking your password or have trouble remembering the answers to your questions, please see a worker in the lobby or call the Customer Service Call Center for help.

Applying with a Paper Application

Drop it off at your local HSD office. You can also submit by mail or by fax. You can mail your application to:

Central ASPEN Scanning Area
P.O. Box 830
Bernalillo, NM 87004



Contact Us

Customer Service Call Center: **1-800-283-4465**
HSD FAX number: **1-855-804-8960**
HSD website: www.hsd.state.nm.us
YES-NM website: www.yes.state.nm.us



YES-NM es el sitio de autoservicio de Nuevo México. Puede Ud. Usarlo para solicitar ayuda pública. También puede usarlo para verificar el estado de sus beneficios, realizar cambios en la información de su hogar, y renovar sus beneficios. Puede utilizar el sitio para solicitar beneficios como:

- Asistencia de comida (SNAP)
- Asistencia de médico (Medicaid)
- Asistencia en efectivo (TANF/GA)
- Asistencia de energía (LIHEAP)

Navegando YES-NM

Si abandona el sitio YES-NM, tiene el mismo efecto que si saliera. Su aplicación se guardará, pero no se enviará.

Si deja su computadora desatendida durante 5 minutos, la aplicación se cerrará y saldrá de su perfil YES-NM. Su aplicación se guardará, pero no se enviará.

También puede volver a una sección específica de su aplicación haciendo clic en el nombre de la sección en la lista que se muestra en el lado izquierdo de la pantalla en su perfil de YES-NM.

A medida que avanza por el proceso de solicitud, verá estos botones en la parte inferior de la pantalla:

| | |
|--|--|
| | Oprima este botón para volver al paso anterior. |
| | Oprima este botón para guardar sus respuestas en la página y continuar al siguiente paso. |
| | Oprima este botón cuando desee enviar la información de solicitud que ha ingresado hasta el momento y será dirigido a una página donde podrá firmar y enviar su solicitud a HSD. |
| | Oprima este botón si desea guardar las respuestas que ha proporcionado hasta el momento y volver más adelante para finalizar la solicitud y enviarla. |

YES-NM es fácil de usar, ¡y solicitar ayuda pública es generalmente rápido!

Si necesita ayuda, nuestro personal estará encantado de ayudarle.

Crea una cuenta

Para crear una cuenta, haga clic en el botón **Crear una cuenta**. Se le pedirá que agregue un nombre de usuario, una contraseña y preguntas de seguridad. Solo asegúrate de usar cosas que recordarás fácilmente.

Iniciar Sesión

Nombre de usuario

Contraseña

Iniciar sesión

[¿Olvidó el nombre de usuario o la contraseña?](#)

[¿No Tiene Una Cuenta?](#)

Crear una cuenta

Recuperar una cuenta

Si olvida su nombre de cuenta o contraseña después de haber creado su cuenta, puede recuperarlos haciendo clic en **¿Olvidó el nombre de usuario o la contraseña?** enlace debajo del botón Iniciar sesión.

Tendrá que responder las mismas preguntas que respondió cuando creó su cuenta.

Si necesita ayuda para desbloquear su contraseña o tiene problemas para recordar las respuestas a sus preguntas, comuníquese con un trabajador en el lobby o llame al Centro de Llamadas de Servicio al Cliente para obtener ayuda.

Aplicando con una solicitud en papel

Déjalo en tu oficina local de HSD. También puede enviar por correo o por fax. Puede enviar su solicitud por correo a:

Central ASPEN Scanning Area
P.O. Box 830
Bernalillo, NM 87004



Contáctenos

Centro de Atención al Cliente: 1-800-283-4465
Número de fax de HSD: 1-855-804-8960
Sitio web de HSD: www.hsd.state.nm.us
Sitio web de YES-NM: www.yes.state.nm.us