

## THE ASSESSMENT OF CONTRIBUTIONS OF AN INTERVIEW TO SNAP ELIGIBILITY AND BENEFIT DETERMINATIONS

### FOCUS GROUP GUIDE *Spanish version*

*(Moderator Note: Substitute appropriate State Program Name instead of [SNAP] where appropriate)*

State	State Program Name <sup>1</sup>	Name of State EBT Card
OR	SNAP o Cupones de Alimentos	Oregon Trail
NC	Food & Nutrition Services Servicios de Alimentos y Nutrición	(US Flag Image Only)
UT	FSP (Food Stamp Program o Programa de Cupones de Alimentos)	Utah Horizon

#### A. Introducción

Muchas gracias por aceptar venir a este grupo de discusión de hoy. Mi nombre es [NAME], y trabajo para Mathematica Policy Research, una organización independiente de estudios de investigación, que no es parte del gobierno.

Estamos llevando a cabo un estudio para el Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, para aprender sobre el programa llamado en inglés: Supplemental Nutrition Assistance Program o SNAP, [también llamado NAME aquí en STATE, y] que antes era conocido como el Programa de Cupones de Alimentos o Food Stamps, y de cómo funciona el proceso de solicitud en [STATE]. Como parte del estudio queremos aprender sobre sus experiencias con las diferentes etapas del proceso de solicitud de [SNAP] y entender lo que hace difícil completar la solicitud.

Con su participación en este grupo de enfoque usted nos está dando consentimiento para usar la información recolectada hoy día en el reporte de los resultados de este estudio. Toda la información recolectada de individuos en conexión a este estudio se mantendrá privada y sólo será usada para propósitos de estudio. Su nombre nunca será usado en reportar los resultados del estudio y sus respuestas no afectarán a su elegibilidad para cualquier programa. Información de contacto tal como su nombre, número

Declaración de Carga del Público: Una agencia no podrá conducir ni auspiciar, y nadie es requerido a responder a, una recolección de información a menos que despliega un número de control de OMB. El número de control de OMB para este proyecto es 0584-XXXX. La carga de reportar del público para ésta recolección de información ha sido calculada en 100 minutos por respuesta, incluyendo el tiempo de participación en las entrevistas y proporcionar para la recolección de datos existentes. Envíe comentarios sobre este cálculo de carga o cualquier otro aspecto de ésta recolección de información, incluyendo sugerencias para reducir esta carga a: U.S. Department of Agriculture, Food and Nutrition Services, Office of Research and Analysis, 3101 Park Center Drive, Room 1014, Alexandria, VA, 22302, ATTN: Rosemarie Downer

Antes de empezar quiero mencionar algunas reglas para nuestro grupo de discusión.

- Primero, queremos que sepan que tomar parte en esta discusión es voluntaria, y que pueden elegir no contestar a una pregunta si no quieren. **Participación en esta discusión no afectará a cualquiera de los servicios y beneficios (por ejemplo: SSI, Medicaid) que usted recibe.**
- Voy a hacer algunas preguntas y quisiera que todos respondan en voz alta. Tratemos de darles a todos la oportunidad de tiempo igual para hablar. Por favor hablen uno a la vez, y en el mismo tono que yo. Es importante que eviten hablar con sus vecinos mientras que otros hablan.
- Por favor respeten los puntos de vista de los demás. No hay respuestas correctas o incorrectas. Así que digan exactamente lo que piensan, ya sea si es algo bueno o algo malo.
- A veces, va a ser necesario que yo mueva la conversación hacia delante, para que podamos cubrir todos los temas. Si le interrumpo a alguien, no es personal, es sólo para que lleguemos a todos los temas que son parte de la agenda.
- En firmar el formulario de consentimiento usted indicó que mantendría privado lo que se discute durante este grupo, así como las identidades de los otros participantes. Después de que se vayan, les pedimos que respeten la privacidad de cada uno y no repitan lo que oyeron en la discusión.
- Me gustaría grabar la discusión para poder escucharla más tarde para reportar precisamente *qué* se dijo. Todo lo que dicen aquí es privado, con la excepción de lo que es requerido por ley. Nadie que no sea parte del equipo de estudio escuchará lo grabado. Sus nombres *no* serán incluidos en nuestro reporte, ni en ningún documento que presentemos a alguien fuera del equipo de estudio.
- Si alguien quiere decir algo que no quiere que sea grabado, por favor dígame y estaré contento(a) de hacer una pausa en la grabación. ¿Alguien tiene alguna objeción a participar o que yo grabe la discusión?<sup>2</sup>
- La sesión tomará más o menos una hora y media, y no vamos a tomar una pausa formal. Pero si alguien necesita levantarse para algo, como salir por un par de minutos o para servirse algo para comer o beber, por favor siéntense libres para hacerlo.

