**HSD Conduent Announcements as of 1/4/2018**

**Announcement: 55581 (EZ Route)**

Thank you for calling the New Mexico Human Services Department.

Gracias por llamar al Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México.

**Announcement: 55584 (EZ Route)**

For English, press one (1)

Para español, oprima dos.

**Announcement: 55582 (EZ Route)**

Thank you for calling the Human Services Department Eligibility and Assistance Customer Service Center. This call may be recorded for quality and training purposes.

Our Menu Options Have Recently Changed.

Please listen to the following options to ensure you are routed to the correct specialist. For faster service with your benefits assistance inquiries please have your case number, application number or card number ready.

* For all EBT Card questions including checking your card balance or setting up your personal identification number, press 1
* If you are calling for information or status of your Medicaid, SNAP, Cash, LIHEAP benefits or appointment and would like to use our automated system press 2.
* If you are calling about the status of your benefits, a notice you received, or using YESNM website, press 3
* If you are calling to report a change or need an interview, press 4.
* To repeat this message, press 9 or make selection from the menu provided.
* To return to the previous menu press #

**Announcement: 55583 (EZ Route)**

Gracias por llamar al centro de servicio al cliente de elegibilidad y asistencia al Departamento de servicios humanos. Esta llamada puede registrarse con propósito de calidad y entrenamiento.

Nuestras opciones de menú han cambiado recientemente.

Por favor, escuche las opciones siguientes para asegurarse de que sea enviado al especialista correcto. Para un servicio más rápido con su consulta de asistencia de beneficios por favor tenga su número de caso, número de solicitud o número de tarjeta listo.

* para todas las preguntas de la tarjeta de EBT, incluyendo comprobar el saldo de su tarjeta o configurar su número de identificación personal, oprima 1
* Si usted está llamando para obtener información o estatus de sus beneficios de Medicaid, Snap, Cash, LIHEAP o cita y le gustaría usar nuestro sistema automatizado oprima 2.
* Si usted está llamando sobre el estado de sus beneficios, un aviso que recibió, o usando el sitio web de YESNM, oprima 3
* Si llama para reportar un cambio o necesita una entrevista, oprima 4.
* Para repetir este mensaje oprima 9, o seleccione del menú que se proporcionó.
* Para volver al menú anterior, oprima el signo numérico

**Announcement 40203 (Emergency) NO CHANGE!!! (EZ Route)**

You have reached the Human Services Department Eligibility and Assistance Customer Service Center. We apologize but at this time we are experiencing technical difficulties. We are working to correct these issues as quickly as possible. If you have questions regarding your EBT card you may also call 1-800-843-8303. If you are calling with questions about your case or status of your benefits you may also try our new automated line at 1-855-309-3766 or visit [www.yes.state.nm.us](http://www.yes.state.nm.us) to apply, check or renew your benefits or to report any changes to your case or you can try your call again at a later time. Thank you and have a nice day.

**Usted ha llegado al centro de servicio al cliente de elegibilidad y asistencia al Departamento de servicios humanos. Nos disculpamos pero en este momento estamos experimentando dificultades técnicas. Estamos trabajando para corregir estos problemas lo más pronto posible. Si tiene preguntas sobre su tarjeta EBT, también puede llamar 1-800-843-8303. Si usted está llamando con preguntas sobre su caso o estado de sus beneficios también puede intentar nuestra nueva línea automatizada al 1-855-309-3766 o visite www.Yes.state.nm.us para aplicar, revisar o renovar sus beneficios o para reportar cualquier cambio en su caso o puede volver a intentar su llamada en más tarde. Gracias y que tengan un buen día.**

**Announcement: 55585 (Conduent)**

You have reached the ISD Customer Service Center. Our office is currently closed. Our hours of operation are 8:00am – 5:00 pm Monday through Friday.  Please listen to the following three options:

* For all EBT Card questions including checking your card balance or setting up your personal identification number, press  1
* If you are calling for information or status of your Medicaid, SNAP, Cash, LIHEAP benefits or appointment and would like to use our automated system press 2 or visit [www.yes.state.nm.us](http://www.yes.state.nm.us)
* If you would like to leave a message, press 4.  Your call will be returned within the next business day.
* To repeat this message, press 9 or make selection from the menu provided
* To return to the previous menu press #

**Announcement: 55586 (Conduent)**

Ha llegado al centro de atención al cliente de ISD. Nuestra oficina está actualmente cerrada. Nuestras horas de operación son de 8:00AM – 5:00 PM de lunes a viernes.  Por favor, escuche las siguientes tres opciones:

