



Diffusione immediata: 23/3/2023

GOVERNATRICE KATHY HOCHUL

LA GOVERNATRICE HOCHUL ANNUNCIA L'INIZIATIVA PER MIGLIORARE L'ACCESSO AI SUSSIDI ALIMENTARI PER DONNE, NEONATI E BAMBINI

Il feedback raccolto tramite la funzione di chat online dal vivo, le interviste e i sondaggi verranno utilizzati per migliorare l'esperienza dei newyorkesi con il programma per donne, neonati e bambini (WIC)

La governatrice realizza l'iniziativa [Stato dello Stato](#) per rendere l'esperienza del cliente e la partecipazione ai sussidi una priorità statale, e per migliorare l'erogazione dei sussidi WIC

La governatrice Kathy Hochul ha annunciato oggi una nuova iniziativa di feedback dei clienti che migliorerà la comprensione delle sfide che i newyorkesi devono affrontare iscrivendosi al Programma di nutrizione supplementare per donne, neonati e bambini, noto anche come WIC. Annunciato come parte del discorso sullo [stato dello Stato del 2023](#) della governatrice Hochul, il Dipartimento statale della salute collaborerà con [Code for America](#) per guidare un programma di chat online dal vivo che aiuterà l'agenzia a raccogliere il feedback dei clienti per migliorare il programma WIC e l'iscrizione in tutto lo Stato.

"Nonostante sia una risorsa fondamentale per le famiglie in difficoltà, il programma WIC non viene utilizzato da quasi tutti i newyorkesi che hanno diritto a questi sussidi alimentari o da molte famiglie che sono già iscritte al programma", **ha dichiarato la governatrice Hochul**. "Questa iniziativa ci aiuterà ad identificare i modi per eliminare gli ostacoli burocratici, semplificare i processi di iscrizione e implementare nuove tecnologie in modo che le famiglie in difficoltà abbiano un migliore accesso a cibi sani e nutrienti".

Inizialmente, Code for America aiuterà ad implementare una funzione di chat online dal vivo per sostituire il chat bot automatico del Dipartimento della salute che appare sulla [pagina WIC](#) dell'agenzia, che collegherà le persone ad uno staff WIC per l'interazione dal vivo. L'interazione dal vivo è un modo efficace per guidare i candidati attraverso il processo e gli iscritti nell'utilizzo dei loro sussidi, fornendo al contempo una preziosa fonte di feedback che può essere abbinata ad interviste ai clienti e altri metodi di ricerca qualitativa e quantitativa per comprendere meglio le sfide relative all'iscrizione e all'utilizzo di WIC.

Durante una seconda fase del progetto, il Dipartimento della salute lavorerà con Code for America per portare miglioramenti al programma WIC sulla base del feedback raccolto. La partnership consentirà all'agenzia di determinare cosa impedisce alle famiglie idonee di partecipare e sfruttare appieno il programma, e quindi utilizzare tali informazioni per migliorare la fornitura dei servizi WIC.

Il commissario ad interim per la salute, il dott. James McDonald, ha dichiarato:

"Raccogliendo il contributo delle famiglie che partecipano al programma WIC, possiamo migliorare l'esperienza del cliente e facilitare alle famiglie di New York l'accesso agli alimenti nutrienti necessari per una crescita sana dei bambini. Collaborando con Code for America per collaudare la chat dal vivo e altre tecniche per raccogliere input, possiamo cercare modi per aumentare la partecipazione e rendere il programma più facile da usare per coloro che dipendono dai sussidi WIC".

Il programma WIC fornisce finanziamenti federali agli Stati per alimenti supplementari, informazioni sanitarie ed educazione nutrizionale per donne incinte, che allattano o meno e a basso reddito, e ai lattanti e ai bambini fino a 5 anni che risultano essere a rischio nutrizionale. Il Dipartimento della salute era tra le quattro agenzie selezionate per partecipare alla seconda coorte del Laboratorio di innovazione della rete di sicurezza (Safety Net Innovation Lab) di Code for America, che ha lo scopo di rendere i programmi di pubblica utilità amministrati dallo Stato più equi ed accessibili.

A livello nazionale, circa la metà delle famiglie idonee al WIC partecipa al programma e quelle iscritte al programma non utilizzano costantemente i propri sussidi alimentari. I dati compilati quest'anno dal Servizio alimentare e nutrizionale (Food and Nutrition Service) del Dipartimento federale dell'agricoltura (U.S. Department of Agriculture) hanno rilevato che [circa 706.000 newyorkesi erano idonei a ricevere sussidi ai sensi del WIC nel 2020](#), ma solo 363.000 hanno partecipato al programma.

L'insicurezza alimentare è stata costantemente associata a scarsi risultati di salute nei bambini, tra cui uno stato di salute generale peggiore, problemi di salute acuti e cronici e accesso limitato all'assistenza sanitaria. La partecipazione al WIC è stata associata a parti più sani, aumento del peso alla nascita, riduzione del rischio di mortalità infantile, migliori pratiche di alimentazione infantile, diete più nutrienti, migliore accesso all'assistenza sanitaria primaria e preventiva e miglioramento dello sviluppo cognitivo nei bambini, tra tanti altri benefici per la salute.

L'iniziativa con Code for America fa parte dei piani della governatrice Hochul per far funzionare meglio il governo per i newyorkesi trasformando il modo in cui accedono a servizi e benefici. Sono ora in corso di implementazione miglioramenti tecnologici significativi per ridurre gli ostacoli burocratici e migliorare l'accesso; ridurre i tempi di attesa delle chiamate; utilizzare la tecnologia della firma elettronica; lanciare "un ID" per migliorare il modo in cui i residenti interagiscono con determinate agenzie statali online; e modernizzare i siti Web e le applicazioni delle agenzie statali per migliorare l'esperienza dell'utente.

L'amministratrice delegata di Code for America, Amanda Renteria, ha dichiarato:

"Code for America lavora fianco a fianco con partner governativi e organizzazioni comunitarie con l'obiettivo di creare una rete di sicurezza incentrata sull'uomo. Attraverso il Laboratorio di innovazione della rete di sicurezza, i governi statali stanno compiendo passi importanti verso un cambiamento sistemico nel modo in cui le persone ricevono sussidi come l'assistenza alimentare, l'assistenza sanitaria e altri bisogni di base".

###

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.governor.ny.gov
Stato di New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418