



HUMAN SERVICES  
DEPARTMENT

Susana Martinez, Governor  
Sidonie Squier, Secretary  
Marilyn Martinez, Acting Director

---

## General Information Memorandum

---

**ISD-GI 13- 58**

**TO: ISD Employees**

**FROM: *MM* Marilyn Martinez, Acting Director, Income Support Division**

**RE: Required Postings**

**DATE: November 25, 2013**

Attached is an updated list of required lobby posters and pamphlets. Please post both the English and the Spanish posters next to each other in an area that is easily visible to clients. Desired locations for posting are included in the attached list.

If you have questions regarding the list or need posters, the contact person is Carolyn Craven at (505) 827-7224 or email at [carolyn.craven@state.nm.us](mailto:carolyn.craven@state.nm.us).

Attachments:

Required Lobby Posters listing

Examples of Posters

Required:	Display:
<b>And Justice for All Poster</b> <i>Revised 12/99</i>	Post on a prominent bulletin board in the lobby waiting area.
<b>Application Flowchart</b> <i>ISD 410 Revised 11/12/02 &amp; ISDSP 410 Revised 5/20/03</i> <i>See ISD-GI 03-20 dated 07/28/03</i>	<b>Must be in English and Spanish posted side by side.</b> Post on same bulletin board with <i>And Justice for All</i> poster if at all possible.
<b>FOOD STAMP RIGHTS poster.</b> <i>FSP440 and FSP440</i>	<b>Must be in English and Spanish posted side by side.</b> Post on same bulletin board with <i>And Justice for All</i> and the <i>Application Flowchart</i> poster if at all possible.
<b>ABC's for Applying for Assistance Poster</b> <i>ISD 625 &amp; ISDSP 625 Revised 07/01/03</i> <i>See ISD-GI 03-20 dated 07/28/03</i>	<b>Must be in English and Spanish posted side by side.</b> Should be posted in prominent location as close to the <i>Application for Assistance</i> as possible.
<b>Serving New Mexico Families (pamphlet)</b> <i>ISD 600 Revised 07/10/08 &amp; ISD 601 Revised 04/01/09 See ISD-MR 08-08 dated 09/18/08</i>	<b>Must be in English and Spanish.</b> Should be available in lobby area near <i>Application for Assistance</i> or with other pamphlets on display.
<b>DHG Agreement</b> <i>Dated 8/21/98</i>	<b>Must be displayed near the ABC's for Applying for Assistance</b> and must be readily available for review (not behind a barrier).
<b>Voter Registration Poster</b> <i>ISD-MR 11-16(Amended) dated 1/7/13</i>	<b>Must be in English and Spanish posted side by side.</b> Post on a prominent bulletin board in the lobby waiting area or at the Reception/Greeter window.
<b>EBT Poster</b> <i>EBT 605 &amp; EBTP 605 Revised 09/01/10</i> <i>See ISD-MR 10-14 dated 9/27/10</i>	<b>Must be in English and Spanish posted side by side.</b> Post on a prominent bulletin board in the lobby waiting area. Can be placed near the Reception/Greeter/Intake window. Multiple posters are acceptable.
<b>CTS Language Link</b> <i>See ISD-GI 13-23 dated 02/22/13</i>	One copy should be posted at a location which is the first line of sight upon entering the office, usually the Guard's desk or Greeter window. A second poster should be displayed prominently in the lobby waiting area.
<b>Fair Hearings Poster</b> <i>ISD 616 &amp; ISDSP 616 Issued 03/01/10</i> <i>See ISD-GI 10-14 dated 09/04/10</i>	<b>Must be in English and Spanish posted side by side.</b> Post on a prominent bulletin board in the lobby waiting area or at the Reception/Greeter window.
<b>Fair Hearings Brochure</b> <i>ISD 615 &amp; ISDSP 615 Revised 01/13/2013</i> <i>See ISD GI 10-31 dated 05/10/2010</i>	<b>Must be in English and Spanish side by side.</b> Display brochures so they are available to clients in the lobby area.
<b>Action Against Threats</b> <i>ISD 620</i> <i>See ISD MR 12-19 dated 9/24/12</i>	<b>Must be in English and Spanish.</b> Post in lobby so that it is easily visible to clients.
<b>Diversion Payment Poster</b> <i>ISD 627 Revised 3/1/2013</i> <i>See ISD MR 13-07 dated 3/8/2013</i>	<b>Must be in English and Spanish.</b> Post in office lobby.
<b>Kiosks Poster</b> <i>See GI 13-50 dated 9/30/13</i>	<b>Must be in English and Spanish.</b> Post in lobby above or inside each kiosk.
<b>Paper Applications Poster</b> <i>See GI 13-50 dated 9/30/13</i>	<b>Must be in English and Spanish.</b> Place in a prominent location in the lobby and other customer service areas in the office.



**"AND**



**JUSTICE**



**FOR ALL!"**

**RESCINDED**

In accordance with Federal law and U.S. Department of Agriculture policy, this institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, sex, age, religion, political beliefs, or disability. (Not all prohibited bases apply to all programs.)

To file a complaint of discrimination, write USDA, Director, Office of Civil Rights, Room 326-W, Whitten Building, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20250-9410 or call (202) 720-5964 (voice and TDD). USDA is an equal opportunity provider and employer.

De acuerdo a lo establecido por las leyes Federales y el Departamento de Agricultura de los EE.UU. (USDA, siglas en inglés), se prohíbe a este organismo la discriminación por raza, color, origen nacional, sexo, edad, religión, creencias políticas, o impedimentos de las personas. (No todas las bases de prohibición se aplican a todos los programas.)

