

*Este folleto le explica  
cómo usar la tarjeta  
Lone Star. Por favor,  
guárdelo en un lugar  
seguro para que pueda  
consultarlo cuando  
sea necesario.*



*Lone Star*

**Bienvenido**

a su

*tarjeta Lone Star*

*Su nueva tarjeta Lone Star le  
permite usar sus beneficios de  
estampillas para comida y TANF  
en muchas tiendas en todo Texas.*

# ¡Bienvenido a Lone Star!

Este folleto le explica cómo usar la tarjeta Lone Star. Por favor, guárdelo en un lugar seguro para que pueda consultarlo cuando sea necesario.

## Usar la tarjeta Lone Star ¡es sencillo, seguro e inteligente!

### ¿Qué es la tarjeta Lone Star?

La tarjeta Lone Star es una tarjeta de plástico que facilita el manejo de los beneficios que el Comisión Estatal de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) tiene para usted en una cuenta Lone Star de comida o de dinero. Para poner los beneficios en su cuenta, el HHSC usa un sistema de entrega electrónica de beneficios (EBT).



*Sus beneficios están en una cuenta.*

### ¿Qué es una cuenta de comida?

Si usted recibe beneficios de estampillas para comida, el HHSC los deposita electrónicamente en su cuenta de comida el mismo día cada mes. Usted usa estos beneficios para comprar alimentos.

### ¿Qué es una cuenta de dinero?

Si usted recibe beneficios de TANF, el HHSC deposita estos beneficios electrónicamente en su cuenta de dinero el mismo día cada mes. Usted puede usar estos beneficios para retirar dinero en efectivo o para comprar alimentos y productos no comestibles.

### Si tengo dos cuentas, ¿necesito dos tarjetas Lone Star?

No. Aunque tenga una cuenta de comida y una cuenta de dinero, sólo necesita una tarjeta Lone

Star. Con esta sola tarjeta podrá usar ambos tipos de beneficios.

**No tire la tarjeta Lone Star. No va a recibir una tarjeta nueva cada mes.** Va a usar la misma tarjeta Lone Star mes tras mes.

### ¿Qué es la Línea de Ayuda?

La Línea de Ayuda es un servicio que le ayudará con la tarjeta Lone Star y con sus cuentas de beneficios. Puede llamar a la Línea de Ayuda en cualquier momento al 1-800-777-7328 (1-800-777-7EBT)\*. Cuando usted hable a la Línea de Ayuda, va a oír una grabación de la computadora. Este sistema se llama Contestadora Automática (AVR).

La AVR es una computadora que puede contestar algunas preguntas sobre su cuenta las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La AVR le dirá cuál botón del teléfono tiene que marcar, según la información que usted necesite. Si usted llama de un teléfono que no tiene botones o si necesita hablar con un operador, la AVR le dirá que espere y su llamada pasará a un operador de la Línea de Ayuda.

Los operadores atienden las llamadas las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluso en días festivos) **sólo** si usted tiene que:

- Avisar que se le perdió, se le dañó o le robaron la tarjeta Lone Star.
- Avisar que otra persona sabe su Número de Identificación Personal (PIN).

- Avisar que una tarjeta Lone Star se usó indebidamente.
- Pedir una tarjeta Lone Star de reemplazo.

Si tiene otras preguntas sobre la tarjeta Lone Star o sus cuentas de beneficios, puede hablar con un operador durante las horas de operación normales de la Línea de Ayuda. Se atiende la Línea de Ayuda de lunes a viernes, entre 8 a.m. y 7 p.m. Zona central, salvo en los días festivos. La Línea de Ayuda está cerrada los mismos días festivos en que se cierra la oficina local del HHSC.

Cuando usted llame a la Línea de Ayuda, la Contestadora Automática (AVR) o un operador le pedirá algunos datos para confirmar que usted es el dueño legal de la tarjeta. De esta manera, se protegen sus beneficios y otra persona no puede conseguir información sobre su cuenta. Tenga preparada la siguiente información personal:

- su nombre,
- el número de la tarjeta Lone Star,
- el número de su caso, y
- su Número de Seguro Social.