---

<sup>2</sup> If a second request to turn off the recorder is made, the moderator will inform the participants that the recorder will no longer be used so that we can ensure the focus group proceeds as efficiently as possible. Mathematica will then rely solely on the detailed notes that will be taken during the focus group session. In addition, Mathematica will closely monitor each of the focus groups to identify this and other issues that may arise. We will keep FNS informed of any such issues and take the necessary steps to resolve them.

- Al final de la sesión usted recibirá \$30 (y una suma para reembolso de su transporte), para agradecerle por venir hoy y compartir sus opiniones. Este incentivo no afectará a su elegibilidad potencial para recibir beneficios de SNAP en el futuro.
- ¿Alguien tiene alguna pregunta antes de comenzar?

Para empezar, por favor preséntese y díganos:

- su (primer) nombre, y
- cuánto tiempo ha vivido en éste área.

## **B. Conocimiento de SNAP/Expectativas Antes de Solicitar Beneficios**

Todos de ustedes están aquí porque empezaron una solicitud de [SNAP] en los últimos meses. Por favor enfóquese en esa experiencia en la discusión y no en experiencias previas con [SNAP].

1. Antes de solicitar beneficios de [SNAP], ¿oyó o leyó acerca de cualquier cambio reciente al programa?
2. ¿Sobre qué cambios estaba informado?

[PROBE ON THESE TOPICS IF NECESSARY]:

- **Entrevistas de Elegibilidad Más Cortas** - Algunos individuos califican para entrevistas aceleradas, o no necesitan ser entrevistados.
- **Solicitudes Electrónicas** - Individuos pueden presentar la solicitud en línea.
- **Socios en la Comunidad** - Escuelas, bibliotecas, hospitales y otras organizaciones proporcionan solicitudes y asistencia de solicitud.
- **Self-Service Centers (Centros de Auto-Servicio)** - En oficinas de [STATE], computadoras, máquinas de fax, copiadoras y casillas de recolección (drop-off box) seguras están disponibles para la solicitud de beneficios para reportar cambios en ingresos.
- **Línea de Teléfono Libre de Cargos (Toll-Free) para Información** - Proporciona información sobre el programa y les permite a los participantes reportar cambios en ingresos.

3. ¿Cómo oyó de estos cambios?
  - De un representante de [SNAP]
  - Vio in aviso/circular sobre los cambios
  - Oyó de los cambios de una amistad, miembro de su familia o de otra persona
4. ¿Recibió alguna información sobre [SNAP] de algún otro programa del gobierno en el que usted participa (tal como SSI, TANF)?

5. ¿Cuánta confianza tenía usted que su solicitud sería aprobada?
6. ¿En qué formas el actual proceso fue diferente de lo que usted esperaba?
7. Antes de esta más reciente experiencia, ¿alguna vez había usted solicitado beneficios de [SNAP] anteriormente?
  - ¿El proceso de solicitud de ésta vez que diferente a la vez pasada?

### **C. Experiencias con el Proceso de Solicitud de SNAP**

1. Por favor describa lo que usted tuvo que hacer durante el proceso de solicitud.
2. ¿Usted llenó la solicitud en papel o completó la versión en línea?
3. ¿Qué tan bien entendió usted las instrucciones sobre cómo completar la solicitud?
4. ¿La solicitud fue difícil o fácil para completar?

Una solicitud de [SNAP] puede ser negada si no es completada o si todas las verificaciones necesitadas no son recibidas dentro de los 30 días desde la fecha que la solicitud fue presentada por primera vez.

5. ¿Usted completó el entero proceso de solicitud?
6. [Si no], Describa algunas de las razones por las que no completó el proceso de solicitud.

