



# We're Updating to Serve You Better!



[www.ct.gov/dss/impact](http://www.ct.gov/dss/impact)

## Introducing ImpaCT

We are pleased to introduce the Department of Social Services' new advanced eligibility management system – called 'ImpaCT.'

Simply put, ImpaCT is a modern system that will help us serve you better than ever before.

ImpaCT is designed to work faster and more efficiently behind the scenes at DSS. When fully up and running, it will help us serve over 600,000 households and thousands of new applicants each month.

This handy guide will give you an overview of ImpaCT, along with a reminder of the many ways to connect with us – online, by phone or in person.

Welcome!



## ImpaCT Phase 1

We're launching ImpaCT gradually throughout Connecticut – starting with the greater Middletown area in October 2016. The reason is to make sure all parts of the new system are working smoothly before going statewide. As with all new systems, there's a possibility of minor delays in service during the testing phase. Don't worry – if this happens, it will be temporary. All DSS offices will be open as usual, and our online services and telephone Client Information Line & Benefits Center are always available to you.

## How ImpaCT Will Benefit You

Here are a few ways that ImpaCT will make a difference to you:

- DSS notices and letters will be easier to read and more helpful.
- Optional email notifications instead of paper mailings.
- New tools to help DSS be even more efficient, accurate and timely.
- Convenient online applications, renewals and change reporting continue.
- And other benefits of a state-of-the-art, new-generation eligibility system – replacing an outdated, nearly 30-year-old system.

*At DSS, we're excited about ImpaCT – the next stage of our drive to modernize and improve our customer service.*

*We look forward to serving you!*



## Your DSS Online, Phone & Office Checklist

As we begin ImpaCT Phase 1 in the Middletown area, we want to remind you of our handy customer service features and contact points.

### ONLINE OPTIONS:

- For fastest service, we recommend online applications ([www.ct.gov/dss/apply](http://www.ct.gov/dss/apply) or [www.connect.ct.gov](http://www.connect.ct.gov)); benefit renewals ([www.ct.gov/dss/renewal](http://www.ct.gov/dss/renewal)); and online change reporting ([www.ct.gov/dss/reportchange](http://www.ct.gov/dss/reportchange)).
- We encourage DSS clients who have online access to open a client benefits account (MyAccount) at [www.connect.ct.gov](http://www.connect.ct.gov). This will give you 24/7 access to your information.

### PHONE OPTIONS:

- The DSS Client Information Line & Benefits Center offers a 24/7 automated 'interactive voice response' telephone system to help you get the information you need without waiting to speak to an eligibility worker. You can set up a phone MyAccount, and you also have the option of speaking to a DSS eligibility services during business hours (7:30 a.m. to 4 p.m.).
- Call 1-855-6-CONNECT (1-855-626-6632).
- (TTD/TTY 1-800-842-4524 for persons with speech or hearing difficulties).

### IN PERSON:

- DSS services are available at 12 field offices ([www.ct.gov/dss/fieldoffices](http://www.ct.gov/dss/fieldoffices)).

The Department of Social Services delivers a wide variety of services to children, families, adults, people with disabilities and the elderly. DSS programs are available to all applicants and recipients without regard to race, color, creed, sex, sexual orientation, age, disabilities, learning disabilities, national origin, ancestry or language barriers. DSS is an equal opportunity employer.



Dannel P. Malloy, Governor  
Roderick L. Bremby, Commissioner  
October 2016





# ¡Nos Estamos Actualizando Para Ofrecerle un Mejor Servicio!



[www.ct.gov/dss/impact](http://www.ct.gov/dss/impact)

## Presentación de ImpaCT

*Nos complace presentar el nuevo sistema de gestión avanzada de elegibilidad del Departamento de Servicios Sociales, llamado "ImpaCT."*

*En pocas palabras, ImpaCT es un sistema moderno que nos ayudará a brindarle el mejor servicio posible.*

*ImpaCT está diseñado para trabajar de forma más rápida y eficaz detrás de las escenas, para el Departamento de Servicios Sociales. Cuando esté completamente implementado, nos ayudará a prestar servicio a más de 600,000 hogares y a miles de nuevos solicitantes por mes.*

*Esta guía práctica le proporcionará una descripción general de ImpaCT, junto con un recordatorio de las diferentes formas en que se puede comunicar con nosotros: en línea, por teléfono o en persona.*