### ¿Cómo es la tarjeta Lone Star?

La tarjeta Lone Star es una tarjeta de plástico pequeña que parece una tarjeta de crédito. Viene en una cubierta Lone Star para su protección.



### ¿Qué es la cubierta Lone Star?

La cubierta Lone Star se diseñó especialmente para guardar y proteger su tarjeta Lone Star. También, tiene un bolsillo donde puede guardar el último recibo que indica el balance de su cuenta. Cuando



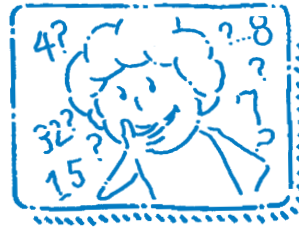
*La cubierta protege su tarjeta.*

no esté usando la tarjeta Lone Star, guárdela en la cubierta. También puede proteger la tarjeta evitando su contacto con imanes o equipo electrónico como bocinas, televisores u hornos de

microondas, aunque esté en la cubierta. Nunca deje la tarjeta en el tablero del carro ni en ningún lugar en donde estaría expuesta directamente al sol. Todas estas cosas pueden dañar la tarjeta.

### ¿Qué es un PIN?

Un PIN, o Número de Identificación Personal, es un número secreto de cuatro números que hace funcionar la tarjeta Lone Star. Puede seleccionar su propio PIN o recibir un PIN un poco después de recibir su tarjeta Lone Star. **Para proteger sus beneficios, nunca debe dar el PIN a nadie, ¡ni siquiera a un empleado de la tienda!**



*La tarjeta no funciona sin el PIN secreto.*

Aprenda su PIN de memoria. No lo escriba en la cubierta, no lo guarde en su bolsa ni en su billetera y no deje que nadie vea cuando lo marque en la máquina Lone Star.

### ¿Cómo selecciono mi propio PIN?

Primero, piense en cuatro números y/o letras que usted pueda recordar fácilmente, pero que otra persona no podría adivinar fácilmente. Luego, llame a la Línea de Ayuda al 1-800-777-7328 (1-800-777-7EBT)\* de un teléfono de botones. La Contestadora Automática contestará y le dirá cuáles botones del teléfono tiene que oprimir para seleccionar su propio PIN.

## ¿Cómo comienzo a usar la tarjeta Lone Star y el PIN?

Cuando reciba la tarjeta Lone Star, asegúrese de firmarla en el dorso. Si recibe la tarjeta por correo, tiene que llamar a la Línea de Ayuda al 1-800-777-7328 (1-800-777-7EBT)\* antes de poder usarla. Una vez que el personal de la Línea de Ayuda sepa que la persona debida recibió la tarjeta, la registran. No podrá usar la tarjeta hasta que la registre. Puede registrar la tarjeta y seleccionar su PIN con una sola llamada a la Línea de Ayuda.

Si usted recoge la tarjeta en una oficina del HHSC, no tiene que hablar a la Línea de Ayuda para registrarla porque ellos saben que usted es el dueño de esa tarjeta. Como quiera que reciba la tarjeta, tendrá que esperar hasta que reciba su PIN y depositen los beneficios en su cuenta para que la tarjeta funcione.



## ¿Cuándo puedo comenzar a usar la tarjeta Lone Star y el PIN?

Después de recibir su PIN y cuando hayan depositado los beneficios en su cuenta, puede comenzar a disfrutar esta manera sencilla, segura e inteligente de obtener y usar sus beneficios. Lea el Horario de entrega de beneficios para ver qué día del mes estarán disponibles sus beneficios.

Si usted recibe beneficios de estampillas para comida, puede usar la tarjeta Lone Star para comprar comida en las tiendas participantes.

Si usted recibe beneficios de TANF, puede usar la tarjeta Lone Star para retirar dinero en efectivo o para comprar productos no comestibles en las tiendas participantes.