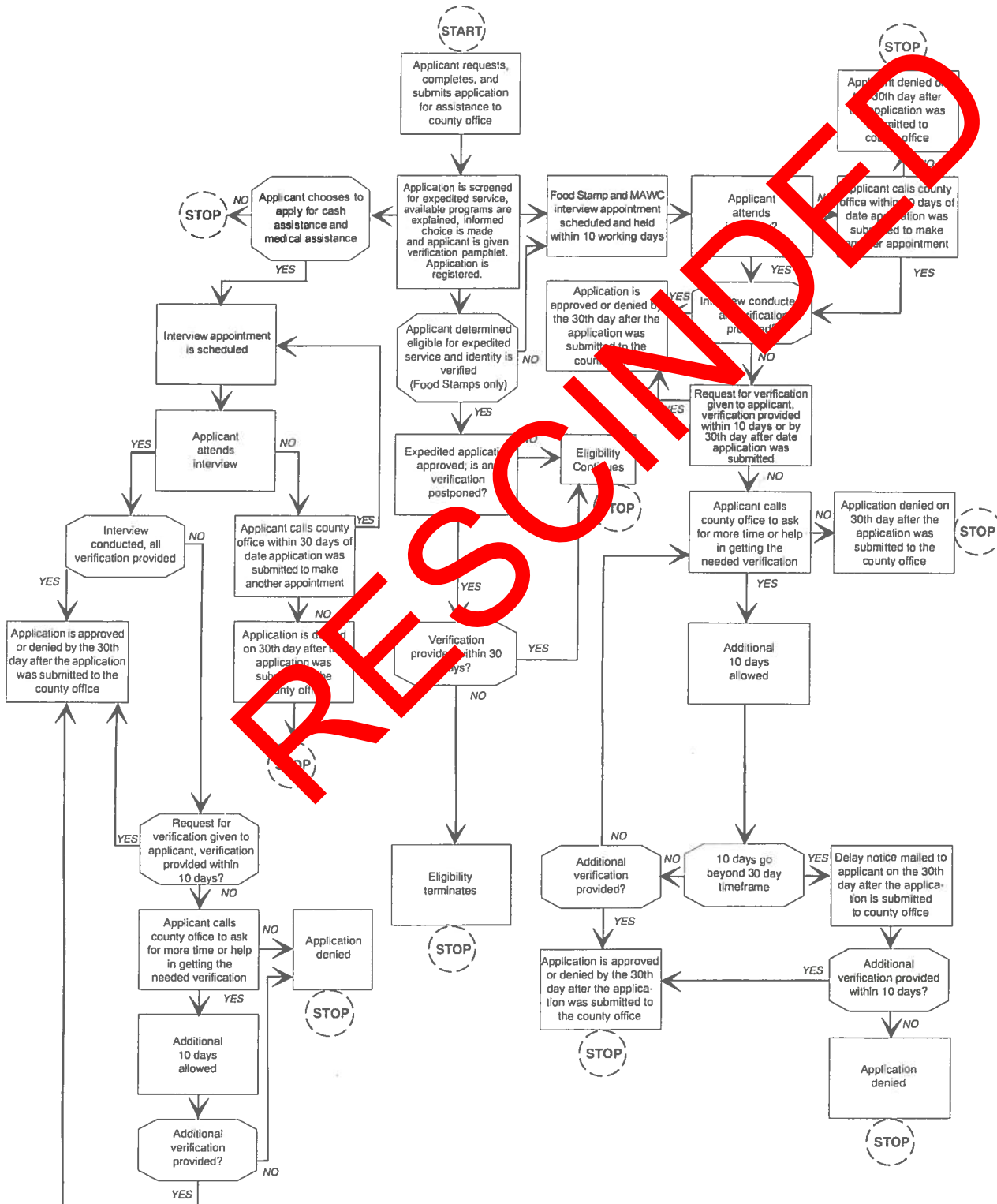
Para presentar una queja sobre discriminación, escriba a USDA, Director, Office of Civil Rights, Room 326-W, Whitten Building, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20250-9410, o llame al (202) 720-5964 (voz y TDD). USDA es un proveedor y empleador que ofrece oportunidad igual a todos.



