



Social Media & Newsletter Toolkit

Purpose – How to Manage SNAP and Medicaid Benefit Case

This toolkit is meant to empower SNAP and Medicaid customers in Cuyahoga County with practical knowledge and tools to effectively manage their benefits, reduce churn, and maintain continuous access to essential services.

Objectives

- **Educate** customers and direct service providers on the importance of timely updates and verifications to prevent benefit interruptions.
- **Promote digital tools** such as the Ohio Benefits Self-Service Portal and document upload features in both the OBSSP and the Eligibility Contact Center for easier case management.
- **Encourage proactive engagement** by signing up for text alerts and attending scheduled interviews.
- **Reduce churn** by ensuring customers understand deadlines, requirements, and available support options.
- **Increase portal usage** for applications, updates, and document submissions to streamline processes.

Content

Community Partners will find content for social media platforms as well as agency newsletters.

Social Media and Newsletter Content

Cuyahoga Job and Family Services **How to Manage SNAP and Medicaid Benefit Case, Social Media Toolkit**

Subject	Social media	Social Media Spanish	Visuals	Spanish Visuals
Contact Information	Don't miss out on important updates! Have you moved or changed your phone number recently? Make sure we can reach you about your benefits. Update your contact info now on the Ohio Benefits Self-Service Portal at www.benefits.ohio.gov	"¿Se ha mudado o cambiado su número de teléfono recientemente? Asegúrese de que podamos contactarle sobre sus beneficios. Actualice su información de contacto ahora en el Portal de Autoservicio de Beneficios de Ohio en www.benefits.ohio.gov ?"		

Access Options

Submitting verifications just got easier! CJFS now accepts documents through various methods. From smartphone photos to fax, we're making it convenient for you to provide necessary information. Your lifestyle, your choice!

"¡Enviar verificaciones ahora es más fácil! CJFS ahora acepta documentos a través de varios métodos. Desde fotos con el teléfono hasta fax, estamos haciendo que sea conveniente para ti proporcionar la información necesaria. ¡Tu estilo de vida, tu elección!"

FEDERAL CHANGES ARE HERE!

Need to apply for benefits or manage your case?
Did you know you have options?

- Self-Service Portal:** Visit www.benefits.ohio.gov
 - Apply for food, medical, cash, and child care assistance
 - Upload documents
 - Request changes
 - Submit paper health reports
- FAX:** Applications for benefits and verifications can be faxed using one of the fax numbers options below. All fax numbers are available to our mail processing department.
 - (216) 967-7700 • (216) 881-4410 • Long Term Care (216) 967-7016
 - (216) 963-6227 • (216) 876-2842 • PNC (216) 967-6886
 - (216) 963-2830 • (216) 967-8487
- Secure Drop Boxes:** Cuyahoga Job and Family Services locations have Safe and Secure Drop Boxes that are accessible to outside documents such as applications and verifications.
 - Wright E. Brown - 1641 Payne Ave. • Westshore - 8820 Lorain Ave.
 - Quality Place - 3811 Cuyahoga Ave. • John Edley Center - 3905 Euclid Ave.
- Local Libraries:** Applications and verifications can be submitted with the help of Public Benefit Community Hour Limited applications and other materials are available to residents at any branch of these local libraries.
 - Cuyahoga County Public Library
 - Cleveland Public Library
 - Cleveland Heights Public Library
- Phone:** Call the Eligibility Contact Center at 1-844-640-6446 Monday through Friday, 8:00 AM to 5:00 PM.
 - Apply for food, medical, cash, and child care assistance
 - Check recent status using our online system anytime
 - Upload your most recent photos

¡LOS CAMBIOS FEDERALES YA ESTÁN!

¿Necesita solicitar beneficios o administrar su caso?
¿Sabías que tienes opciones?

- Portal de Autoservicio:** Visite www.benefits.ohio.gov
 - Solicite asistencia alimentaria, médica, económica y para el cuidado infantil
 - Cargue documentos
 - Informe de los cambios
 - Envíe informes médicos
- FAX:** Las solicitudes de beneficios y las verificaciones pueden enviarse por fax utilizando uno de los números de fax que aparecen a continuación. Todos los números de fax se envían a la oficina de procesamiento de solicitudes por correo.
 - (216) 967-7700 • (216) 881-4410 • Long Term Care (216) 967-7016
 - (216) 963-6227 • (216) 876-2842 • PNC (216) 967-6886
 - (216) 963-2830 • (216) 967-8487
- Buzones de entrega seguros:** Las ubicaciones de Trabajo y Servicios Familiares de Cuyahoga tienen buzones de entrega que están seguros para enviar documentos como solicitudes y verificaciones.
 - Wright E. Brown - 1641 Payne Ave. • Westshore - 8820 Lorain Ave.
 - Quality Place - 3811 Cuyahoga Ave. • John Edley Center - 3905 Euclid Ave.
- Bibliotecas locales:** Las solicitudes y verificaciones se pueden enviar con la ayuda de las Bibliotecas Comunitarias de Beneficios Públicos. Hay copias impresas y otros materiales disponibles para las solicitudes de los usuarios de estas bibliotecas locales.
 - Cuyahoga County Public Library
 - Cleveland Public Library
 - Cleveland Heights Public Library
- Teléfono:** Llame al Centro de Contacto de Elegibilidad al 1-844-640-6446 lunes a viernes de 8:00 AM a las 5:00 PM.
 - Solicite asistencia alimentaria, médica, económica y para el cuidado infantil
 - Compruebe el estado de las prestaciones mediante el sistema automatizado en cualquier momento
 - Suba sus fotos más recientes

