

## B-4S: GUIA PARA LOS GRUPOS DE DISCUSION

[Pregunte a los participantes que escriban su nombre en una carpa o tarjeta de tienda doblada.]

### Introducción / Rompehielos

1. [MODERADOR: Empiece con un rompehielos] Por favor, díganos su nombre y díganos, ¿más o menos cuanto tiempo han vivido en esta área?
2. [MODERADOR: Transición a conseguir una línea de tiempo aproximada acerca de los participantes y su historia con las estampillas] ¿Cuándo aplicó para las estampillas por primera vez? ¿Esta recibiendo algún otro beneficio de la [OFICINA DE SNAP/estampillas]?

### Revolver a las estampillas

1. [MODERADOR: Asegúrese de distinguir entre los breves períodos en que alguien revuelve a las estampillas en comparación con los casos en que alguien deja por un largo período de tiempo y luego regresa, también distingue entre una aplicación nuevo y la recertificación.] Nos interesa hablar de aquellas instancias cuando se interrumpen o pierden las estampillas.
  - a. En los últimos cinco años, ¿cuántas veces les han parado/detenido las estampillas?
  - b. En los últimos cinco años, ¿cuántas veces han aplicado de nuevo para recibir las estampillas?
  - c. En los últimos cinco años, ¿han perdido las estampillas y luego han aplicado de nuevo dentro de pocos meses?
2. ¿Cómo aplicaron? ¿Cómo les fue?
3. ¿Cómo se comunican con el personal de la oficina de SNAP/estampillas normalmente?
4. How do you usually communicate with staff at the SNAP office? ¿Han tenido que hacerlo por alguna razón?
5. ¿Ha habido un momento en que han tenido que [renovar/recertificar/mostrar o pasar pruebas]? ¿Lo hicieron? ¿Cómo fue eso?
  - a. [Si es aplicable] ¿Por cual razón no aplicaron de nuevo?
  - b. [Si es aplicable] ¿Por cual razón no calificaba o no era elegible?

[MODERADOR: 1) Seleccione las preguntas según los problemas mencionados por los participantes; 2) Después de repasar esos temas, continúe con el resto de las preguntas, si todavía quedan algunas.]

6. Algunos de ustedes han dicho [O a veces la gente tienen] circunstancias personales (como problemas de salud, niños pequeños, el número de personas que viven en su hogar cambia, horarios de trabajo, etc.) hacen difícil completar lo necesario para seguir recibiendo las estampillas (como yendo a una entrevista o entregar papeles). ¿Algo así ha sido su experiencia? ¿Cuáles otras circunstancias han hecho difícil mantener las estampillas?
7. Algunos de ustedes han dicho [O a veces la gente dice] que las reglas o los procedimientos de la oficina de cupones hacen más fácil o más difícil hacer lo necesario para mostrar/pasar pruebas o notificar si algo ha cambiado. En su experiencia, ¿hay cosas que la oficina o su trabajador social hace para ayudarle a renovar sus beneficios o notificar si algo ha cambiado?
  - a. Cuando debe [renovar/recertificar/mostrar o pasar pruebas], puedes hacerlo por teléfono, por la Internet o por correo o fax? ¿O tiene que ir a la oficina y hablar con alguien quien trabajo allí? Si le dan opciones, ¿qué hace usted para renovar sus beneficios? ¿Por cuál razón?
    - i. ¿Tiene acceso a una computadora donde puede renovar en la Internet? Si es así, ¿sabe usted cómo renovar en la Internet?
    - ii. ¿Tiene acceso a una máquina de fax si desea enviar papelería por fax?
    - iii. ¿La oficina de cupones está abierta cuando le conviene a usted? Cuando usted va a la oficina para hablar con alguien, por lo general, ¿cuánto tiempo pasa esperando allí?
  - b. ¿Le dan la opción de hacer su entrevista por teléfono o cara a cara en la oficina? Si le dan una opción, ¿prefiere tener su entrevista por teléfono o cara a cara? ¿Por cuál razón?
  - c. ¿Ha pasado que no le dan una opción y usted ha tenido que ir a la oficina cara a cara? Si es así, ¿por cuáles razones ha tenido que ir a la oficina?
  - d. ¿Cómo se entera cuándo es el momento de renovar sus cupones? ¿Sabe qué frecuentemente debe renovar, por ejemplo, cada 6 meses o cada año? ¿Le notifica la oficina de cupones si necesita que hacer algo, o debe recordarse hacerlo por su cuenta?
  - e. Si su situación cambia mientras que está recibiendo cupones, tales como conseguir un trabajo o trabajar más horas, ¿usted debe notificar que algo cambio de inmediato o puede esperar hasta la próxima vez que la oficina de cupones le pide información? ¿En cuales situaciones es necesario notificar que algo ha cambiado de inmediato?
  - f. ¿En cuál manera le afectan estos procedimientos [*repite ejemplos específicos identificados durante la discusión*] si usted quiere renovar sus beneficios o notificar si algo ha cambiado?