[PROBE ON THESE TOPICS IF NECESSARY]:

- Dificultades en llenar la solicitud
- Dificultades en obtener el papeleo para las verificaciones
- Falta de ayuda para completar los formularios
- ¿Faltó a la entrevista y no fijó una cita nueva?<sup>3</sup>
  - ¿Por qué faltó a la entrevista: falta de transporte, no tenía acceso a un teléfono, se olvidó, estaba trabajando?
- Ya no necesitaba los beneficios (cambió o mejoró sus ingresos o situación de vivienda)
- Pensaba que se le negarían ¿Faltó a la entrevista y por eso no continuó
  - ¿Por qué pensaba que se le negarían ¿Faltó a la entrevista? (Requisitos de ingresos, estatus de inmigración, falta de documentos para apoyar la solicitud)

- 6a. [If multiple reasons given,] ¿Hubo una razón principal que sobresaltaba?

---

<sup>3</sup> Only relevant in the non-pilot sites.

7. ¿Usted tiene intenciones de solicitar beneficios nuevamente? Si es así, ¿solicitará en la misma forma o lo hará en una manera diferente? ¿Por qué?

#### **D. Pruebas y Documentos de Verificación**

Hay un número de pruebas o verificaciones que son necesarias para poder aprobar una solicitud de beneficios de [SNAP].

1. ¿Qué pruebas o papeleo le pidieron que proporcionara?
  - Prueba de Identificación: Certificado de Nacimiento, Licencia de Conducir (o manejar), Tarjeta de Seguro Social (Social Security card), estatus de inmigración.
  - Identificación de Niños: Certificado de Nacimiento, Tarjeta de Seguro Social
  - Prueba de dónde usted vive
  - Prueba de ingresos
  - Prueba de recursos
  - Prueba de gastos: médicos, alojamiento, utilidades o servicios públicos
2. ¿Cómo presentó estas pruebas? Describa el proceso de presentar ésta documentación.
3. ¿Usted tuvo alguna dificultad en obtener cualquiera de las pruebas requeridas?
  - 3a. Si es así, ¿qué dificultad tuvo?

[PROBE ON THESE TOPICS IF NECESSARY]:

- No entendía lo que verdaderamente le estaban pidiendo
  - No tenía la habilidad de obtener o encontrar los documentos
  - No tenía los documentos originales
  - No pudo obtener los documentos necesarios a tiempo para el fin de plazo de la solicitud
  - No pudo obtener el específico tipo de prueba requerido
  - No tenía transporte/no podía viajar para obtener los documentos
  - Necesitaba hacer copias de documentos, pero no podía llegar a una máquina copiadora.
  - No tenía el sello, máquina de fax o transporte para obtener las pruebas a tiempo
4. Si usted no pudo proporcionar pruebas documentadas, ¿le dieron otras opciones?
    - 4a. Si es así, ¿cuáles fueron esas opciones?

[Only discuss if need prompting. May include:

- *Permitir al cliente verificar que la información en una solicitud, tal como la identidad de un miembro del hogar, ciudadanía, edad o fecha de nacimiento es verdad y proporcionar una firma.*
- *Usar cualquier documento disponible que proporciona prueba de su elegibilidad, usted no necesita entregar algún tipo específico de documento o prueba.*
- *Dar a alguna otra persona permiso para representarle en la oficina de SNAP y con otras agencias.*

*- ¿Usted estaba familiarizado(a) con alguna de estas opciones cuando estaba haciendo su solicitud?*

4b. Si no, ¿piensa usted que saber de otras opciones para proporcionar pruebas le hubiera ayudado a completar el proceso de solicitud de [SNAP]?

## **E. Acceso a Ayuda para Completar la Solicitud de SNAP**

1. Describa el proceso de cómo usted buscó ayuda con el proceso de solicitud de [SNAP], incluyendo ayuda para obtener pruebas o verificaciones.
2. ¿Qué tipo de ayuda buscó?

[PROBE ON THESE TOPICS IF NECESSARY]:

- En línea en el sitio de web de [SNAP]
- En línea en un sitio de web además del sitio de web de [SNAP]
- Llamó por teléfono a la oficina de [SNAP]
- Llamó a la línea de información libre de cargos (toll-free)
- Llamó a su específico(a) trabajador(a) de casos (case worker)
  - ¿Fue fácil o difícil conseguir (por teléfono) a su trabajador(a) de casos?
- Fue en persona a la oficina de [SNAP]
- Pidió ayuda de una amistad o de un miembro de su familia
- Pidió ayuda de otra agencia del gobierno.

