

## **Department of Human Services (DHS) Text Message Notifications (Alerts) Terms and Conditions**

By enrolling or opting in to receive text message alerts from DHS, you must read and accept the following terms and conditions. You do not have to enroll or opt in as a condition of applying for or receiving benefits.

La versión en español está disponible en la página 4.

### **General Information**

The Head of Household, or Payment Name, on a DHS case record that may include benefits such as Medical Assistance, Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP), Temporary Assistance for Needy Families (TANF), Low-Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP), and/or Child Care Works (CCW) has the option to enroll in and receive text message alerts for important reminders regarding their household's benefits.

Entities who provide services for DHS, such as Subsidized Child Care, Keystone STARS, or PA Pre-K Counts, also have the option to enroll in and receive text message alerts for important reminders.

### **Privacy Policy**

Text message alerts from us will follow Commonwealth of Pennsylvania Privacy and Security policies. You can find more information on these policies at the following links:

<https://www.compass.state.pa.us/Compass.Web/Menuitems/Confidential.aspx?Language=EN>

<https://www.pa.gov/privacy-policy/>

<https://www.pa.gov/security-policy/>

### **Opting In**

By Opting In to getting text message alerts from DHS:

- You understand that text message alerts are reminders for your convenience and do not serve as notices. Notices will continue to be provided to you by e-Notice, eCorrespondence, or mail.
- You authorize DHS to use auto-dialer or non-auto-dialer technology to send text messages to the cell phone number associated with your Opt-In.
- You are digitally signing your Opt-In to the Text Message Service.
- You confirm that you are the subscriber to the relevant phone number or that you are the customary user of that number on a family or business plan that you are authorized to Opt-In.
- You consent to the use of an electronic record to document your Opt-In and alert preferences.

After Opting In, you will get a text message confirming that you said "yes" to getting text messages from DHS.

### **Frequency**

Text message alerts from DHS may include benefit renewal and verification reminders, child care notifications, provider agreements, grant agreements, as well as other reminders or notifications. Text message alerts can include multiple, recurring messages. The amount and how often you receive texts from us will depend on the alerts you select to receive. You can adjust your preferences at any time by logging in to your MyCOMPASS account or Provider Self-Service account and updating your text message preferences. If you do not have a MyCOMPASS account or Provider Self-Service account, contact your Early Learning Resource Center to update your text message preferences. You can stop

receiving text message alerts at any time by replying STOP at any time to any text alert you receive from us.

### **Mobile Carriers**

DHS will use telephone number 1-833-648-1964 to send text message alerts for benefit renewal or verification reminders. Additionally, DHS will use telephone number 56229 for child care and provider notifications. These telephone numbers are supported on all U.S. mobile carriers (for examples, T-Mobile, Verizon, AT&T, etc.). However, it's possible that supported mobile carriers may change, and this may happen without notice. If the text messaging service is not supported by your mobile carrier or the text message service functions are limited in any way, DHS and the mobile carriers are not responsible for delayed or undelivered messages.

### **Message Data Rates**

Message and data rates may apply. These include fees your mobile carrier may charge you for data usage and text messaging. Check with your mobile carrier regarding your mobile plan and charges and rates.

### **Opting Out**

You can stop receiving text message alerts at any time by doing either of the following:

- Log in to your MyCOMPASS account or Provider Self-Service account and update your text message preferences. If you do not have a MyCOMPASS account or Provider Self-Service account, contact your Early Learning Resource Center to update your text message preferences, OR
- Reply STOP at any time to any text alert you receive from us.
  - Note: You will be opted out of receiving text messages only from the phone number you replied to with STOP.

### **Automatic Opt-Out**

Specific information for individuals, families, and child care and early learning providers is explained below.

#### ***Guidance for Individuals and Families***

- You will automatically be opted out of receiving text message alerts if the benefits on your case have been closed for over 90 days.
- You will automatically be opted out of receiving text message alerts if you enrolled on your application for benefits and were not approved for benefits with that application.
- You will automatically be opted out of receiving text message alerts if the text number is not valid and AT&T determines that the message cannot be delivered.
- DHS reserves the right to terminate any text message service or your participation in it at any time with or without notice. Text message alerts are reminders for your convenience and do not serve as notices. Notices will continue to be provided to you by e-Notice or mail. You may also log into your MyCOMPASS account at any time to check on the status of your benefits and review your text message preference. If you do not have a MyCOMPASS account, contact your Early Learning Resource Center to update your text message preferences.