# New Mexico Human Services Department INCOME SUPPORT DIVISION

P.O. Box 2348, Santa Fe, New Mexico 87504-2348  
1-800-432-6217

## APPLICATION PROCESSING FLOW CHART

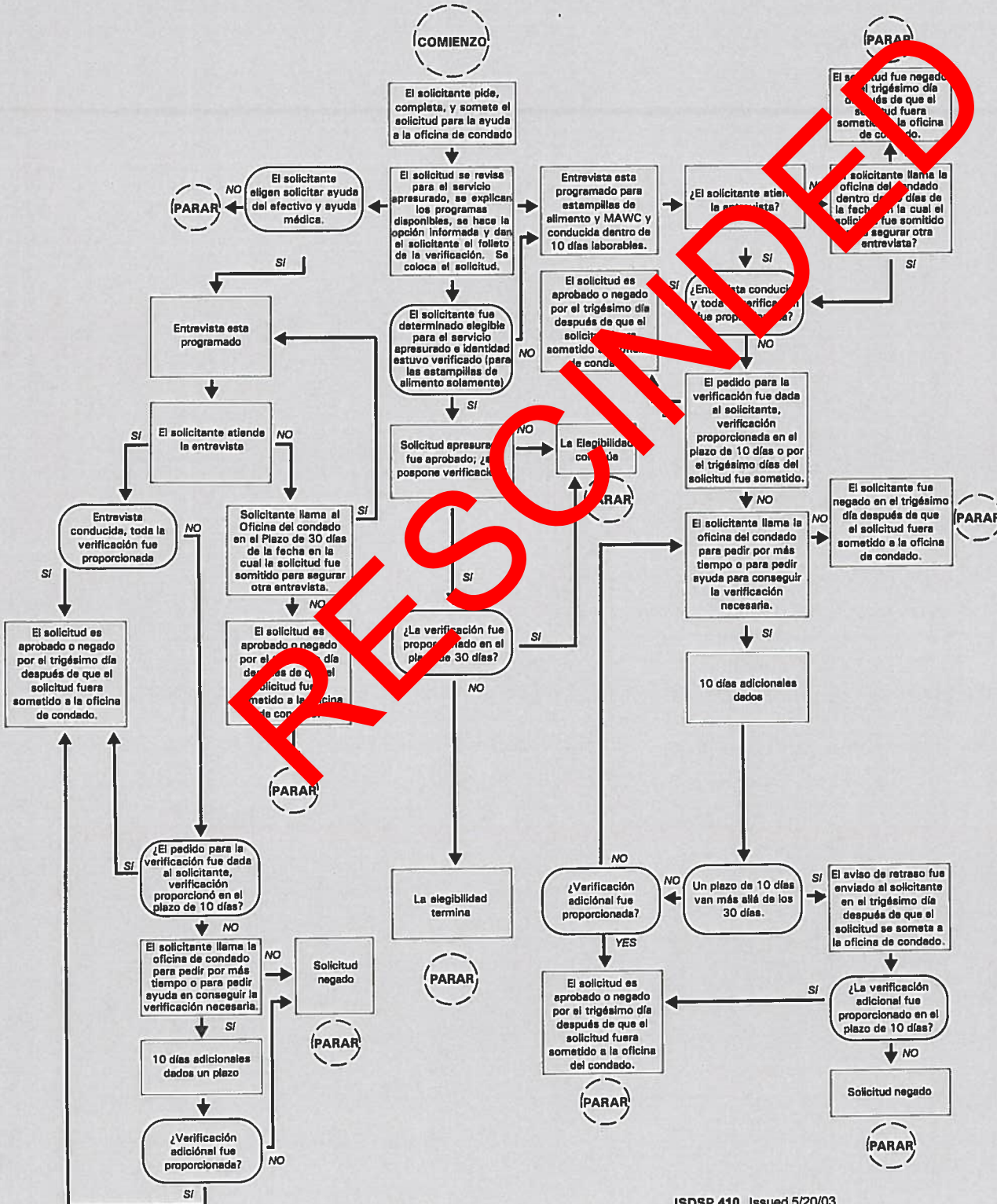




**Departamento De Servicios Humano De Nuevo Mexico  
OFICINA DE ASISTENCIAS ECONOMICAS**

P.O. Box 2348, Santa Fe, Nuevo Mexico 87504-2348  
1-800-432-6217

# DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DEL SOLICITUD



# FOOD STAMP RIGHTS

You have the right to:

- *Receive an application when you ask for it.*
- *Turn in your application the same day you receive it.*
- *Receive your food stamps (or be notified that you are not eligible for the program) within 30 days after you turn in your application.*
- *Receive food stamps within a few days if you are eligible and have little or no money.*
- *Have a fair hearing if you disagree with the action taken on your case.*



If you believe that you or any group of individuals have been discriminated against by the Food Stamp Program because of age, sex, color, race, handicap, religious creed, national origin or political beliefs, write immediately to the Secretary of Agriculture, Washington, D.C. 20250.

# Los derechos de SNAP/Comida

Usted tiene el derecho a:

- *Recibir una solicitud cuando se solicite.*
- *Entregar su solicitud el mismo día que lo reciba.*
- *Recibir SNAP/Comida (o sea notificado de que usted no es elegible para el programa) dentro de 30 días de entregar su solicitud.*
- *Recibir SNAP/Comida dentro de unos días si es elegible y tienen poco o ningún dinero.*
- *Tener una audiencia si no está de acuerdo con la acción tomada en su caso.*



Si usted piensa que usted o cualquier grupo de individuos ha sido discriminado por la Programa de SNAP/Comida por su edad, sexo, color, raza, discapacidad, credo religioso, origen nacional o creencias políticas, escriba inmediatamente a la Secretaría de Agricultura, Washington, DC 20250.

**FOOD STAMPS**

**MEDICAID**

**THE  
A B C'S  
OF GETTING ASSISTANCE**

**A. APPLY**

- ❖ You can apply for any kind of help that this office offers.
- ❖ The sooner you turn in your application, the sooner you may get help.
- ❖ You don't have to fill out the whole application to turn it in.
- ❖ You can see a worker the same day you apply to find out if you can get expedited Food Stamps.
- ❖ You can meet with your worker within 10 work days.

**B. BRING IN INFORMATION**

- ❖ Your worker will help you get proof of things if you need help.
- ❖ If it will cost you money to get proof, you do not have to get it.
- ❖ You can have extra time to get proof if you ask for it.
- ❖ If you don't understand something, ask your worker.

**C. CALL OR WRITE:**

Call or write if you want to know more about the Food Stamp or Medicaid application process.

**\*\* ASK ABOUT YOUR RIGHTS \*\***

Patricia Glazek, Lawyer  
P.O. Box 447  
Santa Fe, New Mexico 87504

1-877-982-3164 (Toll-Free)

A lawsuit for people to apply for Food Stamps or Medicaid has been settled. You can read about the agreement in the "Settlement Agreement" on the wall nearby. Ask at the front desk if you don't see it. Be sure to look at pages 7-21. If you think you are not being treated the way the "Settlement Agreement" says, please call the number above.

July 1, 2003



**ESTAMPILLAS  
PARA COMIDA**

**ASISTENCIA MEDICA**

**LAS BASES  
PARA OBTENER ASISTENCIA**

**A. SOLICITE**

- ❖ Puede solicitar cualquier tipo de ayuda disponible en esta oficina.
- ❖ Mientras mas rapido entregue su solicitud, mas rapido obtendra ayuda.
- ❖ No es necesario llenar la solicitud completamente para entregarla.
- ❖ Es posible hablar con su trabajador(a) el dia que entrega su solicitud para determinar su elegibilidad para estampillas de emergencia.
- ❖ Se le dara una cita dentro de los siguientes diez dias habiles.

