

Guía rápida sobre cómo usar

CommonHelp
helping those in need

[Habla Español?](#) | [Print](#) | [Page Help](#)
[Back to CommonHelp Home](#)



VIRGINIA DEPARTMENT OF
SOCIAL SERVICES

Introduccion

CommonHelp es la forma más rápida y fácil en el Estado de Virginia de solicitar muchos de los programas de asistencia de servicios sociales de este estado. Puede averiguar para qué asistencia puede ser elegible y enviar una solicitud, todo en un mismo sitio en línea, y así ahorrar tiempo y esfuerzo. También puede usar CommonHelp para informar los cambios en el hogar o consultar o renovar sus beneficios.

Esta guía está diseñada para ayudarlo a usar CommonHelp. Cuando se conecte y comience a trabajar en CommonHelp encontrará un video breve con la presentación. Hemos incluido también un video sobre cómo usar CommonHelp después de haber enviado su solicitud. Utilice estas herramientas para encontrar las respuestas a sus preguntas.

Indice

Introducción.....	2
Acerca de CommonHelp.....	3
Y Se protege la privacidad de su información.....	3
Sugerencias para navegar por el sitio.....	3
Cómo usar CommonHelp.....	4
¿Soy Elegible?.....	4
Solicite beneficios.....	4
Después de enviar su solicitud.....	5
Cómo enlazar su caso a su cuenta.....	5
Consulte sus beneficios en línea.....	5
Informe sus cambios.....	6
Renueve sus beneficios.....	6
Detener su solicitud para volver a abrirla en otro momento.....	6
Preguntas frecuentes.....	6

**¿Todavía tiene preguntas?
Llame al 1-855-635-4370**

Acerca de CommonHelp

CommonHelp es un portal de auto servicio en donde los ciudadanos de Virginia pueden solicitar asistencia.

Con CommonHelp podrá enviar una sola solicitud para solicitar los servicios de asistencia de varios programas del Departamento de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés), como por ejemplo:

- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF, por sus siglas en inglés)
- Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés)
- Cobertura médica (Health Care Coverage, HCC)
- Asistencia Energética (EA, por sus siglas en inglés)
- Cuidado de Niños: asistencia en servicios de cuidado de niños.

Esto hace que el proceso de solicitud sea más fácil y cómodo.

Después de enviar su solicitud

Con CommonHelp, usted y su representante autorizado pueden informar los cambios que se hayan producido y consultar y renovar sus beneficios.

Aviso: no puede usar CommonHelp para informar los cambios, consultar o renovar sus beneficios de asistencia de cuidado de niños o energética.

Se protege la privacidad de su información

CommonHelp es privado y confidencial. Toda información que ponga en línea en CommonHelp está protegida. El acceso a dicha información está protegido por el uso de ID de usuario y contraseña.

A cada solicitud se le asigna también un número de seguimiento único; es importante que conserve este número. Si tiene que llamar o pasar por una oficina para hablar sobre su solicitud, utilice este número.

Sugerencias para navegar por el sitio

Here are the basics for getting around in the system.

Buttons

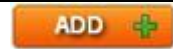
Los botones se encuentran en la parte inferior de todas las páginas de CommonHelp.



Guarda la información que se ingresó en la página y lo lleva a la página o pestaña siguiente.



llevará a la página o pestaña anterior



Le permite incluir otro elemento a la información que está ingresando, como por ejemplo una persona adicional, otro empleador, una fuente de ingresos, un gasto adicional o una póliza de seguro adicional.



Guarda la solicitud no enviada para que pueda cerrarla y volver a abrirla en otro momento o fecha.



Le permite cambiar la información que ingresó anteriormente en CommonHelp.



Le permite eliminar información que ingresó anteriormente en el formulario de solicitud, renovación o cambio de CommonHelp. Por ejemplo, puede eliminar una persona o un empleador.



Le permite informar a CommonHelp la terminación de algo, como por ejemplo un empleo o embarazo.

Botones de opción

Con los botones de opción puede elegir solamente una de las opciones, como se muestra a continuación. Haga clic en el círculo para seleccionarla. En este ejemplo, la opción "Sí" está seleccionada.

Yes No

Casillas de verificación

Al hacer clic en las casillas de verificación puede seleccionar o quitar la selección de esa casilla. En este ejemplo, la opción "Ninguno" está seleccionada.