### **Las causas de revolver**

Me gustaría empezar con una pregunta muy amplia que hoy nos ayudará a guiar el resto de nuestra discusión.

1. ¿Por cuáles razones cree usted que la gente revuelve a las estampillas o se les interrumpen las estampillas—es decir, perder las estampillas y luego aplicar de nuevo para recibirlas? ¿Cuál fue su experiencia? (*Probe: no ser elegible porque sus circunstancias han cambiado; por ejemplo, ¿Está trabajando o ganando demasiado? ¿O ha tenido problemas con la papelería en la oficina de las estampillas? ¿O quizás alguna persona elegible nunca completo el proceso para renovar las estampillas?*)
2. [PREGUNTA PARA GRUPOS MIXTOS O GRUPOS DE "ELEGIBLES" QUE REVUELVEN] A veces la gente que califica o es elegible para seguir recibiendo las estampillas no [las renueva/se recertifica/muestra o pasa pruebas] a tiempo y pierde las estampillas durante unos meses. Si esta fue su experiencia, ¿cuáles cosas le impidieron [renovar/recertificar/mostrar o pasar pruebas] a tiempo? ¿Creían que ya no calificaban o eran elegibles porque sus circunstancias cambiaron? ¿Hay otras razones?
3. [PREGUNTA PARA GRUPOS MIXTOS O GRUPOS DE "INELEGIBLES" QUE REVUELVEN] A veces la gente pierde sus estampillas porque cambian las circunstancias y no califican o no son elegibles. Luego cambia situación de nuevo y pueden recibirlas otra vez. Si esta fue su experiencia, ¿qué cambió cuando ya no calificaba o cuando perdió su elegibilidad? ¿Y luego que más pasó cuando se encontró elegible de nuevo unos meses después?
4. Después de perder las estampillas, ¿alguien de la oficina de SNAP/estampillas se comunicó con usted para averiguar porque no renovó sus estampillas o para ayudarle a renovarlos?
5. ¿Hay otras cosas que la oficina de SNAP/estampillas o su trabajador social hacen que le ayuda notificar algún cambio o renovar sus estampillas en alguna manera más fácil o más difícil?

### **Determinando el proceso del regreso a las estampillas**

Quisiera cambiar nuestra discusión ahora a escuchar como ocurrió que perdieron las estampillas y luego aplicaron de nuevo dentro de unos meses.

1. Cuando aplicaron de nuevo después de perder las estampillas, ¿pensó que la aplicación había cambiado desde la última vez que aplicó? (es decir, posiblemente, ¿le pidieron menos papelería o paso por un proceso más corto?)
  - a. Cuando aplicaron de nuevo después de perder las estampillas, ¿tuvieron que hacer algo para asegurar que iban a recibir las estampillas de nuevo?
2. ¿Conoce algunas organizaciones comunitarias en el área que le pueden ayudar con aspectos de la aplicación para recibir las estampillas? ¿Puede contarnos acerca de cualquier ayuda que recibió de

algunas tales organizaciones? ¿Cree que sería útil obtener ayuda de una tal organización? Si es así, ¿con cuales cosas le ayudarían?