#### ***Guidance for Child Care and Early Learning Providers***

- You will automatically be opted out of receiving text message alerts if the text number is not valid and AT&T determines that the message cannot be delivered.
- DHS reserves the right to terminate any text message service or your participation in it at any time with or without notice. Text message alerts are reminders for your convenience and do not serve as

notices. Notices will continue to be provided to you by eCorrespondence or mail. You may also log into your Provider Self-Service account at any time to review your text message preference. If you do not have a Provider Self-Service account, contact your Early Learning Resource Center to update your text message preferences.

### **Opting In Again After Opting Out From Your Mobile Device**

If you opted out of text message alerts from your mobile device by replying STOP and would like to opt in to receive them again, you must take the following steps to enroll in text message alerts.

For benefit renewal and verification reminder notifications:

1. Text UNSTOP to 1-833-648-1964.
2. Log in to your MyCOMPASS account and update your text message preferences.

For child care notifications:

1. Text UNSTOP to 56229.
2. Log in to your MyCOMPASS account and update your text message preferences. If you do not have a MyCOMPASS account, contact your Early Learning Resource Center to update your text message preferences.

For provider notifications:

1. Text UNSTOP to 56229.
2. Log in to your Provider Self-Service account and update your text message preferences. If you do not have a Provider Self-Service account, contact your Early Learning Resource Center to update your text message preferences.

Note: If you opted out of text message alerts from your MyCOMPASS account, Provider Self-Service account, or by contacting your Early Learning Resource Center, you do not need to reply UNSTOP from your mobile device to enroll again.

### **Help**

For help, call the DHS Helpline at 1-800-692-7462 between 8:30 a.m. and 4:45 p.m. Monday through Friday. TTY/TTD call 1-800-451-5886.

### **Terms and Conditions Agreement**

DHS has the right to change or terminate the Text Message Service (or any of its features) or this Agreement at any time, for any purpose, without notice. You can opt out of receiving text messages from us at any time by replying STOP at any time to any text alert you receive from us or by logging in to your MyCOMPASS account or Provider Self-Service account and updating your text message preferences. If you do not have a MyCOMPASS account or Provider Self-Service account, contact your Early Learning Resource Center to update your text message preferences.

## **Departamento de Servicios Humanos (DHS) Notificaciones por mensajes de texto (Alertas) Términos y condiciones**

Al inscribirse u optar por recibir alertas por mensajes de texto del DHS, debe leer y aceptar los siguientes términos y condiciones. No tiene que inscribirse u optar por participar como condición para solicitar o recibir beneficios.

### **Información general**

El Jefe de Hogar, o Nombre de Pago, en un expediente de caso del DHS que puede incluir beneficios como Asistencia Médica, Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP), Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF), Programa de Asistencia de Energía en Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP) o Child Care Works (CCW) tiene la opción de inscribirse y recibir alertas por mensajes de texto para recordatorios importantes sobre los beneficios de su grupo familiar.

Las entidades que brindan servicios para el DHS, como Subsidized Child Care, Keystone STARS o PA Pre-K Counts, también tienen la opción de inscribirse y recibir alertas por mensajes de texto para recordatorios importantes.

### **Política de privacidad**

Las alertas por mensajes de texto de nuestra parte cumplirán con las políticas de privacidad y seguridad del Estado de Pensilvania. Puede encontrar más información sobre estas políticas en los siguientes enlaces:

<https://www.compass.state.pa.us/Compass.Web/MenuItems/Confidential.aspx?Language=EN>

<https://www.pa.gov/privacy-policy/>

<https://www.pa.gov/security-policy/>

### **Suscripción voluntaria**

Al suscribirse voluntariamente para recibir alertas por mensajes de texto del DHS:

- Usted entiende que las alertas por mensajes de texto son recordatorios para su conveniencia y no sirven como notificaciones. Las notificaciones se le seguirán enviando por e-Notice, eCorrespondence o por correo.
- Usted autoriza al DHS a utilizar la tecnología de marcador automático o no marcador automático para enviar mensajes de texto al número de teléfono celular asociado con su Suscripción.
- Está firmando digitalmente su Suscripción voluntaria en el Servicio de Mensajes de Texto.
- Usted confirma que es el suscriptor del número de teléfono correspondiente o que es el usuario habitual de ese número en un plan familiar o de negocios que está autorizado a Suscribirse.
- Usted acepta el uso de un registro electrónico para documentar sus preferencias de Suscripción y alerta.