No one

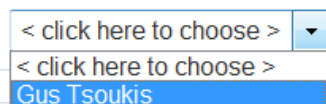


Gus

Menús desplegables

Con los menús desplegables puede seleccionar una opción en una lista. Los menús desplegables son aquellos que tienen una flecha hacia abajo en el lado derecho de la casilla.

Name:



A screenshot of a web form with a dropdown menu. The menu is open, showing the text '< click here to choose >' and the name 'Gus Tsoukis' which is highlighted in blue.

Campos de fecha

En los campos de fecha puede ingresar una fecha. Para escribir una fecha, siga el formato MM/DD/AAAA según se muestra en el ejemplo a continuación.

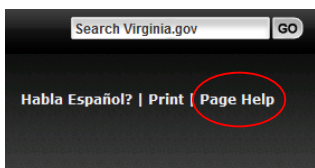
08/07/1987 Ex: mm/dd/yyyy

Enlaces

Los enlaces lo llevan directamente a otra página dentro de CommonHelp. La mayoría de los enlaces se distingue por tener el texto subrayado. Haga clic en el texto subrayado para ir a esa página.

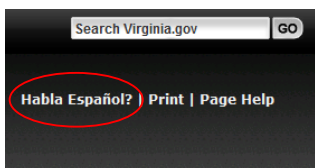
Página "Ayuda"

En cada una de las páginas de CommonHelp hay un enlace que lo lleva a información útil que puede usar si considera que necesita más información sobre la pregunta que está respondiendo. Haga clic en el enlace "Ayuda" de la página que se encuentra en el parte superior derecha.



Español

Todo el sistema CommonHelp se encuentra disponible también en español. Haga clic en el enlace "¿Habla español?" que se encuentra en la parte superior derecha de la página para usar la versión en español del sistema.



Cómo usar CommonHelp

¿Soy Elegible?

Haga clic en el botón "¿Soy Elegible?" de la página de inicio de CommonHelp para responder preguntas cortas y así averiguar si usted y los miembros de su hogar pueden o no ser elegibles para recibir asistencia. Completar el proceso toma unos 15 minutos. La información que ingrese aquí no se guardará.

La herramienta "¿Soy Elegible?" se divide en dos secciones: Solo Cuidados de la Salud y Programas con Todos los Beneficios. Le permite ver si usted o algún miembro de su hogar podría ser elegible únicamente para cobertura médica o para cobertura médica junto con otros programas de beneficios.

Solicite beneficios

Si solo desea aplicar por cobertura médica para usted y su familia y no desea solicitar ningún otro beneficio haga clic sobre el botón Comenzar en la ventana correspondiente a Solo Cuidados de la Salud.

Si desea aplicar por alimentos, cuidados infantiles, asistencia en efectivo, asistencia energética, cuidados de salud para ancianos y personas con discapacidad visual o de otro tipo o Cuidados a Largo Plazo –o quiere aplicar por cobertura médica adicionalmente a cualquiera de estos programas– haga clic sobre el botón Comenzar en la ventana correspondiente a los Programas con Todos los Beneficios.

Generalmente toma entre 20 a 60 minutos completar la solicitud. Si necesita detenerse antes de terminar, puede guardar y cerrar la solicitud en cualquier momento y volver para terminarla más tarde. La solicitud en línea incluye lo siguiente:

- 1. Primeros pasos** – Lo guía a través de la creación de una cuenta con usuario y contraseña y le permite comenzar a ingresar su información personal.
- 2. Personas** – Le permite ingresar detalles sobre sí mismo y los miembros de su hogar.

STOP Asegúrese de anotar su ID de usuario y contraseña. Los necesitará para iniciar su solicitud. Los necesitará también para volver a ingresar al sistema en caso de que decida detener y guardar la solicitud, y deba volver a abrirla más tarde. A continuación, en esta sección se recopila información fundamental sobre usted y su hogar. Tenga lista la siguiente información para estar preparado para completar esta sección:

