

DESACUERDOS EN EL BENEFICIO DE CUIDADO INFANTIL *IMPORTANTE*

Si usted y su proveedor no coinciden en el importe debido, o usted considera que ha habido un error con su pago, debe comunicarse con su proveedor para resolverlo. Ni el Centro de Servicio al Cliente ni el Departamento para Niños y Familias (DCF) resuelven desacuerdos entre usted y su proveedor.

¡Recuerde! Usted es responsable de pagar a su proveedor de cuidado infantil.

REPRESENTANTE AUTORIZADO

Usted puede elegir una persona, denominada representante autorizado, para que le pague a su proveedor por usted.

El Representante Autorizado:

- Recibirá una Tarjeta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) de Kansas y un Número de Identificación Personal (PIN).
- Tendrá acceso a sus beneficios de cuidado infantil.

Si usted considera que necesita un representante autorizado, contáctese con su trabajador.

INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DE SUS BENEFICIOS DE CUIDADO INFANTIL

- Los beneficios de cuidado infantil están disponibles el 1er día del mes.
- Los beneficios están disponibles los fines de semana y días feriados.
- Si usted no utilizó todo su saldo al final del mes, éste se acumulará para el próximo mes. Sin embargo, si no utiliza los beneficios dentro de los 120 días a partir de la fecha en la que fueron emitidos, éstos serán removidos de su cuenta de cuidado infantil.
- Los beneficios de cuidado infantil no utilizados que sean removidos de su cuenta a los 120 días no serán reintegrados a su cuenta a menos que usted demuestre circunstancias inusuales

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PADRE/MADRE

Cuándo notificar al Departamento para Niños y Familias (DCF)

Usted es responsable de notificar a su trabajador del DCF cualquier modificación que afecte a sus beneficios.

- Notifique al DCF de cualquier cambio en su domicilio, ingreso, o tamaño de vivienda.
- Notifique al DCF antes de cambiar de proveedor de cuidado infantil.

Decisión de cambiar de proveedor

Tener el mismo proveedor por un extenso periodo de tiempo es

generalmente mejor para su hijo/o que cambiar de proveedor a menudo, por lo cual considere cuidadosamente su decisión de cambiar de proveedor. Pero en el supuesto de que el cambio de proveedor sea en el mejor interés de su hijo/a, usted debe:

- Notificar al DCF antes de efectuar el cambio.
- Verificar que el nuevo proveedor sea aprobado por el DCF si quiere usar su tarjeta EBT para realizar sus pagos.
- Si usted cambia de proveedor a mediados de mes, asegúrese de tener suficientes beneficios en su cuenta y otros recursos para pagar a su nuevo proveedor por lo que reste del mes.

El cuidado de la calidad es importante

Como padre/madre, usted es responsable de hacer lo que sea mejor para su hijo/a.

- Sepa como reconocer el cuidado infantil de calidad.
- Ponga atención a cómo su hijo/a responde al proveedor o habla acerca del cuidado que él o ella recibe.
- Contáctese con su Fuente de Cuidado Infantil y Agencia Remitente en caso de necesitar asistencia para encontrar servicios de cuidado. El número de teléfono es 1-877-678-2548.

Cuando se trata de cuidado infantil, la opción es suya. Sepa lo que busca y confíe en su instinto para decidir qué tipo de cuidado es el correcto para su hijo/a.

COSAS PARA RECORDAR

Su tarjeta/ su PIN

- Si perdió su tarjeta, si se la robaron o se dañó, llame al Servicio al Cliente: 1-800-997-6666
- Cuide su tarjeta.
- Conserve su tarjeta en un lugar seguro.
- NO permita que nadie use su tarjeta.
- Debe usar su PIN cada vez que usa su tarjeta.
- Llame a su oficina local si hay algún cambio en su situación familiar, como ser cambio de domicilio, ingreso, nuevo proveedor, horas de cuidado infantil necesarias, u otra situación familiar.

Su saldo

- Conozca el saldo de su cuenta antes de efectuar cualquier pago por los beneficios de cuidado infantil.
- Solicítele a su proveedor que pida el saldo en la máquina de Punto-de-Venta (POS), llame a la línea de teléfono gratuita de Servicio al Cliente, o consulte su saldo en Internet.