Después de Suscribirse participar, recibirá un mensaje de texto que confirma que dijo “sí” a recibir mensajes de texto del DHS.

### **Frecuencia**

Las alertas por mensajes de texto del DHS pueden incluir recordatorios de renovación y verificación de beneficios, notificaciones de cuidado infantil, acuerdos de proveedores, acuerdos de subvenciones, así como otros recordatorios o notificaciones. Las alertas por mensajes de texto pueden incluir varios mensajes recurrentes. La cantidad y la frecuencia con la que reciba nuestros mensajes de texto dependerán de las alertas que seleccione recibir. Puede ajustar sus preferencias en cualquier momento

iniciando sesión en su cuenta MyCOMPASS o cuenta de autoservicio del proveedor y actualizando sus preferencias de mensajes de texto. Si no tiene una cuenta MyCOMPASS o una cuenta de autoservicio para proveedores, comuníquese con su Centro de recursos de aprendizaje temprano para actualizar sus preferencias de mensajes de texto. Puede dejar de recibir alertas por mensajes de texto en cualquier momento respondiendo STOP en cualquier momento a cualquier alerta de texto que reciba de nosotros.

### **Operadores de telefonía móvil**

El DHS usará el número de teléfono 1-833-648-1964 para enviar alertas por mensajes de texto para la renovación de beneficios o recordatorios de verificación. Además, el DHS usará el número de teléfono 56229 para notificaciones de cuidado infantil y proveedores. Estos números de teléfono son compatibles con todos los operadores de telefonía móvil de los EE. UU. (por ejemplo, T-Mobile, Verizon, AT&T, etc.). Sin embargo, es posible que los operadores de telefonía móvil compatibles cambien, y esto puede suceder sin previo aviso. Si el servicio de mensajería de texto no es compatible con su operador de telefonía móvil o las funciones del servicio de mensajes de texto están limitadas de alguna manera, el DHS y los operadores de telefonía móvil no son responsables de los mensajes retrasados o no entregados.

### **Tarifas de datos de mensajes**

Es posible que se apliquen tarifas de mensajes y datos. Estas incluyen tarifas que su operador de telefonía móvil puede cobrarle por el uso de datos y mensajes de texto. Consulte con su operador de telefonía móvil con respecto a su plan móvil y los cargos y tarifas.

### **Desuscripción voluntaria**

Puede dejar de recibir alertas por mensajes de texto en cualquier momento haciendo cualquiera de las siguientes acciones:

- Inicie sesión en su cuenta MyCOMPASS o en su cuenta de autoservicio del proveedor y actualice sus preferencias de mensajes de texto. Si no tiene una cuenta de MyCOMPASS o una cuenta de autoservicio del proveedor, comuníquese con su Centro de recursos de aprendizaje temprano para actualizar sus preferencias de mensajes de texto, O
- Responda STOP en cualquier momento a cualquier alerta de texto que reciba de nosotros.
  - Nota: Se le desuscribirá de recibir mensajes de texto solo del número de teléfono al que respondió con STOP.

### **Desuscripción automática**

A continuación, se explica información específica para individuos, familias y proveedores de cuidado infantil y aprendizaje temprano.