**B. PROPORCIONE INFORMACION**

- ❖ En caso de necesitar ayuda, su trabajador(a) puede asistirlo para conseguir algun documento.
- ❖ No tendra que conseguir aquellos documentos que tengan costo para usted.
- ❖ Hable con su trabajador(a) si necesita mas tiempo para conseguir los documentos.
- ❖ Si no entiende algo, preguntele a su trabajador(a).

**C. LLAME O ESCRIBA:**

Si necesita mas informacion sobre los programas de estampillas y asistencia medica y como solicitarlos, llamenos o escribanos.

**\* CONOZCA SUS DERECHOS \*\***

**Patricia Glazek, Lawyer  
P.O. Box 447  
Santa Fe, New Mexico 87504**

**1-877-982-3164 (Toll-Free)**

Se llevo a un arreglo en la demanda presentada por gente que solicito estampillas y asistencia medica. Puede informarse sobre el convenio en el "Settlement Agreement" que esta en la pared. Si no lo ve, preguntele a la secretaria. Aseguresé o de leer las páginas 7 a 21. Si cree que no está recibiendo el tratamiento que garantiza dicho documento, por favor llame al número indicado arriba.

# REGISTER TO VOTE HERE!

*IT'S EASY & WE'RE HERE TO HELP!*

**WHILE YOU'RE HERE TODAY, YOU WILL BE ASKED IF YOU WANT TO REGISTER TO VOTE.**

**WE'LL GIVE YOU THE FORM TO FILL OUT  
AND  
GIVE YOU ALL THE HELP YOU NEED TO REGISTER.**

## **YOU CAN REGISTER IF:**

- ✓ **YOU ARE A U.S. CITIZEN**
- ✓ **YOU WILL BE 18 YEARS OF AGE BY THE NEXT ELECTION**
- ✓ **YOU ARE A NEW MEXICO RESIDENT**
- ✓ **YOU HAVE COMPLETED THE CONDITIONS OF YOUR PAROLE OR PROBATION**
- ✓ **YOU HAVE NOT BEEN DECLARED MENTALLY INCAPACITATED BY A COURT OF LAW**

***ALREADY REGISTERED AND NEED TO UPDATE YOUR INFORMATION?  
WE CAN HELP YOU WITH THAT TOO!***

**QUESTIONS? COMMENTS? CONTACT THE NM SECRETARY OF  
STATE, BUREAU OF ELECTIONS  
(505) 827-3600 ~ (800) 477-3632 ~  
[WWW.SOS.STATE.NM.US/SOS-ELECTIONS.HTML](http://WWW.SOS.STATE.NM.US/SOS-ELECTIONS.HTML)**

# **¡REGÍSTRESE PARA VOTAR AQUÍ!**

***¡Es FÁCIL Y ESTAMOS AQUÍ PARA AYUDAR!***

**MIENTRAS ESTÁ AQUÍ HOY, SERÁ PREGUNTADO SI QUIERE REGISTRARSE PARA VOTAR.**

**LE DAREMOS EL FORMULARIO PARA LLENAR  
Y  
TODA LA AYUDA QUE USTED NECESITA PARA REGISTRAR.**

## **PUEDE REGISTRAR SI:**

- ✓ **ES UN CIUDADANO DE EE.UU.**
- ✓ **TENDRÁ 18 AÑOS DE EDAD PARA LA PRÓXIMA ELECCIÓN**
- ✓ **ES UN RESIDENTE DE NUEVO MÉXICO**
- ✓ **HA COMPLETADO LAS CONDICIONES DE SU LIBERTAD CONDICIONAL O SU LIBERTAD PROBATORIA**
- ✓ **USTED NO HA SIDO DECLARADO MENTALMENTE INCAPACITADO POR UNA CORTE DE JUSTICIA**

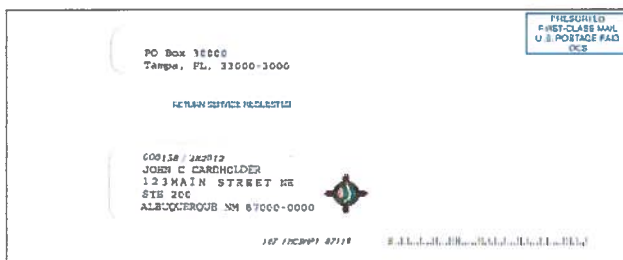
***¿YA ESTÁ REGISTRADO Y NECESITA ACTUALIZAR SU INFORMACIÓN?***

***¡TAMBIÉN LE PODEMOS AYUDAR CON ESO!***

**¿PREGUNTAS? ¿COMENTARIOS? CONTACTE A LA SECRETARIA DE  
NM, OFICINA DE ELECCIONES  
(505) 827-3600 ~ (800) 477-3632 ~  
[WWW.SOS.STATE.NM.US/SOS-ELECTIONS.HTML](http://WWW.SOS.STATE.NM.US/SOS-ELECTIONS.HTML)**