* para todas las preguntas de la tarjeta EBT, incluyendo comprobar el saldo de su tarjeta o configurar su número de identificación personal, oprima 1
* Si está llamando para obtener información o estado de sus beneficios de Medicaid, Snap, Cash, LIHEAP o una entrevista y desea utilizar nuestro sistema automatizado, pulse 2 o visite [www.Yes.state.nm.US](http://www.Yes.state.nm.US)
* Si desea dejar un mensaje, oprima 4.  Su llamada será devuelta dentro del siguiente día laboral.
* Para repetir este mensaje oprima 9, o seleccione del menú que se proporcionó.
* Para volver al menú anterior, oprima el signo numérico

**Announcement: 55587 (Conduent)**

* If you are calling about your EBT Card, or to check your Balances press 1
* If you are calling to obtain your information to activate your EBT card please press 2
* To repeat this message, press 9 or make selection from the menu provided
* To return to the previous menu press #

**Announcement: 55588 (Conduent)**

* **Si usted está llamando por su tarjeta EBT, o para verificar sus saldos oprima 1**
* **Si usted está llamando para obtener su información para activar su tarjeta de EBT por favor oprima 2**
* Para repetir este mensaje oprima 9, o seleccione del menú que se proporcionó.
* **Para volver al menú anterior, oprima el signo numérico**

**Announcement: 55589 (Conduent)**

* If you are calling about Medicaid or Presumptive Eligibility press 1
* If you are inquiring on a notice you have received, the overall status of your case or have general questions about your case press 2
* If you are experiencing problems with this YesNM site or need your YesNM password reset please press 3.
* To repeat this message, press 9 or make selection from the menu provided.

**Announcement: 55590 (Conduent)**

* **Si usted está llamando sobre Medicaid o elegibilidad presunta Oprima 1**
* **Si usted está preguntando en un aviso que usted ha recibido, el estado general de su caso o tiene preguntas generales sobre su caso oprima 2**
* **Si usted está experimentando problemas con este sitio YesNM o necesita estabilizar su contraseña en la página de YesNM por favor oprima 3**
* **Para repetir este mensaje oprima 9, o seleccione del menú que se proporcionó.**

**Announcement: 55591 (Conduent)**

* If you are inquiring about LIHEAP press1
* If you are inquiring about SNAP or need information to activate your EBT card press 2
* If you are inquiring about TANF or Cash Assistance press 3
* If you have general questions about your case press 4
* To repeat this message, press 9 or make selection from the menu provided.

**Announcement: 55592 (Conduent)**

* **Si usted está preguntando sobre LIHEAP oprima 1**
* **Si usted está preguntando acerca de SNAP o necesita información para activar su tarjeta de EBT oprima 2**
* **Si usted está preguntando acerca de TANF o asistencia en efectivo oprima 3**
* **Si tiene preguntas generales sobre su caso, oprima 4**
* **Para repetir este mensaje oprima 9, o seleccione del menú que se proporcionó.**

**Announcement: 55593 (ISD & Conduent)**

Thank you for your call. A Customer Service Representative will be with you shortly. For faster service you can visit YES NM at [www.yes.state.nm.us](http://www.yes.state.nm.us), use our self-service automated voice system by calling 1-855-309-3766. Or continue to hold and we will be with you shortly.

**Announcement: 55594 (ISD & Conduent)**

**Gracias por su llamada. Un representante de servicio al cliente estará con usted en breve. Para servicio más rápido puede visitar Yes nm en www.Yes.state.nm.US, utilice nuestro sistema automático de voz de autoservicio llamando al 1-855-309-3766 O continúe esperando y estaremos con usted en breve.**

**Announcement: 55595 (Conduent)**

Thank you for holding, if you do not wish to continue to hold and would to like to leave a voice message press 8. Your call will be returned within the next business day.

**Announcement: 55596 (Conduent)**

**Gracias por sostener, si usted no desea continuar sosteniendo y quisiera dejar un mensaje de voz oprima 8. Su llamada será devuelta en el próximo día laboral.**

**Announcement: 55597 (Conduent not currently implemented)**

Thank you for holding, if you would like to be called back by a customer service representative without losing your place in line press 8. Your call will be returned in the order received.

**Announcement: 55598 (Conduent not currently implemented)**

**Gracias por sostener, si usted quisiera ser llamado de vuelta por un representante de servicio de cliente sin perder su lugar en la línea oprima 8. Su llamada será devuelta en la orden recibida.**

**Announcement: 59999 (ISD)**

* If you are calling to inquire about your recertification for any program press 1
* If you have submitted a new application and are calling to complete your interview please press 2
* If you need to make changes on your active case please press 3
* To repeat this message, press 9 or make selection from the menu provided.

**Announcement: 40020 (ISD)**

* **Si usted está llamando para preguntar sobre su recertificación para cualquier programa oprima 1**
* **Si ha presentado una nueva solicitud y está llamando para completar su entrevista, por favor oprima 2**
* **Si necesita hacer cambios en su caso activo, oprima 3**
* **Para repetir este mensaje oprima 9, o seleccione del menú que se proporcionó**