

FoodShare



WISCONSIN

A Recipe for Good Health



Su tarjeta QUEST de Wisconsin

YOUR WISCONSIN QUEST CARD

¿Qué es la tarjeta QUEST de Wisconsin?

La tarjeta QUEST de Wisconsin es una forma segura y fácil de poder utilizar sus beneficios de FoodShare.

Se utiliza para comprar comida en los supermercados que tienen terminales de tarjetas magnéticas y que participan en FoodShare. Es similar a una tarjeta de débito plástica y tiene su nombre, número de tarjeta y el logotipo QUEST de Wisconsin.



Usted tiene que tener su tarjeta QUEST con usted en el supermercado para comprar alimentos con sus beneficios de FoodShare.

¿Cómo utilizo mi tarjeta QUEST?

Sus beneficios de FoodShare se pondrán en su cuenta de FoodShare mediante un sistema de transferencia electrónica de beneficios (EBT por sus siglas en inglés). Una vez que sus beneficios están en su cuenta, usted puede utilizar su tarjeta QUEST para comprar alimentos en supermercados y en algunos mercados de agricultores que acepten pagos EBT.

Para pagar por sus alimentos, pase su tarjeta QUEST a través de la terminal del cajero e ingrese su número de identificación personal (PIN).

Cada mes, usted puede utilizar su tarjeta QUEST con la frecuencia que usted desee. Cuando usted utiliza su tarjeta QUEST, no hay:

- Una cantidad mínima de dólares que tiene que gastar.
- Una cuota por hacer una compra.

Puede utilizar sus beneficios para comprar alimentos tales como:

- Panes y cereales.
- Frutas y vegetales.
- Carnes, pescados y aves de corral.
- Productos lácteos.
- Semillas y plantas para cultivar alimentos para su familia comer.

No puede utilizar sus beneficios para comprar:

- Artículos no alimenticios (alimentos para mascotas, productos de papel, jabones, artículos de uso doméstico, artículos de aseo, pasta de dientes, cosméticos, artículos, etc.).
- Cerveza, vino, licor, cigarrillos o tabaco.
- Alimentos que se consuman en el supermercado.
- Alimentos calientes (comida que se compra y se sirve caliente en el supermercado).
- Vitaminas y medicinas.

Tampoco puede usar sus beneficios para pagar las tarifas de depósito en envases, como botellas de leche de vidrio y otras latas o botellas de refrescos retornables en Wisconsin. Otros estados pueden tener leyes que le exigen pagar una tarifa de depósito. En esos estados, sus beneficios pueden usarse para pagar la tarifa.

¿Qué es un número de identificación personal (PIN)?

Cuando reciba su tarjeta QUEST, se le pedirá que seleccione un número de identificación personal (PIN por sus siglas en inglés) que tendrá que utilizar para acceder a sus beneficios cuando use su tarjeta QUEST. Cuando seleccione su PIN, escoja cuatro números que sean fáciles para usted recordar pero difíciles para alguien más de descifrar. Mantenga su PIN en secreto. No escriba su PIN en su tarjeta QUEST o en el portador de tarjeta y no guarde su PIN en su billetera o cartera. Una vez que le diga a alguien su PIN y le dé su tarjeta QUEST, esa persona puede utilizar cualquiera o todos sus beneficios. Estos beneficios no serán reemplazados.

¿Qué pasa si me olvida mi PIN?

Si no recuerda su PIN, llame al Servicio al Cliente de la Tarjeta QUEST al 1-877-415-5164 y elija un nuevo PIN. Usted también debe seleccionar un nuevo PIN si cree que alguien se sabe su PIN. Si está en el supermercado e ingresa el PIN equivocado, tiene dos oportunidades más ese día para ingresar el PIN correcto. Si no ingresa el PIN correcto al tercer intento, se le pone un bloqueo a su tarjeta y no puede usar su tarjeta hasta el día siguiente.

¿Cuándo pondrán los beneficios en mi cuenta?

Cada mes que usted está inscrito en los beneficios de FoodShare, sus beneficios se depositarán automáticamente en su cuenta de tarjeta QUEST. La fecha en que se depositan se basa en los 8 dígitos de su Número de Seguro Social (SSN).

| Octavo dígito de su SSN | Día del mes en que sus beneficios de FoodShare estarán disponibles en su tarjeta QUEST |
|-------------------------|--|
| 0 | 2º |
| 1 | 3º |
| 2 | 5º |
| 3 | 6º |
| 4 | 8º |
| 5 | 9º |
| 6 | 11º |
| 7 | 12º |
| 8 | 14º |
| 9 | 15º |

Sus beneficios estarán disponibles en la fecha indicada anteriormente, incluso si cae en un fin de semana o día festivo.

¿Cómo reviso mi saldo?

Usted puede revisar su saldo de FoodShare antes de ir de compras:

- Llame al Servicio al Cliente de la Tarjeta QUEST al 1-877-415-5164 (voz) o 711 (TTY).
- Mire su último recibo.
- Vaya a www.ebtedge.com (haga clic en inicio de sesión del titular de la tarjeta [Cardholder Login] e ingrese su número de tarjeta QUEST).