- Nombres de los miembros del hogar, dirección y número telefónico

- Recursos** – Reúne información acerca de los recursos que usted y otros miembros del hogar administran, como cuentas bancarias, vehículos, hogares, propiedades y seguros de vida.
- Información Financiera** – Le solicita información acerca de sus ingresos laborales y de otros tipos de ganancias obtenidas por usted y otros miembros de su hogar.
- Gastos** – Incluye preguntas sobre los gastos en el hogar y otros como gastos médicos, gastos en cuidados de los dependientes y las deducciones para cada uno de los miembros del hogar.
- Información Adicional** – Le permite ingresar información acerca de su seguro de salud, cuidado tutelar y créditos fiscales para los miembros de su hogar.
- Resumen** – Le solicita que verifique toda la información que ingresó en CommonHelp hasta este punto y le brinda la oportunidad de agregar información o hacer correcciones.
- Finalizar Resumen** – Le permite subir documentos para presentar su solicitud, designar a un representante autorizado y autorizar a un consejero certificado para solicitante, un navegador o un agente de seguros.
- Comentarios** – Le permite ingresar información adicional a su solicitud.
- Pasos Sigüientes** – Explica para cuáles programas aplicó usted y le permite postularse a programas de beneficios adicionales u otros de Medicaid.
- Firmar su Solicitud** – Le brinda la oportunidad de leer sus derechos y responsabilidades, le permite al Departamento de Servicios Sociales de Virginia (Virginia Department of Social Services, VDSS) intercambiar información con otras agencias y autoriza el uso de la información de sus ingresos para renovar su cobertura y firmar electrónicamente su solicitud.
- Enviar** – Si usted está listo para enviar su solicitud haga clic en el botón Sigüiente. Se le pedirá entonces que ingrese nuevamente en su cuenta. Una vez hecho esto, haga clic sobre el botón Enviar al final de la pantalla para completar su.

Después de enviar su solicitud

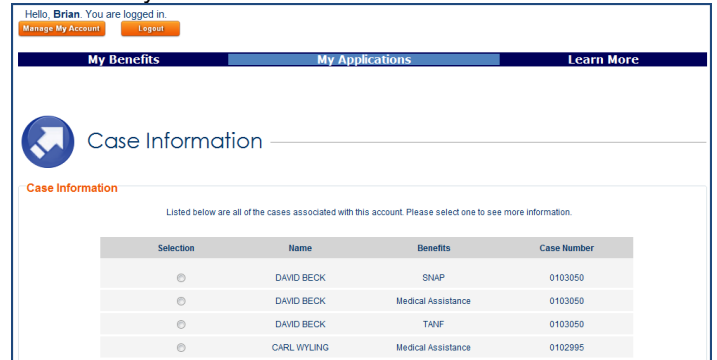
El Departamento de Servicios Sociales de Virginia analizará si usted califica para recibir la ayuda. Recibirá una Notificación con un número de caso. Tendrá la oportunidad de enlazar su caso a su cuenta de CommonHelp mediante su ID de usuario y contraseña. Una vez enlazado el caso, podrá informar los cambios en el hogar, consultar o renovar sus beneficios a través de CommonHelp.

Cómo enlazar su caso a su cuenta

Vaya a la página de inicio de CommonHelp y haga clic sobre el botón "Verificar mis Beneficios". Ingrese a CommonHelp. Haga clic sobre el botón Manejar mi Cuenta. En la sección Asociación de Caso haga clic sobre la casilla de verificación y luego sobre el botón "Asociar Caso". Ingrese el número de su caso y su ID como Cliente y haga clic sobre "Continuar". Su caso será asociado de manera satisfactoria.

Consulte sus beneficios en línea

Para verificar sus beneficios en línea con CommonHelp vaya a la página de inicio y haga clic sobre el botón Verificar mis Beneficios. Al igual que antes, escriba su ID de usuario y contraseña.

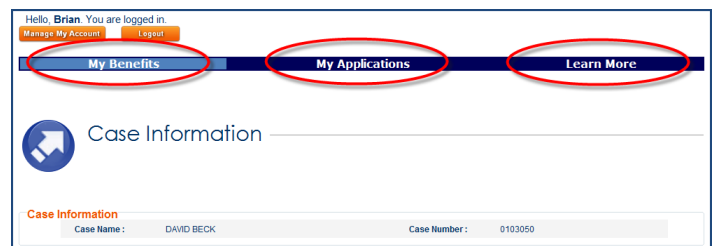


Case Information

Listed below are all of the cases associated with this account. Please select one to see more information.

Selection	Name	Benefits	Case Number
<input type="radio"/>	DAVID BECK	SNAP	0103050
<input type="radio"/>	DAVID BECK	Medical Assistance	0103050
<input type="radio"/>	DAVID BECK	TANF	0103050
<input type="radio"/>	CARL WYLLING	Medical Assistance	0102995

Abra la página de "Información de caso" (arriba). Muestra los casos enlazados a su cuenta. Seleccione el botón de opción del caso que desea revisar.