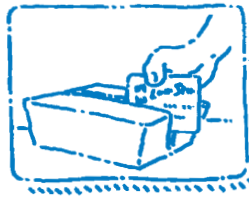


*Busque las tiendas que tienen letreros del programa Lone Star.*



*Compre los alimentos.*

tarjeta Lone Star por la máquina. Es sencillo. Siga las instrucciones que hay en la máquina Lone Star o pida ayuda al cajero.



*Pase la tarjeta por la máquina.*

El cajero le dirá dónde tiene que marcar su PIN.

Si tiene que marcar el PIN en un tablero de botones que no se puede mover del mostrador, cubra los botones con una mano mientras marca el número con la otra, escondiendo el PIN para que los demás no lo vean. Si lo puede mover,

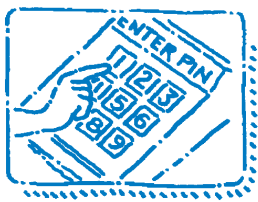
## ¿Cómo compro comida con la tarjeta Lone Star?

Pregunte en la tienda donde generalmente hace las compras si aceptan la tarjeta Lone Star, o vaya a las tiendas que tengan letreros del

programa Lone Star. Luego, ¡haga las compras! Recuerde: sólo puede comprar alimentos con la cuenta de comida.

Cuando vaya a la caja, dígame al cajero que quiere usar la tarjeta Lone Star. El cajero pasará la tarjeta Lone Star por la máquina para aprobar su compra. En algunas tiendas, puede que el cajero pida que usted mismo pase la

tarjeta por la máquina, el cajero le pide que marque su PIN. A veces se hace esto en la misma máquina donde el cajero pasó la tarjeta; a veces, se hace en otra máquina que se llama el tablero de botones.



*Asegúrese de que nadie, ni siquiera el empleado de la tienda, vea su PIN cuando lo marque.*

quedará suspendida. Esto quiere decir que tendrá que llamar a la Línea de Ayuda al 1-800-777-7328 (1-800-777-7EBT)\* antes de poder usar sus beneficios.

Después de marcar el PIN, la máquina verifica cuánto tiene en la cuenta. Si tiene suficientes beneficios en la cuenta de comida para pagar la compra, la máquina aprobará la transacción. Si no tiene suficientes beneficios en la cuenta, la máquina no permitirá que haga la compra. De todas formas, la máquina Lone Star le hace un recibo. Si no tiene suficientes beneficios en la cuenta de comida para pagar la compra, y tiene una cuenta de dinero, puede usar los beneficios de la cuenta de dinero o cualquier otra forma de pago.



***Si tengo una cuenta de dinero, ¿cómo uso mi tarjeta Lone Star para retirar dinero en efectivo?***

Si quiere retirar dinero en efectivo, debe preguntarle a un empleado o al gerente de la tienda cuánto dinero en efectivo puede retirar de su cuenta de dinero a la vez. Algunas tiendas le permiten retirar todos los beneficios de una vez, pero otras tiendas limitan la cantidad de dinero en efectivo que puede sacar. Es posible que algunas tiendas le cobren una tarifa por darle sus benefi-

levante el tablero de botones y acérqueselo para que nadie pueda ver su número.

Marque su PIN y toque el botón "ENTER". Si se equivoca al marcar, la máquina no aprobará la transacción. Si marca el número equivocado muchas veces durante el mismo día, la cuenta

cios en efectivo. Todo depende de la tienda en donde decide hacer las compras. Durante la entrevista, el consejero le dará una forma que enumera las tarifas que paga el cliente de TANF y que le dará más información sobre las tarifas que las tiendas pueden cobrar.

Para obtener dinero en efectivo de su cuenta de dinero, hace lo mismo que cuando hace una compra usando su cuenta de comida. Usted o el empleado de la tienda pasa su tarjeta por la máquina Lone Star y marca la cantidad que quiere retirar. Luego, usted marca el PIN y oprime el botón "ENTER".