Formas de pagar a su proveedor

- Use la máquina de Punto-de-Venta (POS) de su proveedor.
- Inicie sesión en la sección "Cardholder" (Titular de Tarjeta) en www.ebtEDGE.com.
- Use la línea telefónica gratuita automatizada de Servicio al Cliente: 1-800-997-6666.
- Pague cualquier importe adicional debido en efectivo o cheque, o con su beneficios de dinero en efectivo en la máquina POS de su proveedor.

¿CUÁNDO DEBO LLAMAR AL SERVICIO AL CLIENTE?

- Si perdió su tarjeta, si se la robaron o se dañó.
- Si alguien más está usando su tarjeta.
- Si su tarjeta no funciona.
- Si olvidó o perdió su Número de Identificación Personal (PIN).
- Para cambiar su PIN.
- Si recibió su tarjeta por correo y necesita seleccionar un PIN.
- Si necesita saber el saldo de sus beneficios de cuidado infantil y no encuentra su último comprobante.
- Si tiene preguntas o necesita ayuda con su tarjeta.
- Si desea eliminar a un beneficiario autorizado.

Las llamadas al Servicio al Cliente pueden ser grabadas o monitoreadas.

Para información de cuenta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT), visite www.ebtEDGE.com

Servicio al Cliente

1-800-997-6666

1-800-766-3777(TTY)

NOTA: Las llamadas de línea gratuita NO pueden hacerse desde un teléfono pago.

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Declaración Anti-Discriminación

El Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA)/ Departamento para Niños y Familias (DCF) es un proveedor y empleador de oportunidades igualitarias.

© Copyright 2012. Todos los derechos reservados.

EBT-KSCB1012-E REV 04/13

273721014



Strong families make a strong Kansas

Kansas Department for Children and Families

Cómo usar su Tarjeta EBT de Kansas para los Beneficios de Cuidado Infantil



Bienvenido a la Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) de Kansas

—¡el modo seguro y sencillo de utilizar sus beneficios de cuidado infantil cada mes! Se llama Tarjeta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) de Kansas.

- Sus beneficios de cuidado infantil se acreditarán en una cuenta establecida para usted por el Estado.
- Usted utilizará su Tarjeta EBT de Kansas para pagarle a su proveedor de cuidado infantil.

¡Importante! Si usted ya cuenta con una Tarjeta EBT de Kansas para sus beneficios de dinero en efectivo y de alimentos, los beneficios de cuidado infantil serán agregados a su tarjeta actual.

PALABRAS UTILIZADAS EN ESTE FOLLETO

Servicio al Cliente

1-800-997-6666

Número gratuito donde llamar para obtener ayuda con el uso de su tarjeta.

Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT, por sus siglas en inglés)

La forma en que recibe y utiliza sus beneficios a través de la tarjeta EBT de Kansas.

Número de Identificación Personal (PIN, por sus siglas en inglés)

Su número secreto utilizado con su tarjeta para utilizar sus beneficios para pagar a su proveedor de cuidado infantil. NO le informe este número a nadie.

Máquina de Punto-de-Venta

(POS, por sus siglas en inglés)

Esta máquina lee su tarjeta cuando usted utiliza sus beneficios para pagarle a su proveedor.

¿CÓMO CUIDO MI TARJETA EBT DE KANSAS?

Su tarjeta es como si fuera efectivo. Consérvela en un lugar seguro.

- Comuníquese con el Servicio al Cliente de inmediato si perdió o le robaron su tarjeta.
- Guarde su tarjeta tan pronto termine de utilizarla.
- **NO** permita que nadie más use su tarjeta. Los beneficios no son reemplazables.
- **NO** deje su tarjeta tirada por cualquier lado, aún en su hogar.
- **NO** deseche su tarjeta.
- **Use la misma tarjeta todos los meses** en tanto reciba beneficios.

NO dañe su tarjeta.

- **NO** doble ni tuerza la tarjeta.
- **NO** raye ni escriba sobre la banda magnética negra en el reverso de su tarjeta.