#### ***Orientación para individuos y familias***

- Se le desuscribirá automáticamente de recibir alertas por mensajes de texto si los beneficios de su caso se han cerrado desde hace más de 90 días.
- Se le desuscribirá automáticamente de recibir alertas por mensajes de texto si se inscribió en su solicitud de beneficios y no se le aprobaron los beneficios con esa solicitud.
- Se le desuscribirá automáticamente de recibir alertas por mensajes de texto si el número de texto no es válido y AT&T determina que el mensaje no se puede entregar.
- El DHS se reserva el derecho de cancelar cualquier servicio de mensajes de texto o su participación en él en cualquier momento con o sin previo aviso. Las alertas por mensajes de texto son recordatorios para su conveniencia y no sirven como notificaciones. Las notificaciones se le seguirán enviando por e-Notice o por correo electrónico. También puede iniciar sesión en su cuenta

MyCOMPASS en cualquier momento para verificar el estado de sus beneficios y revisar su preferencia de mensajes de texto. Si no tiene una cuenta MyCOMPASS, comuníquese con su Centro de recursos de aprendizaje temprano para actualizar sus preferencias de mensajes de texto.

#### ***Orientación para proveedores de cuidado infantil y aprendizaje temprano***

- Se le desuscribirá automáticamente de recibir alertas por mensajes de texto si el número de texto no es válido y AT&T determina que el mensaje no se puede entregar.
- El DHS se reserva el derecho de cancelar cualquier servicio de mensajes de texto o su participación en él en cualquier momento con o sin previo aviso. Las alertas por mensajes de texto son recordatorios para su conveniencia y no sirven como notificaciones. Las notificaciones se le seguirán enviando por eCorrespondence o por correo electrónico. También puede iniciar sesión en su cuenta de autoservicio de proveedor en cualquier momento para revisar su preferencia de mensajes de texto. Si no tiene una cuenta de autoservicio para proveedores, comuníquese con su Centro de recursos de aprendizaje temprano para actualizar sus preferencias de mensajes de texto.

#### **Suscribirse nuevamente después de desuscribirse desde su dispositivo móvil**

Si se desuscribió de las alertas por mensajes de texto desde su dispositivo móvil respondiendo STOP y desea suscribirse nuevamente, debe seguir los siguientes pasos para inscribirse en las alertas por mensajes de texto.

Para notificaciones de renovación de beneficios y recordatorios de verificación:

3. Envíe UNSTOP al 1-833-648-1964.
4. Inicie sesión en su cuenta MyCOMPASS y actualice sus preferencias de mensajes de texto.

Para notificaciones de cuidado infantil:

3. Envíe UNSTOP al 56229.
4. Inicie sesión en su cuenta MyCOMPASS y actualice sus preferencias de mensajes de texto. Si no tiene una cuenta MyCOMPASS, comuníquese con su Centro de recursos de aprendizaje temprano para actualizar sus preferencias de mensajes de texto.

Para notificaciones de proveedores:

3. Envíe UNSTOP al 56229.
4. Inicie sesión en su cuenta de autoservicio del proveedor y actualice sus preferencias de mensajes de texto. Si no tiene una cuenta de autoservicio para proveedores, comuníquese con su Centro de recursos de aprendizaje temprano para actualizar sus preferencias de mensajes de texto.

Nota: Si se desuscribió de las alertas por mensajes de texto desde su cuenta MyCOMPASS, cuenta de autoservicio del proveedor o comunicándose con su Centro de recursos de aprendizaje temprano, no necesita responder UNSTOP desde su dispositivo móvil para inscribirse nuevamente.

#### **Ayuda**

Para obtener ayuda, llame a la línea de ayuda del DHS al 1-800-692-7462 entre las 8:30 a.m. y las 4:45 p.m. de lunes a viernes. TTY/TTD (personas con discapacidades auditivas) llame al 1-800-451-5886.

#### **Acuerdo de términos y condiciones**

El DHS tiene el derecho de cambiar o terminar el Servicio de mensajes de texto (o cualquiera de sus características) o este Acuerdo en cualquier momento, por cualquier propósito, sin previo aviso. Puede optar por no recibir mensajes de texto de nosotros en cualquier momento respondiendo STOP en cualquier momento a cualquier alerta de texto que reciba de nosotros o iniciando sesión en su cuenta

de MyCOMPASS o cuenta de autoservicio del proveedor y actualizando sus preferencias de mensajes de texto. Si no tiene una cuenta MyCOMPASS o una cuenta de autoservicio para proveedores, comuníquese con su Centro de recursos de aprendizaje temprano para actualizar sus preferencias de mensajes de texto.