Verifications by Type

Document checklist time! CJFS needs your help to process benefits quickly. Check your mail for the Verification Checklist, gather your docs, and submit by the deadline. Remember, what we need depends on your program. Questions? We're here to help!

¡Es hora de revisar la lista de documentos! CJFS necesita su ayuda para procesar las solicitudes de beneficios rápidamente. Revise su correo para ver la lista de verificación, reúna sus documentos y envíelos antes de la fecha límite. Recuerde, lo que necesitamos depende de su programa. ¿Tiene preguntas? ¡Estamos aquí para ayudarle!

FEDERAL CHANGES ARE HERE!

Verifications Requested by Assistance Program

Things to Note:

- After your application or registration has been reviewed, if additional verifications are needed, CJFS will provide a Verification Checklist (VFC) to you.
- In order to have all required verifications by the due date listed on the Verification Checklist, CJFS may delay the application or registration if there are missing verifications.

Verification Document	Assistance Program			
	SNAP	Medicaid (Adults, Children & Pregnant)	Medicaid (Elderly, Blind, & Disabled)	Child Care
Proof of Identity	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Proof of U.S. Citizenship	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Proof of Residency Status	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Proof of Social Security Number and that you are eligible to use	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Proof of Income and Expenses	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Proof of Disability	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Proof of Pregnancy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Proof of Health Insurance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Proof of Qualifying Child for all Children in the Household	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Child Care Provider for Child 18 Months and Under	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

¡LOS CAMBIOS FEDERALES YA ESTÁN!

Verificaciones Solicitadas por Programa de Asistencia

Tenga en Cuenta:

- Después de que se haya revisado su solicitud inicial o de renovación, si se necesitan verificaciones adicionales, CJFS proporcionará una Lista de Verificación (LVFC) a usted.
- Para tener todas las verificaciones solicitadas antes de la fecha de vencimiento que figura en la Lista de Verificación, CJFS puede retrasar la solicitud o inscripción si faltan verificaciones.

Documento de Verificación	Programa de Asistencia			
	SNAP	Medicaid (Adultos, Niños y Embarazadas)	Medicaid (Elderes, Ciegos y Discapacitados)	Cuidado Infantil
Comprobante de identidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comprobante de ciudadanía estadounidense	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comprobante de estatus de residencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comprobante de número de Seguro Social y elegibilidad para usarlo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comprobante de ingresos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comprobante de ingresos y gastos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comprobante de discapacidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comprobante de embarazo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comprobante de seguro médico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comprobante de elegibilidad de un niño para todos los niños en el hogar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Proveedor de cuidado infantil para niños de 18 meses y menores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Document Upload - SSP

Need to submit documents for your benefits? Our Self-Service Portal is available 24/7! Securely upload forms and verifications whenever it's convenient for you. Fast, easy, and accessible from any device.

¿Necesita enviar documentos para sus beneficios? ¡Nuestro Portal de Autoservicio está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana! Cargue formularios y verificaciones de forma segura cuando le sea conveniente. Rápido, fácil y accesible desde

FEDERAL CHANGES ARE HERE!

DO YOU KNOW HOW TO UPLOAD DOCUMENTS via the Self-Service Portal?

Nota: Online account must be linked to previously existing benefit cases.

Just follow these six simple steps!

- Visit: ssp.benefits.ohio.gov
- Log-in to your account and navigate to the "Apply for Cash, Food, Medical, or Child Care Assistance" section
- Click on "Manage my applications". A drop-down menu will appear.
- Select "View/upload my documents"
- Select "Click here to upload documents for an existing case person"
- Select the appropriate case persons under "Select a person" then select the appropriate case number associated with that person. Then choose the document to upload.

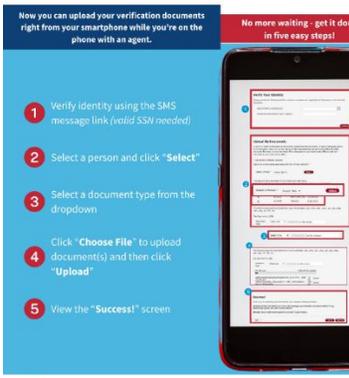
¡LOS CAMBIOS FEDERALES YA ESTÁN!

¿SABES CÓMO SUBIR DOCUMENTOS a través del portal de autoservicio?

Nota: La cuenta en línea debe estar vinculada a casos de beneficios ya existentes.

¡Solo sigue estos seis sencillos pasos!