# - IMPORTANT -

E  
B  
T  
  
I  
N  
F  
O  
R  
M  
A  
T  
I  
O  
N



- When you apply for SNAP/Food Assistance or Cash Assistance for the first time, your EBT card will be mailed to you the day after your application has been entered into the State's computer information system. Your card will arrive by mail in an envelope that is similar to the one that is exhibited above on this poster.
- You will receive an EBT card even if you are not approved for benefits. If your benefits are denied, you will receive a denial notice from HSD. You may then either:
  - keep your card in case you apply for help in the future, or
  - destroy the card and/or throw it away.
- When you receive your first EBT card you must activate your card by calling 1-800-843-8303 to get a Personal Identification Number (PIN).
  - you will not be able to activate your card with your PIN until your case has been approved and benefits are put into your EBT account.
  - your benefits are put into your account the day after your cash or SNAP case has been approved.
- If you have applied for assistance and you already have an EBT card, you may not need a new card. Please let your case worker or an office clerk at the ISD office know you have a working EBT card.
- If your card is lost or damaged and you need a replacement card please call 1-800-843-8303 or 1-800-283-4465.
- EBT cards are mailed through the United States Postal Service (USPS) the morning after a new case has been registered on the computer information system or the morning after a request for a replacement card has been made. It takes up to seven calendar days for the card to reach your mailing address. Make sure that the mailing address you provide on your application is correct.
- If you have not received a new or replacement card by seven calendar days after you have first applied or requested a replacement, please contact the EBT Help Desk at 1-800-843-8303 and let them know.
- **IMPORTANT-** Once you request a replacement card your current card will no longer work. You must wait until you receive your new card before you can access your benefits again.
- For a quick and easy way to check how much SNAP benefits or money you have in your accounts, call 1-800-843-8303 or go to your account online @ [www.ebtaccount.jpmorgan.com](http://www.ebtaccount.jpmorgan.com).
- If you have any questions regarding the EBT card procedure, please call 1-800-283-4465.



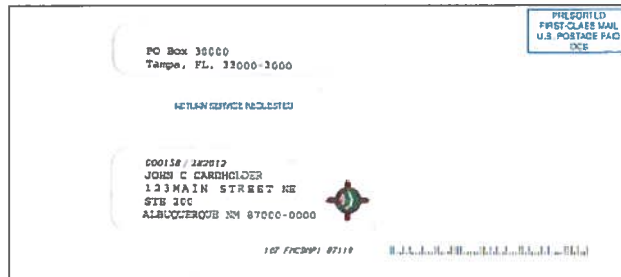
**Special Needs Information:** If you are a person with a disability and you require this information in an alternative format, or require a special accommodation to participate in any public hearing, program or services, please contact the NM Human Services Department toll-free at 1-800-432-6217 or through the New Mexico Relay System TDD at 1-800-659-8331 or by dialing 711. The Department requests at least 10 days advance notice to provide requested alternative formats and special accommodations. (08/22/08)

Your Civil Rights

All programs administered by the Human Services Department (HSD) are equal opportunity programs. If you believe you have been treated unfairly because of race, color, national origin, age, disability, and where applicable, sex, marital status, familial status, parental status, religion, sexual orientation, genetic information, political beliefs, reprisal, or because all or part of an individual's income is derived from any public assistance program, you may file a complaint. Complaints of discrimination may be filed with the New Mexico Human Services Department central office or the local Human Services county office. Complaints of discrimination about the Supplemental Nutrition Assistance Program may be filed with the USDA, Director, Office of Civil Rights Room 326 W, Whitten Bldg., 1400 Independence Ave, S.W. Washington, DC 20250-9410 or call (202) 720-5964 (voice and TDD). Complaints of discrimination about Cash Assistance and Medical Assistance programs may be filed with the Office of Civil Rights, Department of Health & Human Services, 1301 Young Street, Suite 1189, Dallas, TX 75202 or call (800) 368-1019 (voice) and (214) 767-8940 (TDD). (09/2/09)

# -IMPORTANTE-

## INFORMACION DE EBT



- Cuando aplica por SNAP/ Estampillas de Comida o Asistencia en Efectivo por la primera vez, su tarjeta de EBT será enviada el día después de que se anota en el sistema de información del Estado. Su tarjeta llegará por correo en un sobre que es similar a el que se muestra arriba en este póster.
- Usted recibirá una tarjeta de EBT aunque no es aprobado para los beneficios. Si le niegan los beneficios, recibirá un aviso de la negación de HSD. Entonces usted puede:
  - guardar su tarjeta en caso que usted solicite ayuda en el futuro, o
  - puede destruir la tarjeta y/o tirarla.
- Cuando reciba su primera tarjeta de EBT, debe activar la tarjeta por teléfono al 1-800-843-8303 para conseguir un número de identificación personal (PIN).
  - usted no podrá activar su tarjeta con su PIN, hasta que su caso haya sido aprobado y los beneficios se ponen en su cuenta de EBT.
  - sus beneficios se ponen en su cuenta el día después de que se aprueba su caso de la SNAP o Asistencia en Efectivo.
- Si usted ha solicitado ayuda y ya tiene una tarjeta de EBT, puede ser que no necesita una tarjeta nueva. Infórmele a su trabajador(a) o al recepcionista de la oficina en la oficina de ISD, que tiene una tarjeta que funciona.
- Las tarjetas de EBT se envían con el Servicio Postal de Estados Unidos (USPS) la mañana después de que se anota en el sistema de información del estado, o la mañana después que se pide una tarjeta de reemplazo. Tome hasta siete días de calendario para que la tarjeta alcance su dirección del correo. Asegurese de que la dirección del correo que usted proporciona en su uso es correcta.
- Si su tarjeta ha sido perdido, dañada y necesita una tarjeta de reemplazo, por favor llame al 1-800-843-8303 o 1-800-283-4465.
- Si usted ha recibido una tarjeta nueva de EBT o de reemplazo dentro de siete días después de que solicitó una, por favor entre en contacto con el puesto de informaciones de EBT en 1-800-283-4465 para informarles.
- **IMPORTANTE** - Una vez que usted solicita que una tarjeta de reemplazo, su tarjeta actual ya no bajará. Debe esperar hasta que reciba su tarjeta nueva antes que pueda conseguir acceso a sus beneficios otra vez.
- Para una manera rápida y fácil de verificar cuánto tiene en sus cuentas de SNAP o Asistencia en Efectivo, llame 1-800-843-8303 o vaya a su cuenta en línea @ [www.ebtaccount.jpmmorgan.com](http://www.ebtaccount.jpmmorgan.com).
- Si tiene cualquier pregunta con respecto al procedimiento de la tarjeta de EBT, llama por favor 1-800-283-4465.