- a. *Si no se menciona la organización comunitaria que estamos visitando, pregunta: ¿Algunos de ustedes van a [NOMBRE DE LA ORGANIZACION] en busca de ayuda para recibir o renovar las estampillas? ¿Con cuales cosas le pueden ayudar?*
- b. ¿Qué tan importante ha sido [NOMBRE DE LA ORGANIZACION] u otras organizaciones para...
  - i. ...mantener las estampillas?
  - ii. ...renovar las estampillas?
  - iii. ...mostrar o pasar pruebas de las estampillas?
  - iv. ...aplicar de nuevo para las estampillas?

### **Los costos de revolver**

Me gustaría escuchar sus experiencias durante el breve tiempo cuando no estaban recibiendo las estampillas, y antes de volver a recibirlos de nuevo.

1. ¿Se alejaron de las estampillas porque no las necesitaban? ¿Fue difícil salir adelante sin las estampillas?
  - a. ¿Cómo fueron de compras sin las estampillas? ¿Fueron a las despensas de alimentos más?
  - b. Mientras no recibieron las estampillas, ¿tenían otros apoyos de ayuda en efectivo del gobierno (TANF), su familia, o organizaciones comunitarias en el área?
2. ¿Cómo le afectó a su familia perder las estampillas en ese tiempo?
3. ¿Qué te trajo de nuevo a las estampillas?
4. Cuando una familia deja y luego vuelve a las estampillas por unos meses, puede haber costos adicionales que no hubieran ocurrido si hubieran mantenido las estampillas. Por ejemplo, cuesta tiempo renovar las estampillas después de perderlos, y es posible que pago por gasolina o un autobús para llegar a la oficina de las estampillas. ¿Tuvo que pagar costos como estos como resultado de perder las estampillas y luego aplicar de nuevo para recibir las? Si es así, ¿qué tipo de costos tuvo?

### **En conclusión**

1. ¿Cree usted que revolver – el proceso perder las estampillas y luego aplicar de nuevo para recibir las después de unos pocos meses – es un problema principal? ¿Por cuales razones, si opina que sí o no?

2. ¿Qué pueden hacer los encargados de las estampillas (los trabajadores, la agencia) para reducir o prevenir el proceso de revolver? ¿Cómo se puede mejorar el proceso de las estampillas?
3. Hemos hablado mucho sobre el tiempo y el esfuerzo que se necesita para inscribirse en las estampillas y mantener esos beneficios. Es un gran reto. ¿Me puede decir que han hecho los encargados del programa (los trabajadores sociales o la agencia) para ayudarle a través de este proceso, algo que usted piense que otras oficinas encargadas de las estampillas deben hacer para ayudar a sus clientes?

Vamos a resumir los puntos principales que hemos discutido hoy ..... ¿Tiene usted cualquier otra idea, comentario, o recomendación? ¿O usted tiene alguna pregunta para nosotros?

Gracias.

*Pídele a todos que rellenen el "Formulario de información de los participantes en el grupo de discusión" (B-5) y firmar el "Formulario de recibo para los participantes en el grupo de discusión " (B-6).*

De acuerdo con el Acto de Reducción de Papeleo de 1995 (Paperwork Reduction Act of 1995), ninguna persona es requerida a responder a una recolección de información si no despliega un válido número de control de OMB. El válido número de control de OMB para esta recolección de información es 0584-XXXX. El tiempo requerido para completar esta recolección de información es calculada en un promedio de 90 minutos por respuesta, incluyendo el tiempo para revisar instrucciones, buscar en recursos de datos existentes, recopilar los datos necesitados y completar y revisar la recolección de información.