Si tiene suficientes beneficios en su cuenta de dinero, el cajero le da su dinero. Sin embargo, así como con la cuenta de comida, la máquina Lone Star no permite que saque más dinero del que tiene en la cuenta.



***¿Qué debo hacer si creo que el balance de mi cuenta es incorrecto?***

Siempre obtenga el recibo del cajero y guárdelo. Si cree que su balance es incorrecto, llame a la Línea de Ayuda al 1-800-777-7328 (1-800-777-7EBT)\*.

Si hay un error del sistema, el HHSC puede ajustar su cuenta y enviarle un aviso. El HHSC puede reducir la cantidad ajustada de sus beneficios del mes actual o del siguiente.

Por favor, póngase en contacto con la Línea de Ayuda al 1-800-777-7328 (1-800-777-7EBT)\* si desea discutir alguna corrección a su cuenta. Si no está de acuerdo, puede pedir una audiencia imparcial. Si hace la apelación dentro de 10 días después de la fecha del aviso, es posible que devuelvan a la cuenta la cantidad del ajuste hasta que el funcionario de la audiencia tome una decisión.



### ¿Por qué debo guardar mi recibo?

Asegúrese de que el cajero le dé su recibo de papel y su tarjeta Lone Star. Asegúrese de que la cantidad que aparece en

el recibo sea igual a la cantidad que gastó. Es muy importante que **guarde el recibo** porque éste le indica cuántos beneficios le quedan en la cuenta o cuentas. Si tiene alguna pregunta sobre una compra o sobre el balance, tiene que mostrarle el recibo al administrador de la tienda.

No se requiere una compra mínima para usar los beneficios de la cuenta, y puede gastar todo lo que tiene en la cuenta.

### ¿Cómo puedo saber el balance de las cuentas?

La mejor manera y la más fácil de saber el balance de cada cuenta es guardar el último recibo. Doble el recibo y guárdelo en la cubierta de la tarjeta. Si perdió el último recibo, llame a la Línea de Ayuda para saber su balance antes de ir a la tienda.

### Si pierdo mi tarjeta, ¿puede obtener mis beneficios otra persona?

La tarjeta Lone Star es segura porque se necesita un número secreto, o PIN para hacerla funcionar. Sin el PIN, no se puede usar la tarjeta, y sus beneficios están protegidos.



### ¿Qué pasa si la tarjeta se pierde, me la roban o si no funciona?

Llame **inmediatamente** a la Línea de Ayuda al 1-800-777-7328 (1-

800-777-7EBT)\* para avisarles del problema. La tarjeta quedará "congelada".

Esto significa que nadie, **ni siquiera usted**, podrá usar la tarjeta para obtener beneficios de comida o de dinero. Si hay que reemplazar la tarjeta, el personal de la Línea de Ayuda le mandará una nueva tarjeta que le llegará dentro de más o menos una semana.

### ¿Qué pasa si se me olvida el PIN o si otra persona lo sabe?

Si necesita un nuevo PIN porque se le olvidó su PIN o porque otra persona lo sabe, hable **inmediatamente** a la Línea de Ayuda al 1-800-777-7328 (1-800-777-7EBT)\*. Puede seleccionar un nuevo PIN por medio de la Contestadora Automática las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Seleccionar un nuevo PIN hace que el PIN anterior no funcione. Si no puede seleccionar su propio PIN por medio de la Contestadora



*Usted tiene la responsabilidad de proteger la tarjeta y el PIN.*

Automática, puede pedir que el personal de la Línea de Ayuda le envíe un nuevo paquete de PIN que le llegará dentro de más o menos una semana.

Si se roban los beneficios de su cuenta antes de que usted hable a la Línea de Ayuda, pierde esos beneficios. También tiene la responsabilidad de saber que es ilegal usar la tarjeta o los beneficios indebidamente. Usted es la única persona que tiene permiso para usar la tarjeta y el PIN.