3. ¿Fue fácil o difícil obtener respuestas a preguntas?

4. ¿La ayuda que usted recibió fue útil/adecuada? ¿Por qué sí o por qué no?

## F. Para Aquellos que Tuvieron Una Entrevista...

1. Si usted tuvo una entrevista de elegibilidad, ya sea en persona en la oficina local de la agencia o por teléfono, describa el proceso de la entrevista.
  - 1a. ¿Su entrevista fue por teléfono o en persona?
  2. ¿Qué tan fácil o difícil fue fijar una cita para su entrevista de elegibilidad?
  3. ¿Qué temas fueron cubiertos en la entrevista que usted tuvo con (el/la) representante de [SNAP]?
    - Sus derechos y responsabilidades como cliente de [SNAP]
    - Cómo tener acceso a la tarjeta EBT (tarjeta de transferencia electrónica) **[insert state name for card]** y cómo usarla
    - Procedimientos de Recertificación
    - La ayuda y otros recursos disponibles
    - Dónde puede usar sus beneficios de [SNAP]
    - Qué tipos de cosas puede comprar con beneficios de [SNAP]
  4. Durante la entrevista, ¿usted tuvo la oportunidad de hacer preguntas?
  5. ¿Le dieron información sobre los otros beneficios que usted quizás era elegible para recibir?
  6. ¿Más o menos cuánto tiempo duró la entrevista?
  7. ¿Tuvo usted algún contacto de seguimiento con la persona que le entrevistó?
  8. ¿Piensa usted que *no* tener una entrevista con un(a) representante de [SNAP] hubiera hecho que el proceso de solicitud sea más fácil o más difícil? ¿Por qué?

## G. Para Aquellos Sin Entrevista...

1. ¿Usted recibió información sobre alguna de las siguientes cosas?
  - La información que usted necesitaba mostrar para completar su solicitud
  - Sus derechos como cliente de [SNAP]
  - Cómo tener acceso a la tarjeta EBT (tarjeta de transferencia electrónica) **[insert state name for card]** y cómo usarla
  - Procedimientos de Recertificación
  - La ayuda y otros recursos disponibles
  - Dónde puede usar sus beneficios de [SNAP]

- Qué tipos de cosas puede comprar con beneficios de [SNAP]
2. ¿Cómo recibió esta información?
  3. ¿Sabía usted que podía pedir una entrevista con un(a) representante de [SNAP]?
  4. ¿Piensa usted que tener una entrevista con un(a) representante de [SNAP] hubiera hecho que el proceso de solicitud sea más fácil o más difícil? ¿Por qué?
  5. ¿Alguien de la oficina de SNAP le contactó después de que usted presentó su solicitud?
  6. ¿Le hicieron algunas preguntas de seguimiento sobre su solicitud? (¿Por teléfono o por correo?)
  7. ¿Qué tipos de preguntas le hicieron?
  8. ¿Cuánto tiempo tomó ese proceso de seguimiento?

## **H. Impresiones Generales**

1. [If answered “no” at qC5,] Para aquellos de ustedes que no completaron su solicitud de beneficios de [SNAP], ¿en qué punto del proceso de solicitud pararon?
  - 1a. [If answered “no” at qC5,] ¿Cuál fue la razón principal por la que usted no terminó el proceso de solicitud de [SNAP]?
2. ¿Cuál fue la parte más fácil del proceso de solicitud de [SNAP]?
3. ¿Cuál fue la parte más difícil del proceso de solicitud de [SNAP]?
4. ¿Hay algo que usted cambiaría en el proceso de solicitud de [SNAP] para hacer que sea más fácil?
5. ¿Usted tiene planes de solicitar de nuevo para beneficios de [SNAP]? ¿Por qué sí o por qué no?
6. ¿Hay alguna otra cosa que usted quisiera añadir sobre sus experiencias con el proceso de solicitud de [SNAP], o tiene algunos otros pensamientos que usted tuvo durante la discusión que quisiera mencionar antes de que terminemos?

Muchas gracias por haber tomado el tiempo para compartir sus pensamientos e ideas. Esta discusión ha sido muy útil para ayudarnos a aprender más sobre el Programa de [SNAP] en [STATE]. Si usted tiene alguna pregunta sobre su solicitud de SNAP y las razones por las que no calificó para recibir beneficios, usted debe de contactar directamente a su oficina local de SNAP.