



De publicación inmediata: 23/03/2023

GOBERNADORA KATHY HOCHUL

LA GOBERNADORA HOCHUL ANUNCIA UNA INICIATIVA PARA MEJORAR EL ACCESO A BENEFICIOS ALIMENTARIOS DE MUJERES, BEBÉS Y NIÑOS

Para mejorar la experiencia de los neoyorquinos con el programa WIC, se utilizarán los comentarios recopilados a través del chat en vivo en línea, las entrevistas y las encuestas

La gobernadora cumple con la [Iniciativa de la Situación del Estado](#) que se propone que la experiencia del cliente y la participación en los beneficios sean una prioridad estatal; mejorar la entrega de los beneficios de WIC

La gobernadora Kathy Hochul anunció hoy una nueva iniciativa de recopilación de comentarios de los clientes que mejorará la comprensión de los desafíos que enfrentan los neoyorquinos cuando se registran en el Programa de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños, (WIC, por sus siglas en inglés). Anunciado en el marco del [discurso sobre la Situación del Estado de 2023](#) de la gobernadora Hochul, el Departamento de Salud del estado de Nueva York se asociará con [Code for America](#) para probar un programa de chat en línea en vivo que ayudará a la agencia a recopilar comentarios de los clientes para mejorar el programa WIC y el registro en todo el estado.

"A pesar de ser un recurso básico para las familias con dificultades, el programa WIC no es utilizado por muchos neoyorquinos que son elegibles para recibir estos beneficios alimentarios o por muchas familias que ya están inscritas en el programa", **dijo la gobernadora Hochul**. "Esta iniciativa nos ayudará a identificar formas de eliminar los obstáculos burocráticos, simplificar los procesos de inscripción e implementar nuevas tecnologías para que las familias con dificultades tengan un mejor acceso a alimentos saludables y nutritivos".

Inicialmente, Code for America ayudará a implementar una función de chat en línea en vivo para reemplazar el bot de chat automatizado del Departamento de Salud que aparece en la [página del WIC](#), que conectará a las personas con un miembro del personal del WIC para una interacción en tiempo real. La interacción en tiempo real es una forma efectiva de guiar a los solicitantes a través del proceso y a los afiliados en el uso de los beneficios, al tiempo que proporciona una fuente invaluable de comentarios que se pueden sumar a entrevistas a clientes y otros métodos de investigación

cualitativos y cuantitativos para comprender mejor las dificultades con la inscripción y el uso del WIC.

Durante una segunda fase del proyecto, el Departamento de Salud trabajará con Code for America para implementar mejoras en el programa WIC en función de los comentarios recopilados. La asociación permitirá a la agencia determinar qué factores impiden que las familias elegibles participen y aprovechen al máximo el programa y luego usar esa información para mejorar la prestación de los servicios del WIC.

El comisionado interino de Salud, el Dr. James McDonald, dijo: "Con la recopilación de la información que aportarán las familias participantes del programa WIC, podremos mejorar la experiencia del cliente y facilitar que las familias de Nueva York accedan a los alimentos nutritivos necesarios para el crecimiento y desarrollo saludables de los niños. Al colaborar con Code for America para probar el chat en vivo y otras técnicas para recopilar información, podemos buscar formas de aumentar la participación y hacer que el programa sea más fácil de usar para quienes dependen del WIC".

El programa WIC proporciona fondos federales a los estados para alimentos suplementarios, derivaciones de atención médica y educación nutricional para mujeres de bajos ingresos que estén embarazadas, en período de lactancia o en etapa posparto que no están amamantando; y para los bebés y niños de hasta 5 años que se encuentran en riesgo nutricional. El Departamento de Salud fue una de las cuatro agencias seleccionadas para participar en la segunda cohorte del Laboratorio de Innovación de la Red de Seguridad de Code for America, cuyo objetivo es hacer que los programas de beneficios públicos administrados por el estado sean más equitativos y accesibles.

A nivel nacional, aproximadamente la mitad de las familias elegibles para el WIC participan en el programa y las inscritas en el programa no usan los beneficios de alimentos de manera constante. Los datos recopilados este año por el Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de EE. UU. revelaron que aproximadamente [706,000 neoyorquinos eran elegibles para el WIC en 2020](#), pero solo 363,000 participaron en el programa.

La inseguridad alimentaria se ha asociado consistentemente con resultados de salud deficientes en los niños, incluido un estado de salud general más deficiente, problemas de salud agudos o crónicos y acceso limitado a la atención médica. La participación en el WIC se ha asociado con partos más saludables, mejor peso del recién nacido, menor riesgo de mortalidad infantil, mejores prácticas de alimentación infantil, dietas más nutritivas, mejor acceso a la atención médica primaria y preventiva, y mejor desarrollo cognitivo en los niños, entre otros resultados positivos para la salud.

La iniciativa con Code for America forma parte de los planes de la gobernadora Hochul para hacer que el gobierno funcione mejor para los neoyorquinos al transformar la forma en que acceden a los servicios y beneficios. Se están implementando

importantes mejoras tecnológicas para reducir los obstáculos burocráticos y mejorar el acceso a los beneficios; reducir los tiempos de espera de las llamadas; implementar tecnología de firma electrónica; lanzar "one ID" (un ID único) para mejorar la forma en que los residentes interactúan con ciertas agencias estatales en línea; y modernizar los sitios web y las aplicaciones de las agencias estatales para mejorar la experiencia del usuario.

La directora ejecutiva de Code for America, Amanda Renteria, dijo: "Code for America trabaja codo a codo con socios gubernamentales y organizaciones comunitarias con el objetivo de crear una red de seguridad centrada en el ser humano. A través del Laboratorio de Innovación de la Red de Seguridad, los gobiernos estatales están tomando medidas importantes para lograr un cambio sistémico en la forma en que las personas reciben los beneficios, como asistencia alimentaria, atención médica y otras necesidades básicas".

###

Más noticias disponibles en www.governor.ny.gov
Estado de Nueva York | Cámara Ejecutiva | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418