*¡Bienvenido!*



## La primera Fase de ImpaCT

Lanzaremos ImpaCT de forma gradual en todo Connecticut, comenzando por la zona central más grande en octubre de 2016. Esto lo hacemos para asegurarnos de que todas las partes del nuevo sistema funcionen con fluidez, antes de implementarlo a nivel estatal. Como con cualquier sistema nuevo, existe la posibilidad de que se produzcan leves retrasos en el servicio durante la fase de prueba. No se preocupe; si esto sucede, será temporal. Todas las oficinas del Departamento de Servicios Sociales, al igual que los servicios en línea, el Centro de beneficios y la línea informativa telefónica para clientes, están a su disposición en todo momento.

## Cómo lo beneficiará ImpaCT

*Estas son algunas de las formas en que ImpaCT marcará una diferencia para usted:*

- Los avisos y las cartas del Departamento de Servicios Sociales serán más fáciles de leer y más útiles.
- Tendrá la opción de recibir notificaciones por correo electrónico, en lugar de correos impresos.
- Habrá nuevas herramientas para ayudar al Departamento de Servicios Sociales a ser incluso más eficaz, preciso y oportuno.
- Ofrecerá convenientes aplicaciones en línea, renovaciones y continuarán los informes sobre los cambios.
- Y otros beneficios de un sistema de elegibilidad de próxima generación, que reemplaza a un sistema obsoleto de casi de 30 años de antigüedad.

*En el Departamento de Servicios Sociales, estamos entusiasmados por ImpaCT: la siguiente etapa de nuestra iniciativa para modernizar y mejorar la atención al cliente.*

*¡Esperamos poder servirle!*



## Lista de verificación en línea, telefónica y oficina del DSS

*Como comenzamos con la primera Fase de ImpaCT en la zona central, queremos recordarle nuestras útiles funciones de atención al cliente y nuestros puntos de contacto.*

### OPCIONES EN LÍNEA:

- Para obtener el servicio más rápido, recomendamos aplicaciones en línea ([www.ct.gov/dss/apply](http://www.ct.gov/dss/apply) o [www.connect.ct.gov](http://www.connect.ct.gov)); renovaciones de beneficios ([www.ct.gov/dss/renewal](http://www.ct.gov/dss/renewal)); e informes de cambios en línea ([www.ct.gov/dss/reportchange](http://www.ct.gov/dss/reportchange)).
- Recomendamos que los clientes del Departamento de Servicios Sociales que tengan acceso a Internet abran una cuenta de beneficios para clientes (MyAccount) en [www.connect.ct.gov](http://www.connect.ct.gov). Esto les dará acceso a la información las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### OPCIONES TELEFÓNICAS:

- El Centro de beneficios y la línea informativa para clientes del Departamento de Servicios Sociales ofrecen un sistema telefónico automatizado de "respuesta de voz interactiva", que funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para ayudarlo a obtener la información que necesita sin tener que esperar para hablar con un trabajador de elegibilidad. Puede establecer su cuenta de beneficios para clientes (MyAccount) y tener acceso a ella por teléfono y también tiene la opción de hablar con los servicios de elegibilidad del Departamento de Servicios Sociales durante el horario comercial (de 7:30 a. m. a 4 p. m.).
- Llame al 1-855-6-CONNECT (1-855-626-6632).
- (TTD/TTY 1-800-842-4524, para personas con discapacidades del habla o auditivas).

### EN PERSONA:

- Los servicios del Departamento de Servicios Sociales están disponibles en las 12 oficinas locales ([www.ct.gov/dss/fieldoffices](http://www.ct.gov/dss/fieldoffices)).

El Departamento de Servicios Sociales ofrece una gran variedad de servicios para niños, familias, adultos, personas con discapacidades y ancianos. Los programas del Departamento de Servicios Sociales están disponibles para todos los solicitantes y receptores, independientemente de su raza, color, credo, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, problema de aprendizaje, nacionalidad, ascendencia o barreras idiomáticas. El Departamento de Servicios Sociales es un empleador que ofrece oportunidades igualitarias.



Dannel P. Malloy, Governor  
Roderick L. Breiby, Commissioner  
Octubre 2016