A usted le deben dar un recibo imprimido al comprar alimentos con su tarjeta QUEST. El recibo mostrará su saldo. Si a usted no le dan un recibo, pida que le den uno.

¿Puedo guardar mis beneficios para utilizarlos en un mes diferente?

Cada mes, usted puede utilizar su tarjeta QUEST tantas veces como usted quiera y gastar tanto de sus beneficios como usted quiera. Puede dejar tantos beneficios en su cuenta como desee al final de cada mes para usar en un mes futuro. Tenga en cuenta que si usted no utiliza su tarjeta QUEST por un año, cualquier beneficio de más de 365 días será retirado de su cuenta.

¿Quiénes son los compradores autorizados y los beneficiarios alternos?

Usted puede elegir a un comprador autorizado para ayudarle a comprar los alimentos para su familia. Además de la tarjeta QUEST que usted recibe, el comprador autorizado recibirá su propia tarjeta QUEST con el nombre de él o ella y tendrá acceso a sus beneficios y cuenta de FoodShare.

Usted también puede elegir a un beneficiario alternativo para que utilice los beneficios de FoodShare en su nombre. El beneficiario alternativo recibirá una tarjeta QUEST con el nombre de él o ella. Cuando usted elige un beneficiario alternativo, usted no recibirá su propia tarjeta QUEST.

Comuníquese con su agencia para elegir un comprador autorizado o beneficiario alternativo. Usted puede cancelar el acceso que ha concedido en cualquier momento llamando al Servicio al Cliente de la Tarjeta QUEST al 1-877-415-5164.

¿Qué pasa si mi tarjeta no funciona?

Si su tarjeta QUEST no funciona, llame al Servicio al Cliente de la Tarjeta QUEST al 1-877-415-5164. Si todavía necesita ayuda, comuníquese con su agencia.

¿Qué debo hacer si recibo un mensaje de error al utilizar mi tarjeta QUEST en el supermercado?

Llame al Servicio al Cliente de la Tarjeta QUEST al 1-877-415-5164 si recibe un mensaje de error cuando utilice su tarjeta QUEST. Estos son algunos ejemplos de mensajes de error y las soluciones:

- **La tarjeta no está en el archivo (card not on file).** Póngase en contacto con el Servicio al Cliente de la Tarjeta QUEST.
- **El PIN no es válido (invalid PIN).** Usted ingresó su PIN incorrectamente. Si ingresa el PIN incorrecto en el tercer intento, se le pondrá un "bloqueo" a su tarjeta hasta el día siguiente.
- **El saldo es insuficiente (insufficient balance).** Usted ha intentado gastar más de lo que tiene en su cuenta. Devuelva algunos de los alimentos o pague la cantidad restante con su propio dinero.

- **La tarjeta está inactiva (inactive card).** Usted no seleccionó un PIN. Llame al Servicio al Cliente de la Tarjeta QUEST al 1-877-415-5164 para solicitar un PIN.

¿Qué debo hacer si no puedo encontrar mi tarjeta?

En cuanto descubra que ha perdido su tarjeta QUEST o que ha sido robada, llame al Servicio al Cliente de la Tarjeta QUEST al 1-877-415-5164. Se cancelará su tarjeta en cuanto usted llame. Si alguien más utiliza su tarjeta antes de que usted llame para cancelarla, sus beneficios no se reemplazarán. Una vez que su tarjeta se reporta pérdida o robada, nadie podrá utilizar su tarjeta. Se le enviará una tarjeta de reemplazo el siguiente día hábil.

Si alguna tarjeta QUEST en su cuenta se pierde o se la roban, puede que tenga que pagar un cargo de \$2.70 por la tarjeta de reemplazo. El cargo saldrá de sus beneficios de FoodShare. Si su cuenta de FoodShare no tiene suficientes beneficios para cubrir el cargo, el cargo saldrá de sus beneficios de FoodShare cuando haya beneficios suficientes disponibles para pagar el cargo por completo. Un titular de la tarjeta califica para una tarjeta QUEST de reemplazo por año del 1 de enero al 31 de diciembre.

¿Qué debo hacer si mi tarjeta se daña?

Si su tarjeta se daña o el cajero del supermercado tiene que ingresar manualmente el número de su tarjeta cada vez usted que utiliza su tarjeta, llame al Servicio al Cliente de la Tarjeta QUEST al 1-877-415-5164 y solicite una tarjeta de reemplazo.

¿Cuántas tarjetas de reemplazo puedo recibir?

En Wisconsin se requiere controlar el número de tarjetas QUEST de reemplazo que se emite a cada grupo de FoodShare. Si usted recibe cinco o más tarjetas QUEST de reemplazo en un período de 12 meses, la oficina del Inspector General podría revisar su cuenta de tarjeta QUEST para posible mal uso de sus beneficios de FoodShare.

¿Cómo debo cuidar mi tarjeta QUEST?