- **NO** lave ni moje su tarjeta.
- **NO** deje su tarjeta cerca de productos magnéticos, televisores, estéreos, videocaseteras o microondas .
- **NO** deje su tarjeta al sol o en lugares de mucho calor, como por ejemplo el tablero de su vehículo. Mantenga la banda magnética negra en el reverso de tu tarjeta limpia y libre de rayones.
- Guarde su tarjeta EBT de Kansas en una billetera o cartera.
- **NO** escriba su PIN en su tarjeta.

¿Qué es un PIN?

Cada vez que utiliza su tarjeta, debe ingresar un número secreto de 4 dígitos. Este número se denomina **PIN**, por sus siglas en inglés, que significa Número de Identificación Personal.

¿ ¿ ¿ ¿ = PIN (4 dígitos secretos)

Existen dos formas de obtener un PIN:

- Si usted recibió su tarjeta por correo, llame al Servicio al Cliente para seleccionar un PIN por teléfono.
- También puede seleccionar su PIN o restablecer su PIN a través de Internet ingresando a www.ebtEDGE.com come iniciando sesión como titular de tarjeta.

¿CÓMO RECUERDO MI PIN?

Es muy importante:

- Memorizar su PIN. Cuando llama a la línea gratuita de Servicio al Cliente para elegir su PIN, elija cuatro números que le sean fáciles de recordar, pero difíciles de que alguien más los pueda adivinar.
- Mantenga su PIN en secreto. No escriba su PIN en su tarjeta.
- No conserve su PIN en su billetera o cartera.
- Si alguien más conoce su PIN, puede usar su tarjeta para obtener **TODOS** sus beneficios. **Sus beneficios no serán reemplazados si alguien más los usa.**

¿QUÉ SUCEDE SI OLVIDO MI PIN?

Si usted olvida su PIN o quiere cambiar su PIN, siga una de las 2 opciones arriba indicadas para seleccionar o restablecer su PIN.

¿QUÉ SUCEDE SI INGRESO UN PIN INCORRECTO?

Si usted ingresa el PIN incorrecto, tiene 3 posibilidades más de ingresar el PIN correcto. Si no ingresa el PIN correcto en el cuarto intento, un “bloqueo” se coloca en tu Tarjeta EBT de Kansas y usted no podrá usar su tarjeta hasta las 12:01 a.m. del día siguiente. Si no puede recordar su PIN, llame al Servicio al Cliente para seleccionar un nuevo PIN después de las 12.01 a.m. del día siguiente.

SUGERENCIAS DE SEGURIDAD

Nunca informe a su proveedor su PIN.

Si utiliza su tarjeta en la máquina de Punto-de-Venta (POS) del proveedor, haga lo siguiente:

- Verifique el importe que muestra la pantalla antes de ingresar su PIN.

- **NO** permita que el proveedor vea su PIN cuando lo ingresa.
- **NO** permita que el proveedor abandone el lugar con su tarjeta.

CÓMO CONOCER SU SALDO

Hay tres formas sencillas de verificar qué saldo le queda en su cuenta:

1. **A través de una máquina de Punto-de-Venta (POS).** Si tiene su tarjeta con usted, pregúntele al proveedor si puede realizar una consulta de saldo en la máquina POS.
2. **En Internet.** Ingrese a www.ebtEDGE.com e inicie sesión como titular de tarjeta, ingresando su número de tarjeta y PIN.
3. **Llamando a la línea gratuita de Servicio al Cliente.** Llame las 24 horas del día, los 7 días a la semana, para conocer su saldo si no puede encontrar su último comprobante. Si no tiene un teléfono con marcación por tonos, usted será transferido a un representante de servicio al cliente. Escuche el mensaje y siga las instrucciones para seleccionar el idioma y solicitar su saldo de beneficios. Conozca siempre su saldo antes de usar su tarjeta. Ingrese su número de tarjeta EBT de 16 dígitos y escuche su saldo.