**Información de Necesidades Especiales:** Si Ud. es una persona que tiene incapacidad y Ud. requiere esta información en un formato alternativo o requiere un acomodamiento especial para poder participar en cualquier audiencia pública, programa o servicio, comuníquese con el personal del departamento de servicios humanos de NM gratis y llame al número 1-800-432-6217, o a través del sistema de relays de Nuevo México TDD en 1-800-659-8331 o puede oprimir 711. El departamento solicita la comunicación previa por lo menos de 10 días por anticipado para poder proporcionar los formatos alternativos a y acomodamientos especiales que Ud. solicite. (08/22/08)

Derechos Civiles

Todos los programas administrados por el Departamento de Servicios Humanos (HSD) son programas de oportunidades iguales. Si usted cree que ha sido tratado injustamente debido a la raza, el color, origen nacional, la edad, la incapacidad, y donde aplicable, el sexo, el estado civil, estatus familiar, estatus paterno, la religión, orientación sexual, información genética, las creencias políticas, la represalia, o porque todo o la parte de los ingresos de un individuo son derivados de cualquier programa de ayuda estatal, puede presentar una queja. Las quejas de discriminación se pueden presentar en la oficina central del Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México, o en la oficina local de su condado. Las quejas de discriminación sobre el Programa de Ayuda de Nutrición Suplemental-SNAP (anteriormente conocido como el programa de estampillas para comida) se pueden presentar con el USDA, Director, Office of Civil Rights, 1400 Independence Ave SW, Washington, DC 20250-9410 o llame 1-800-795-3272 o 202-720-6382 (TDD). Las quejas de discriminación sobre los programas de Asistencia en Efectivo y Asistencia Médica se pueden presentar con la Office of Civil Rights, Department of Health and Human Services, 1301 Young Street, Suite 1169, Dallas, TX 75202 o llame 1-800-368-1019 (voz) o 214-767-8940 (TDD). (09/02/09)

# CTS language**link**<sup>®</sup>

We speak your customer's language



## Point to your language

العربية (Arabic)

한국어 (Korean)

Bosanski (Bosnian)

ພາສາລາວ (Lao)

Português do Brasil  
(Brazilian Portuguese)

國語 (Mandarin)

ខ្មែរ (Cambodian)

Polski (Polish)

廣東話 (Cantonese)

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

فارسی (Farsi)

Română (Romanian)

Français (French)

Русский (Russian)

Deutsch (German)

Soomaali (Somali)

Kreyòl Ayisyen  
(Haitian Creole)

Español (Spanish)

हिन्दी (Hindi)

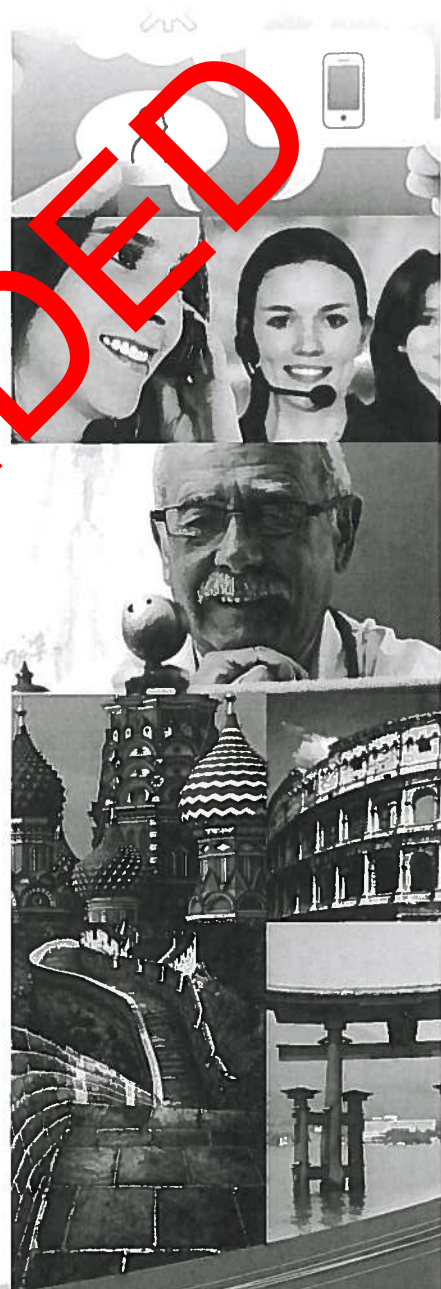
ภาษาไทย (Thai)

Hmoob (Hmong)

Tagalog (Tagalog)

日本語 (Japanese)

Tiếng Việt (Vietnamese)



{ Over 240 languages 24:7:365 }

TRUSTED MULTILINGUAL COMMUNICATION

twitter.com/CTSlanguagelink  
facebook.com/ctslanguagelink  
Find us online: [ctslanguagelink](http://ctslanguagelink.com)



**HUMAN SERVICES**  
DEPARTMENT

# FAIR HEARING

## Can I Request a Fair Hearing?

You have a right to a fair hearing about certain things the Human Services Department (HSD) does in your case that you disagree with, such as:

- ◆ denying your application
- ◆ lowering your benefits
- ◆ stopping your benefits
- ◆ not timely processing your application

## What is a Fair Hearing?

A Fair Hearing is your chance to be heard. If you do not agree with what the Human Services Department (HSD) did on your case, you may ask for a fair hearing. A person who has not worked on your case will look at what happened and makes a recommendation on whether the action was right or wrong. This person is called an Administrative Law Judge (ALJ). An HSD Division Director then makes the department's final decision.

## When Should I Request a Fair Hearing?

Request a Fair Hearing as soon as possible. You have up to 90 days from the date of the notice of action to request a Fair Hearing. If you want to keep getting your regular benefits until the hearing, then you only have 13 days after the date on the notice.

You have a right to a free interpreter. Let HSD know if you will need an interpreter before or during the hearing by calling: 1-800-432-6217 x 7.