Los siguientes son algunos consejos útiles al usar tu tarjeta QUEST. Estos consejos pueden ayudar a proteger su tarjeta QUEST y a reducir la necesidad de recibir tarjetas de reemplazo en el futuro:

- Mantenga su tarjeta QUEST en un lugar seguro.
- Mantenga su tarjeta QUEST limpia.
- Cuide su tarjeta QUEST como cuidaría una tarjeta de crédito.
- No doble ni retuerza su tarjeta QUEST.
- No use su tarjeta QUEST para raspar los parabrisas, para abrir las cerraduras de puertas, etc.
- Mantenga la banda magnética limpia y sin rayones.
- Guarde su tarjeta QUEST en una billetera o cartera.
- Mantenga su tarjeta QUEST alejada de imanes como broches de bolsos o carteras y televisores.
- Siga las instrucciones del cajero del supermercado al usar tu tarjeta QUEST.
- Nunca le diga a nadie cuál es su PIN, ni siquiera al cajero del supermercado.
- No tire su tarjeta QUEST. Su tarjeta QUEST no caduca. Puede utilizar la misma tarjeta QUEST cada mes durante el tiempo que reciba los beneficios de FoodShare.
- Si deja de recibir los beneficios de FoodShare, no tire su tarjeta QUEST. Si usted vuelve a recibir los beneficios de FoodShare, se pondrán en su última tarjeta QUEST activa.

¿Cómo devuelvo algo que compré con mi tarjeta QUEST?

Para devolver un artículo, traiga el artículo, el recibo y su tarjeta QUEST al supermercado donde compró el artículo. El supermercado pondrá sus beneficios de vuelta en su cuenta. Usted podrá utilizar estos beneficios inmediatamente. Usted no recibirá dinero para atrás.

¿Cómo soluciono un error en mi cuenta?

Para corregir un error en su cuenta, llame al Servicio al Cliente de la tarjeta QUEST al 1-800-415-5164 para reportar el error. Usted recibirá una carta con una decisión sobre el error. Si está en desacuerdo con la

decisión, puede solicitar una audiencia imparcial. La información sobre como solicitar una audiencia imparcial se encontrará en su carta.

Nota: Un supermercado puede necesitar aumentar o disminuir la cantidad de su compra hecha con la tarjeta QUEST para corregir un error (por ejemplo, un error del sistema). Usted recibirá una carta que explique por qué es necesario el ajuste. Si usted no está de acuerdo con el ajuste, usted tendrá 15 días calendarios a partir de la fecha de la carta para presentar una audiencia imparcial. La cantidad del ajuste pueda que permanezca en su cuenta hasta que se tome una decisión mediante una audiencia imparcial.

¿Necesito hacer algo si me mudo?

Si planea mudarse, comuníquese con su agencia para que le informe su nueva dirección. Si se envía una tarjeta a su antigua dirección, no se le enviará a su nueva dirección.

¿Qué debo hacer si me mudo fuera del estado?

Si se muda fuera del estado, infórmelo a su agencia. Usted aún puede utilizar cualquier beneficio que tenga en su tarjeta QUEST de Wisconsin en su nuevo estado. Si no puede encontrar un supermercado en su nuevo estado que acepte la tarjeta QUEST de Wisconsin, comuníquese con la agencia de Wisconsin que emitió los beneficios de FoodShare. Para seguir recibiendo beneficios en su nuevo estado, usted tiene que solicitarlos allí.

¿Dónde puedo obtener más información?

- Comuníquese con el Servicio al Cliente de la Tarjeta QUEST al 1-877-415-5164 (voz), o al 711 (TTY).
- Vaya a dhs.wisconsin.gov/foodshare/index.htm.

La información proporcionada es de carácter general. Para obtener más información sobre FoodShare, comuníquese con su agencia.

Las agencias estatales o locales del Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP) y del Programa de Distribución de Alimentos en Reservaciones Indígenas (FDPIR), y sus subreceptores deben publicar la siguiente Declaración de No Discriminación:

De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las normas y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), esta entidad está prohibida de discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo (incluyendo identidad de género y orientación sexual), credo religioso, discapacidad, edad, creencias políticas, o represalia o retorsión por actividades previas de derechos civiles.

La información sobre el programa puede estar disponible en otros idiomas que no sean el inglés. Personas con discapacidad que requieran medios alternos de comunicación para obtener información sobre el programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas americano), debe ponerse en contacto con la agencia (estatal o local) donde solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con dificultades auditivas o con discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión al (800) 877-8339.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, el reclamante debe llenar un formulario AD-3027, formulario de queja por discriminación en el programa del USDA que puede obtenerse en línea en: <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/USDAProgramComplaintForm-Spanish-Section508Compliant.pdf> en cualquier oficina del USDA, llamando al (833) 620-1071, o escribiendo una carta dirigida al USDA. La carta debe contener el nombre del demandante, la dirección, el número de teléfono y una descripción escrita de la acción discriminatoria alegada con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR) sobre la naturaleza y fecha de una presunta violación de derechos civiles. El formulario AD-3027 completado o la carta debe presentarse por:

(1) correo: Food and Nutrition Service, USDA
1320 Braddock Place, Room 334
Alexandria, VA 22314; o

(2) fax: (833)-256-1665 , o (202)-690-7442; o

(3) correo electrónico:

FNSCIVILRIGHTSCOMPLAINTS@usda.gov

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