CÓMO PAGARLE A SU PROVEEDOR DE CUIDADO INFANTIL

Conozca su saldo antes de hacer el pago a su proveedor de cuidado infantil. Hay tres opciones para pagarle a su proveedor de cuidado infantil:

A través de la máquina de Punto-de-Venta (POS) de su proveedor:

1. **Su proveedor selecciona la opción de Cuidado Infantil** en la máquina POS.
2. **Usted pasa su tarjeta** por la máquina POS.
3. **Luego, ingresa el importe** de pago de cuidado infantil.
4. **Verifique el importe** que se muestra en la pantalla para asegurarse de que el mismo es correcto. Si el importe es correcto, ingrese su PIN y presione ENTER (ACEPTAR). Esta acción transferirá dinero de su saldo de beneficios para pagarle al proveedor.

A través de www.ebtEDGE.com:

1. **Inicie sesión** con su número de tarjeta y PIN.
2. **Haga clic en el enlace** “Child Care Payment Transfer” (Transferencia de Pago de Cuidado Infantil).
3. **Ingrese el número de identificación (ID) de su proveedor** y haga clic en “Search” (Buscar).
4. **Ingrese el importe** que desea abonarle al proveedor.
5. **Verifique el importe**; si éste es correcto, ingrese su PIN y presione “Enter” (Aceptar).

A través de la línea telefónica gratuita de Servicio al Cliente:

Si su proveedor no tiene una máquina de Punto-de-Venta (POS), o si la máquina no funciona, o si no se encuentra donde el proveedor, usted puede transferir fondos a su proveedor a través de la línea automatizada, utilizando un teléfono con marcación por tonos. Deberá preguntarle a su proveedor su número de **ID de Proveedor**. Siga los pasos

para transferir fondos por teléfono:

1. Llame a la línea gratuita de Servicio al Cliente. **1-800-997-6666**
2. Ingrese el número de 16 dígitos que se encuentra al frente de su tarjeta.
3. Escuche su saldo, y luego seleccione la opción “**Child Care**” (**Cuidado Infantil**).
4. Luego, seleccione “**transfer funds to your child care provider**” (**transferir fondos a su proveedor de cuidado infantil**).
5. Cuando así se lo solicite, ingrese el **número de ID del proveedor**, el **importe** por el beneficio de cuidado infantil **que desea transferir**, y su número de **PIN**. El sistema le dará un número de autorización para el pago, que es sólo a los fines de seguimiento.
6. Anote el número de autorización, el importe del pago, y la fecha y hora que realizó la llamada. Dele esa información a su proveedor para que el mismo pueda realizar el seguimiento de su pago.

Solicite siempre el comprobante a su proveedor de todo pagos de cuidado infantil efectuado.

Nota: El comprobante que se imprime en la máquina de Punto-de-Venta (POS) de su proveedor no mostrará los saldos de su cuenta de cuidado infantil o de dinero en efectivo.

SI USTED DEBE UN IMPORTE MAYOR A SU SALDO DE BENEFICIOS DE CUIDADO INFANTIL

Pago mediante transferencia de beneficios de dinero en efectivo en un Punto-de-Venta (POS)

- Si usted tiene disponibles beneficios de dinero en efectivo, y no tiene suficientes beneficios de cuidado infantil para pagar su cuenta, puede utilizar sus beneficios de dinero en efectivo para pagar la cuenta de cuidado infantil. Pídale a su proveedor de cuidado infantil que efectúe una compra en efectivo en la máquina POS. O

Pago con beneficios de dinero en efectivo extraídos de un cajero automático o con otros fondos de dinero en efectivo personales.

- Extraiga sus beneficios de dinero en efectivo de un cajero automático o tienda y páguele a su proveedor en efectivo.
- Puede asimismo pagarle a su proveedor con su propio dinero en efectivo o en cheque.

PARTICIPACIÓN DE FAMILIA

Algunas familias son asignadas una Participación de Familia. Ésta es similar a un co-pago. El importe de la Participación de Familia se determina al momento de la solicitud inicial y en la revisión, o es ajustado más a menudo si el ingreso o tamaño de la vivienda de la familia aumenta o disminuye. Cualquier asignación de Participación de Familia se sustrae del beneficio de cuidado infantil total del Departamento para Niños y Familias (DCF) antes de que los beneficios sean acreditados en su tarjeta. Los importes de Participación de Familia se pueden consultar en su Plan Familiar de Cuidado Infantil. Usted es responsable de pagar cualquier importe de Participación de Familia debido o cualquier importe adicional cobrado por su proveedor de cuidado infantil.