### ¿Qué pasa si la máquina Lone Star de la tienda no funciona?

Aunque la máquina Lone Star de la tienda no funcione, todavía puede usar la tarjeta. El empleado de la tienda llamará para verificar que usted tenga suficientes beneficios en la cuenta. En vez de recibir un recibo de la máquina Lone Star, el cajero tendrá que llenar un vale de papel que usted

firmará. Asegúrese de obtener una copia del vale para sus archivos.

### **¿Qué pasa si no acabo todos los beneficios en un mes?**

No pierde sus beneficios si no los acaba en un mes. Los beneficios que no se usan se quedan en la cuenta. La próxima vez que depositan beneficios en la cuenta, se suman a la cantidad que quedó del mes anterior.

Si en tres meses no usa su cuenta para comprar comida u obtener dinero en efectivo, el HHSC suspenderá el caso, y no se depositarán más beneficios en la cuenta. Todavía puede usar los beneficios que ya están en la cuenta, pero tiene que hablar a la oficina local del HHSC para que sigan depositando los futuros beneficios en la cuenta.

### **¿Qué hago si me mudo de casa o si necesito usar mis beneficios fuera de Texas?**

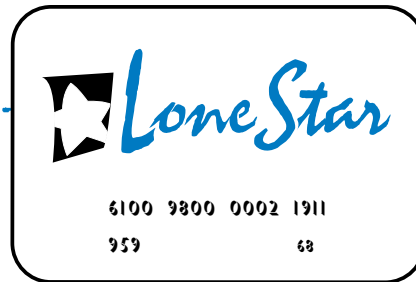
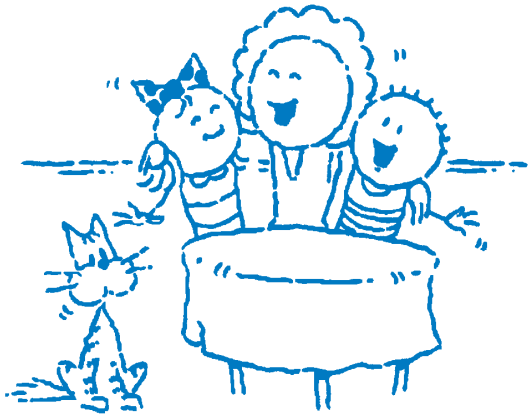
Llame a la oficina local del HHSC antes de salir de Texas. Lleve con usted la tarjeta Lone Star.

Para usar los beneficios de estampillas para comida, intente usar la tarjeta en tiendas de otros estados que aceptan estampillas para comida. Si no puede usarla, llame a la Línea de Ayuda de Lone Star al 1-800-777-7328 (1-800-777-7EBT)\*.

Si recibe TANF y va a salir de Texas, es posible que pueda usar su tarjeta en tiendas de otros estados que aceptan la entrega electrónica de beneficios (EBT). Pero para estar seguro, retire su dinero de la cuenta de dinero antes de irse. Cuando use la tarjeta fuera del estado, asegúrese de preguntar si la tienda cobra una cuota y cuánto es. Si no funciona, comuníquese con la oficina local del HHSC.



Si tiene alguna pregunta sobre la información que aparece en este folleto, pregúntele a un consejero o a cualquier empleado de la oficina local del HHSC o llame a la Línea de Ayuda al 1-800-777-7328 (1-800-777-7EBT)\* de lunes a viernes entre 8 a.m. y 7 p.m. hora central, salvo en los días festivos.



*\*Teléfonos para la persona que tiene problemas del oído*

Línea de Ayuda: 1-877-765-3458 (TDD) • Relay Texas: 1-800-735-2989 (TTY)

Éste es un programa de igualdad de oportunidades. Si usted cree que en su intento por obtener beneficios de estampillas para comida lo han discriminado por raza, color, origen nacional, edad, sexo, discapacidad, creencias religiosas o políticas, escriba de inmediato a: Administrator, Food and Nutrition Service, 3101 Park Center Drive, Alexandria, VA 22302.



**Comisión Estatal de Salud y Servicios Humanos de Texas**

DADS Media Services 7P058 • Diciembre de 2006 • Forma H1185-S