Case Information

Case Name: DAVID BECK Case Number: 0103050

Esto lo llevará a la página "Información de caso" que tiene 3 pestañas: "Mis beneficios", "Mis solicitudes" y "Más información". Si solamente tiene un caso, se abrirá directamente la página "Información de caso".

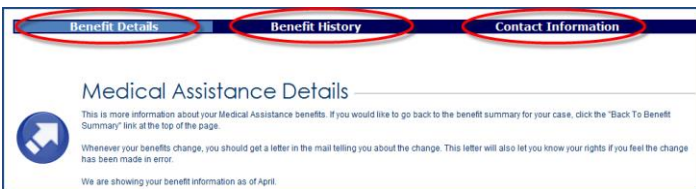
Cómo usar CommonHelp

Comenzará en la pestaña "Mis beneficios". En la pestaña "Mis beneficios" podrá ver:

- El nombre de los beneficios que recibe por este caso.
- El estado.
- Los nombres de todas las personas en el hogar que reciben estos beneficios.
- Cualquier documentación que deba entregar a su trabajador social.
- Las renovaciones próximas.

Benefits	Status	Details
Medical Assistance	In April 2012, ALANA, DAVID, JENNA, and JUSTIN are getting Medical Assistance benefits.	
SNAP (Food Assistance)	In April 2012, ALANA, DAVID, JENNA, and JUSTIN are getting SNAP (Food Assistance) benefits.	
TANF (Cash Assistance)	In April 2012, ALANA, DAVID, JENNA, and JUSTIN are getting TANF (Cash Assistance) benefits.	

Al hacer clic en el ícono de la lupa junto a uno de los programas de beneficios se abrirá una página de información detallada sobre ese beneficio.



Por ejemplo, la imagen de arriba muestra información detallada de un beneficio de Asistencia Médica (MA). Hay tres pestañas en la parte superior: "Información del beneficio", "Historial del beneficio" e "Información de contacto". Al hacer clic en ellas, podrá ver más información.

- **Información del beneficio:** aquí se muestra cuál es el detalle de los pagos del beneficio de este mes.
- **Historial del beneficio:** aquí se muestra el detalle de los pagos de los últimos 12 meses.
- **Información de contacto** – aquí se muestra el nombre, la ubicación y el número de teléfono del trabajador social que se le asignó, y su información de contacto.

Informe sus cambios

Cuando se aprueben sus beneficios, deberá informar determinados cambios a su trabajador social. Para informar sobre los cambios haga clic sobre "Reportar mis Cambios" en la página de inicio de CommonHelp e ingrese su ID de usuario y su contraseña. Haga clic sobre el enlace "Reportar mis Cambios" en la parte superior de la pantalla. Si tiene más de un caso haga clic sobre el botón de opción que se encuentra junto al caso que quiere actualizar. Luego haga clic sobre los recuadros ubicados junto a los cambios que desea reportar.

CommonHelp lo guiará paso a paso a través de las preguntas que debe responder para informar sus cambios. Al final, se le solicitará que envíe los cambios.

Renueve sus beneficios

CommonHelp le muestra cuándo debe renovar sus beneficios. Para saber si es momento de renovar vaya a la página de inicio de CommonHelp. Haga clic en "Renovar mis Beneficios". Ingrese a CommonHelp con su ID de usuario y su contraseña. Diríjase a la sección Mis Renovaciones y verifique si es momento de renovar alguno de sus beneficios. Haga clic sobre el enlace que se encuentra junto al beneficio que desea renovar

CommonHelp lo guiará paso a paso a través de las preguntas que debe responder para renovar sus beneficios. Al final, se le solicitará que envíe su solicitud de renovación.

Detener su solicitud para volver a abrirla en otro momento

Con CommonHelp, puede detener la solicitud y luego volver a abrirla en otro momento o fecha.

Para ello, haga clic en el botón **Guardar + Salir** antes de cerrar su navegador de internet.



Si cierra su navegador de internet sin haber hecho clic en Guardar + Salir, perderá la información ingresada. Siempre haga clic en Guardar + Salir antes de salir de CommonHelp.

Volver a abrir su solicitud

Para volver a abrir la solicitud en otro momento, vaya a la página de inicio de CommonHelp. Haga clic sobre "Comenzar" y seleccione el botón de opción que se encuentra junto a la "Entrada al sistema para continuar trabajando en una solicitud a la cual ya dio inicio". Ingrese la ID de usuario y la contraseña que creó durante la configuración de su cuenta.