**Special Needs Information:** If you are a person with a disability and you require this information in an alternative format, or require a special accommodation to participate in any public hearing, program or services, please contact the NM Human Services Department toll-free at 1-800-432-6217 or through the New Mexico Relay System TDD at 1-800-659-8331 or by dialing 711. The Department requests at least 10 days advance notice to provide requested alternative formats and special accommodations. (08/22/08)

## Ways to Request a Hearing:

- ◆ Ask for a hearing at your local ISD office; or
- ◆ Fill out the hearing request section on a notice you received from ISD and return it to ISD; or
- ◆ Ask for a Fair Hearing Request form (ISD 215) and return it to the Hearings Bureau or your local ISD office; or
- ◆ Write your hearing request on a piece of paper and return it to ISD; or
- ◆ Call the Fair Hearings Bureau or your local ISD office at: \_\_\_\_\_.

## GET A RECEIPT!

**Contacting the Human Services Department Fair Hearings Bureau:**

1-800-432-6217 x 6

1-505-476-6217

Fax: 1-505-476-6213

P.O. Box 2348 Santa Fe, NM

87504

**Your Civil Rights:** All programs administered by the Human Services Department (HSD) are equal opportunity programs. If you believe you have been treated unfairly because of race, color, national origin, age, disability, and where applicable, sex, marital status, familial status, parental status, religion, sexual orientation, genetic information, political beliefs, reprisal, or because all or part of an individual's income is derived from any public assistance program, you may file a complaint. Complaints of discrimination may be filed with the New Mexico Human Services Department central office or the local Human Services county office. Complaints of discrimination about the Food/SNAP program may be filed with the USDA, Director, Office of Civil Rights Room 326 W, Whitten Bldg., 1400 Independence Ave. S.W. Washington, DC 20250-9410 or call (202) 720-5964 (voice and TDD). Complaints of discrimination about Cash Assistance and Medical Assistance programs may be filed with the Office of Civil Rights, Department of Health & Human Services, 1301 Young Street, Suite 1169, Dallas, TX 75202 or call (800) 368-1019 (voice) and (214) 767-8940 (TDD). (09/2/09)



**HUMAN SERVICES**  
DEPARTMENT

# AUDIENCIA JUSTA

## ¿Puedo solicitar una Audiencia Justa?

Usted tiene derecho a una audiencia sobre ciertas cosas que el Departamento de Servicios Humanos (HSD) haga en su caso con que usted no esté de acuerdo, como:

- ◆ negar su solicitud
- ◆ reduce sus beneficios
- ◆ elimina sus beneficios
- ◆ no procesa su aplicación a tiempo adecuado

## ¿Que es una Audiencia Justa?

Una Audiencia Justa es una oportunidad de ser escuchado. Si usted no esta de acuerdo con lo que el Departamento de Servicios Humanos (HSD) hizo en su caso, usted puede pedir una audiencia justa. Una persona que no ha trabajado en su caso verá lo que sucedió y hace una recomendación en si la acción estuvo correcta o incorrecta. Esta persona es llamada un Juez Administrativo de la Ley (ALJ). Un Director de la División de HSD después toma la decisión final del departamento.

## ¿Cuándo Debo Solicitar una Audiencia Justa?

Solicite una audiencia lo más pronto posible. Usted tiene hasta 90 días después de la fecha de la nota de acción para pedir una audiencia justa. Si usted quiere mantener recibiendo sus beneficios regulares hasta tener la audiencia, entonces usted solo tiene 13 días después de la fecha en la nota.

Usted tiene un derecho a un intérprete gratuitamente. Permita que HSD sepa si usted necesitará a un intérprete antes de o durante la audiencia llamando a: 1-800-432-6217 X 7.



Si Ud. es una persona que tiene incapacidad y Ud. requiere esta información en un formato alternativo o requiere un acomodamiento especial para poder participar en cualquier audiencia pública, programa o servicio, comuníquese con el personal del Departamento de Servicios Humanos de NM gratis y llame al número 1-800-432-6217, o a través del sistema de relais de Nuevo México TDD en 1-800-659-8331 o puede oprimir 711. El departamento solicita la comunicación previa por lo menos de 10 días por anticipado para poder proporcionar los formatos alternativos a y acomodamientos especiales que Ud. solicite. (08/22/08)

## Maneras de Solicitar una Audiencia:

- ◆ Pida una audiencia en su oficina local de ISD; o
- ◆ Llene la sección de petición de audiencia en una carta que usted recibió de ISD y regréela a ISD; o
- ◆ Pida una forma de Petición para Audiencia Justa (ISD 215) y regréela a la Oficina de Audiencias o a su oficina local de ISD; o
- ◆ Escriba su petición de audiencia en un papel y regrése-lo a ISD; o
- ◆ Llame a la Oficina de Audiencias Justas o a su oficina local de ISD a:

## ¡CONSIGA UN RECIBO!

**Contactar a la Oficina de Audiencias Justas**  
**Departamento de Servicios Humanos**

1-800-432-6217 x 6

1-505-476-6217

Fax: 1-505-476-6213

P.O. Box 2348 Santa Fe, NM 87504

**Derechos Civiles:** Todos los programas administrados por el Departamento de Servicios Humanos (HSD) son programas de oportunidades iguales. Si usted cree que ha sido tratado injustamente debido a la raza, el color, origen nacional, la edad, la incapacidad, y donde aplicable, el sexo, el estado civil, estatus familiar, estatus paternal, la religión, orientación sexual, información genética, las creencias políticas, la represalia, o porque todo o la parte de los ingresos de un individuo son derivados de cualquier programa de ayuda estatal, puede presentar una queja. Las quejas de discriminación se pueden presentar en la oficina central del Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México, o en la oficina local de su condado. Las quejas de discriminación sobre el Programa de Ayuda de Nutrición Suplemental-SNAP (anteriormente conocido como el programa de estampillas para comida) se pueden presentar con el USDA, Director, Office of Civil Rights, 1400 Independence Ave. SW, Washington, DC 20250-9410 o llame 1-800-795-3272 o 202-720-6382 (TDD). Las quejas de discriminación sobre los programas de Asistencia en Efectivo y Asistencia Médica se pueden presentar con la Office of Civil Rights, Department of Health and Human Services, 1301 Young Street, Suite 1169, Dallas, TX 75202 o llame 1-800-368-1019 (voz) o 214-767-8940 (TDD). (09/02/09)



# HSD Takes Threats Seriously!



Please treat all Income Support Division (ISD) Staff  
with respect.