- Visite: ssp.benefits.ohio.gov
- Inicie sesión en su cuenta y navegue a la sección "Solicitar asistencia en efectivo, alimentos, médica o para el cuidado de niños".
- Haga clic en "Administrar mis solicitudes". Aparecerá un menú desplegable.
- Seleccione "Ver/cargar mis documentos"
- Seleccione "Haga clic aquí para cargar documentos para una persona en un caso existente"
- Seleccione a la persona correspondiente en "Seleccionar una persona" y luego seleccione el número de caso asociado a esa persona. Luego seleccione el documento que desea cargar.

<p>Document Upload – Contact Center</p>	<p>Streamline Your Benefits Application! 💡 Did you know? You can submit verifications when applying for benefits! This helps our team process your case faster. Remember: ✅ Include your full name ✅ Add your case number or social security number Let's work together to make the process smoother!</p>	<p>cualquier dispositivo. ¿Sabía usted? ¡Puede enviar verificaciones al solicitar beneficios! Esto ayuda a nuestro equipo a procesar su caso más rápido. Recuerde: ✅ Incluya su nombre completo ✅ Agregue su número de caso o número de seguro social ¡Trabajemos juntos para hacer el proceso más fácil!</p>	<p>FEDERAL CHANGES ARE HERE! Did you know that you can upload documents on the contact center?</p>  <p>Now you can upload your verification documents right from your smartphone while you're on the phone with an agent. No more waiting - get it done in five easy steps!</p> <p>1. Verify identity using the SMS message link (valid SSN needed) 2. Select a person and click "Select" 3. Select a document type from the dropdown 4. Click "Choose File" to upload document(s) and then click "Upload" 5. View the "Success!" screen</p> <p>Dept. of Health and Human Services Cuyahoga Job and Family Services</p>	<p>¡LOS CAMBIOS FEDERALES YA ESTÁN! ¿Sabías que puedes subir documentos al centro de contacto?</p>  <p>Ahora puedes subir tus documentos de verificación directamente desde tu smartphone mientras hablas con un agente. ¡No esperes más! ¡Haz cinco sencillos pasos!</p> <p>1. Verifica tu identidad usando el enlace del mensaje SMS (se requiere un número de Seguro Social válido) 2. Selecciona una persona y haz clic en "Seleccionar" 3. Selecciona un tipo de documento en el menú desplegable 4. Haz clic en "Elegir archivo" para subir el(los) documento(s) y luego haz clic en "Subir" 5. Verás la pantalla de "¡Éxito!"</p> <p>Dept. de Salud y Servicios Humanos Trabajos y Servicios Familiares de Cuyahoga</p>
<p>Missed SNAP Interview</p>	<p>Don't let a missed interview stop you from accessing your benefits! 📅 Call 1-844-640-6446 to complete your SNAP interview. Our staff is here to help you every step of the way.</p>	<p>"¡No dejes que una entrevista perdida te impida acceder a tus beneficios! 📅 Llama al 1-844-640-6446 para completar tu entrevista de SNAP. Nuestro personal está aquí para ayudarte en cada paso del camino.</p>	<p>Missed Your Schedule Phone Interview?</p>  <p>Call CJFS to complete your missed interview!</p> <p>1-844-640-6446</p> <p>Remember! Medical Care benefits do not require an interview</p> <p>Dept. of Health and Human Services Cuyahoga Job and Family Services</p>	<p>¿Te perdiste tu entrevista telefónica programada?</p>  <p>¡Llame a CJFS para completar tu entrevista perdida!</p> <p>1-844-640-6446</p> <p>Recuerde! Los beneficios médicos no requieren entrevista</p> <p>Dept. de Salud y Servicios Humanos Trabajos y Servicios Familiares de Cuyahoga</p>

<p>Benefits Recently Closed</p>	<p>"Don't let your benefits lapse! If your public assistance was discontinued or you missed an interview, act now. Log in to the Self-Service Portal to manage your case and see what steps are needed. Stay on top of your benefits!</p>	<p>¡No deje que sus beneficios caduquen! Si su asistencia pública fue suspendida o se perdió una entrevista, actúe ahora. Inicie sesión en el Portal de Autoservicio para administrar su caso y ver qué pasos son necesarios. ¡Manténgase al día con sus beneficios!</p>		
<p>Text Alerts</p>	<p>Did you know? You can now receive text alerts about your benefits case! It's a simple way to stay updated on: • Upcoming appointments • Benefit renewal deadlines • Required verifications • Document submission confirmations Enroll now and stay informed!</p>	<p>¿Sabía usted? ¡Ahora puede recibir alertas de texto sobre su caso de beneficios! Es una forma sencilla de mantenerse actualizado sobre: • Próximas citas • Fechas límite de renovación de beneficios • Verificaciones adeudadas • Confirmaciones de envío de documentos ¡Inscríbese ahora y manténgase informado!</p>		

Prepared by:
Cuyahoga Job and Family Services
Public Benefits & External Relations Dept.
Office of Community Engagement
 Have questions, contact us at community_outreach@jfs.ohio.gov