



# Laurel, EL CHATBOT DEL DSS

## Lo que Laurel puede hacer:

### Preguntar: ¿Soy elegible para...?

- ◆ Asistencia de Alimentos (SNAP)
- ◆ Asistencia en Efectivo (TFA)
- ◆ Programas de Atención Médica (excluyendo Servicios y Apoyos a Largo Plazo)

### Obtener información sobre los programas del DSS

El chatbot Laurel puede explicar los servicios y programas que ofrece el DSS, ayudarlo a entender qué tipo de asistencia está disponible y cómo acceder a ella.

### Información de contacto e instrucciones

Proporciona datos clave de contacto e instrucciones para:

- ◆ Encontrar el Centro de Recursos DSS más cercano
- ◆ Subir documentos a través de MyAccount
- ◆ Presentar documentos en persona
- ◆ Cómo llegar al Centro de Beneficios, incluido el acceso TTY para personas con discapacidad auditiva

### Ayuda con solicitudes

Laurel le proporciona enlaces e información para solicitar programas y servicios como:

SNAP, TFA, HUSKY, MSP, LTSS, Servicios de asistencia para calefacción y servicios públicos y servicios de manutención infantil

### Encontrar respuestas a preguntas comunes sobre la solicitud

- ◆ ¿Cuánto tiempo se tarda completar una solicitud?
- ◆ ¿Qué pasa si se agota el tiempo de espera de la solicitud?
- ◆ ¿Cómo agrego un programa a los beneficios existentes?
- ◆ ¿Cuánto tiempo se tarda procesar una solicitud?

### Ayuda con MyAccount

- ◆ Restablecer tu nombre de usuario o contraseña
- ◆ Crear una nueva cuenta

### Formularios PRF y de renovación

Informa a los usuarios sobre:

- ◆ Qué son los PRF (formularios de informe de período) y las renovaciones y en qué se diferencian
- ◆ Cómo completar y presentar los formularios

### Ayuda personalizada

Para aquellos con un ID de cliente DSS

### ¿Qué se necesita para acceder a apoyo personalizado?

- ◆ ID de cliente
- ◆ Año de nacimiento
- ◆ Últimos 4 dígitos del SSN

Una vez que se verifica la identidad, el chatbot Laurel puede reconocerlo e informarle sobre:

- ◆ Estatus de su solicitud
- ◆ SNAP: monto de pago mensual reciente, PRF y fechas de vencimiento de renovación
- ◆ CASH: monto del pago, cuándo recibirá el pago, fecha de renovación y fecha de finalización de la extensión
- ◆ Cobertura de salud: monto de la prima (si aplica) y fecha de vencimiento de la renovación
- ◆ Seguimiento de documentos (últimos 30 días)

¡AHORRE TIEMPO,  
CHATEE EN LÍNEA!



Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana en el sitio web del DSS, MyDSS y ConneCT

<https://portal.ct.gov/dss>