Preguntas frecuentes

P: ¿Cuánto tiempo toma solicitar asistencia mediante CommonHelp?

R: la mayoría de los solicitantes les toma entre 20 y 60 minutos.

P: ¿Por cuánto tiempo se guardará mi solicitud?

R: CommonHelp le proporciona 90 días desde la última actualización para completar la solicitud.

P: ¿Debo firmar mi solicitud de manera electrónica?

R: No, si usted no desea ingresar y presentar su solicitud de forma electrónica puede ir a la sección Acerca de los Beneficios en la página de inicio de CommonHelp y hacer clic sobre los enlaces de los programas necesarios para localizar y descargar la solicitud VDSS que desee llenar para obtener beneficios. Puede imprimir la solicitud, llenarla, firmarla y luego enviarla por correo o fax o llevarla personalmente al Departamento de Servicios Sociales de su zona. Si presenta su solicitud de forma electrónica deberá firmarla electrónicamente.

P: Después de enviar mi solicitud y recibir la confirmación, ¿debo hacer algo más?

R: El organismo local se comunicará con usted para brindarle más información sobre una entrevista que se llevará a cabo o sobre el envío de verificaciones.

P: La información que ingreso en la sección "¿Soy Elegible?", ¿aparece automáticamente en la sección "Solicite Beneficios"?

R: No. La información que ingresa en la herramienta "¿Soy Elegible?" no se transfiere a la sección "Solicite Beneficios". Las preguntas de la sección "¿Soy Elegible?" están diseñadas para darle una idea rápida de qué tipo de asistencia podría recibir. Para solicitar asistencia, CommonHelp necesita información más detallada.

P: ¿Cómo agrego otro beneficio (SNAP, TANF, Asistencia Energética, Cobertura médica, o Cuidado de niños) a una solicitud de CommonHelp ya iniciada?

Si usted solicitó únicamente la cobertura médica se le permitirá agregar otro beneficio durante los Pasos Sigüientes, mientras llena la sección. "Finalizar y Enviar" de la solicitud. Haga clic sobre el botón Solicitar un Beneficio Adicional y Programas Medicaid. Si necesita ingresar nuevamente en CommonHelp para tener acceso a su solicitud:

- Vaya a la página de inicio de CommonHelp
- En la ventana Solo Cuidados de la Salud haga clic sobre Comenzar
- Haga clic en el botón de opción junto a "Entrada al sistema para continuar trabajando en una solicitud a la cual ya dio inicio"
- Ingrese su ID de usuario y su contraseña
- Haga clic en el botón de opción que se encuentra junto a "Regresar hasta el punto en que dejó de llenar la solicitud"
- Termine de llenar la cuando llegue a la sección "Finalizar y Enviar" haga clic en el botón "Solicitar un Beneficio Adicional y Programas Medicaid"
- Toda la información suministrada previamente será autocompletada
- CommonHelp mostrará las pantallas que requieren ser llenadas.
- Complete y envíe la solicitud

R: Si usted aplicó para los Programas con Todos los Beneficios y se encuentra en el proceso de llenar la solicitud haga clic en la pestaña "Comenzar" y luego presione el botón "Anterior" hasta llegar a la pantalla de "Ayuda que Quisiera Solicitar". Seleccione los programas de beneficios adicionales a los que desea postularse y termine de llenar la solicitud. Si necesita ingresar nuevamente en CommonHelp para tener acceso a su solicitud:

- Vaya a la página de inicio de CommonHelp
- En la ventana Programas con Todos los Beneficios haga clic sobre Comenzar
- Haga clic en el botón de opción junto a "Entrada al sistema para continuar trabajando en una solicitud a la cual ya dio inicio"
- Ingrese su ID de usuario y su contraseña
- Haga clic en el botón de opción junto a "Regresar hasta el punto en que dejó de llenar la solicitud"
- Haga clic sobre la pestaña "Comenzar"
- Ahora haga clic en el botón "Anterior" hasta llegar a la pantalla "Ayuda que Quisiera Solicitar"
- Elija cualquier programa adicional que desee agregar a su solicitud (Cuidados Infantiles, Asistencia Temporal para Familias Necesitadas o TANF, Asistencia para Nutrición Suplementaria o SNAP, cobertura médica, Energía)
- Toda la información suministrada previamente será autocompletada.
- CommonHelp mostrará las pantallas que requieren ser llenadas.
- Complete y envíe la solicitud