The Human Services Department takes all threats  
(both verbal and physical) seriously.

We will call law enforcement, if a threat is made,  
and prosecute all threats to the extent of the law.



# HSD toma en serio las amenazas!



Por favor, trate a todos los empleados de la División de Asistencia Económica (ISD) con respeto.

El Departamento de Servicios Humanos toma en serio todas las amenazas (tanto verbal como física).

Si se hace una amenaza, llamaremos a la policía, y todas las amenazas serán procesados al máximo de la ley.



## Are you applying for TANF cash assistance?

**You have two options:**

- *Regular TANF cash*
- *Diversion Payment*

**A TANF DIVERSION payment might be for you:**

### **Eligibility criteria**

- *Eligibility for a diversion payment shall be limited to an applicant making an initial application for cash assistance.*
- *For the purposes of diversion payments, an initial applicant is one who has never received cash assistance, or one whose cash assistance case has been closed for one or more calendar months.*
- *There is no intention for TANF cash assistance for the next twelve months, lock out period.*

### **Diversion Payment Amounts**

- *Diversion assistance is a one time, lump sum payment.*
- *1 to 3 persons: may be entitled to an amount of up to \$1,500 non-recurring payment; or*
- *4 or more persons: may be entitled to an amount of up to \$2,500 non-recurring payment*



**Want additional information?**

- *Please ask your caseworker for more information and to determine if you meet the eligibility requirements.*

# Estás solicitando por Asistencia Efectivo (TANF)?

Tienes dos opciones:

- Efectivo Regular (TANF)
- Desviación Pago

## Un Pago de Desvio podría ser para usted:

### Los Criterios de elegibilidad

- *El beneficio de una desviación de pago se limitará a un solicitante de una solicitud inicial de asistencia efectivo.*
- *A los efectos de la desviación de pagos, un primer solicitante es una que nunca ha recibido asistencia en efectivo, o una asistencia en efectivo cuyo caso ha sido cerrado por uno o más meses civiles.*
- *Hay no intención por asistencia efectivo (TANF) por los próximo doce meses, período de bloqueo.*

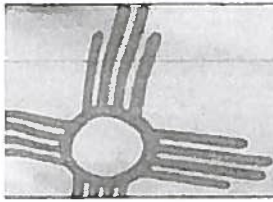
### Desviación de pago los importes

- *Desviación de asistencia es una sola vez, suma a tanto alzado. El importe de la desviación de pago es el siguiente:*
- **Uno a tres (1 to 3) personas:** puede tener derecho a una cantidad de hasta \$1,500 de pago no recurrente: o
- **Cuatro o más personas:** puede tener derecho a una cantidad de hasta \$2,500 no recurrentes de pago



**Desea obtener información adicional?**

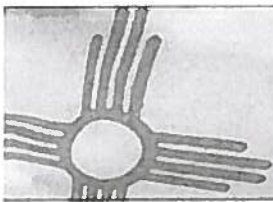
- ***Por favor, pregunte a su trabajador(a) de caso para obtener más información y para determinar si cumple con los requisitos de elegibilidad.***



YES *New Mexico*



A Paper Copy of Your Online  
Application is  
available at  
The Greeter's Station

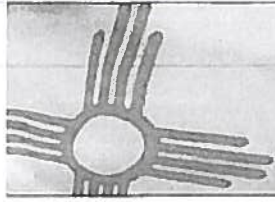


YES *New Mexico*



A Paper Copy of Your Online  
Application is  
available at  
The Greeter's Station

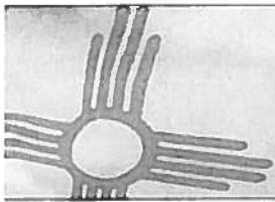
**RESCINDED**



YES *New Mexico*



Una Copia Impresa de su  
Solicitud en línea está  
disponible en la estación del  
Greeter

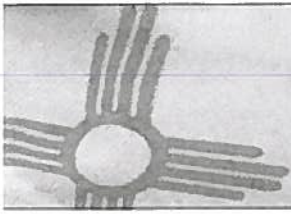


YES *New Mexico*



Una Copia Impresa de su  
Solicitud en línea está  
disponible en la estación del  
Greeter

**RESCINDED**



YES *New Mexico*



[www.yes.state.nm.us](http://www.yes.state.nm.us)

Paper Applications are  
available at  
The Greeter's Station



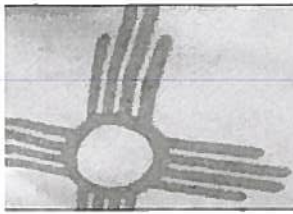
YES *New Mexico*



[www.yes.state.nm.us](http://www.yes.state.nm.us)

Paper Applications are  
available at  
The Greeter's Station

**RESCINDED**

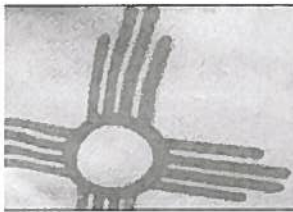


YES *New Mexico*



[www.yes.state.nm.us](http://www.yes.state.nm.us)

Solicitudes de Papel están  
disponibles en la estación del  
Greeter



YES *New Mexico*



[www.yes.state.nm.us](http://www.yes.state.nm.us)

Solicitudes de Papel están  
disponibles en la estación del  
Greeter

**RESCINDED**