



NC DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES

ROY COOPER • Governor
KODY H. KINSLEY • Secretary

October 14, 2024

Re: NCDHHS Services Handouts for Individuals Impacted by Hurricane Helene

Dear County Director of Social Services:

NC Department of Health and Human Services (NCDHHS) provides North Carolinians valuable resources during their time of need and beyond. The purpose of this letter is to provide additional resources and information related to the disaster declaration because of Hurricane Helene.

Attached are two one-page handouts with basic information about NC Medicaid, Food and Nutrition Services, Cash Assistance and Energy Assistance programs people can apply for in their time of need. The handouts include a QR code linked to ePASS, contact numbers for each local Department of Social Services to support a "no wrong door" and supplemental contact information.

- Handout 1: Helene – How to Access NCDHHS Services
Handout 2: Helene – NCDHHS Contact Information

Local agencies are asked to print these handouts and make them accessible to residents. Suggested locations to make these handouts available would be the Health and Human Services lobby, county office buildings, agency reception areas and shelter locations.

As a Department, we want to ensure we are doing everything possible to reach people and inform them of our services, especially with the limitations individuals in the disaster area are currently having with phone, internet and travel.

Thank you for your continued hard work during the emergency response and for all you do for the citizens of North Carolina.

Sincerely, DocuSigned by:

Susan Osborne

Susan Osborne
Assistant Secretary for County Operations

DocuSigned by:

Jay Ludlam
06565C1C2A8F4C8...

Jay Ludlam
Deputy Secretary for NC Medicaid

NC DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES

LOCATION: 101 Blair Drive, Adams Building, Raleigh, NC 27603
MAILING ADDRESS: 2001 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-2001
ncdhhs.gov



How to Access NCDHHS Services after Hurricane Helene

If you were impacted by Hurricane Helene and need help accessing NC Department of Health and Human Services programs, here is what you need to know to get started.

How to Apply for Medicaid, Food Assistance, Cash Assistance or Energy Assistance

You can apply for each program online at ePASS.nc.gov, by mail or in person at any local Department of Social Services (DSS). Phone applications are also available for Medicaid, FNS and Cash Assistance. Each program provides coverage for you if you meet the need and eligibility requirements.



Scan for ePASS

Medical Assistance ([Medicaid](#))

- If you are uninsured and need medical care after a hurricane, you may be eligible for Medicaid to cover emergency medical services or full Medicaid which covers hospital visits, doctor's visits and necessary prescriptions.
- Learn more at medicaid.ncdhhs.gov/hurricaneheleneresources

Food Assistance ([FNS](#))

- If you lost income or food due to Hurricane Helene, you may be eligible for Food and Nutrition Services (FNS). FNS provides money each month for groceries on an electronic benefits transfer (EBT) card.
- Learn more at ncdhhs.gov/fns

Cash Assistance ([Work First/TANF](#))

- Gives temporary cash assistance to help families get back on their feet. You may be eligible if Hurricane Helene impacted your ability to work, left you without income, have children in your home under age 18 and you are responsible for their day-to-day care.
- Learn more at ncdhhs.gov/family-assistance

Energy Assistance ([Crisis Intervention Program](#))

- **Crisis Intervention Program** is a year-round program that provides support with heating and cooling. Anyone can apply who is in danger of having a life-threatening or health-related emergency when reasonable, timely and appropriate assistance is not available from any other source.
- Learn more at ncdhhs.gov/energy-assistance

How to Replace Lost/Damaged Items

- **Medicaid ID Cards:** If you lost your cards, call your health plan for a new one. If you are enrolled in NC Medicaid Direct contact your local DSS office.
- **EBT Cards (FNS, Cash Assistance):** If you lost your EBT card, call 1-888-622-7328 or log in to your EBT Edge online account to request a replacement.
- **FNS Replacements:** FNS recipients who had food loss due to the disaster, can ask for replacement benefits from your local DSS in your county of residence or where you are residing temporarily. September replacement benefits have already issued.
- **Medicine and Medical Equipment:** If you have Medicaid and lost your medicine or medical equipment (such as oxygen tanks), replacements may be covered. Contact your pharmacy or equipment provider for help.

How to Report Changes

- **Income & Address Changes:** If Hurricane Helene affected your income, household or living situation, be sure to report these changes to your local DSS office to make sure you are eligible for benefits.

Note: Counties in the Disaster Declaration area may be operating with limited staff, limited hours or closed.



Contact Information for NCDHHS Services after Hurricane Helene (front and back)

If you were impacted by Hurricane Helene and need help accessing NC Department of Health and Human Services programs, here is what you need to know to get started.

Any local Department of Social Services (DSS) in North Carolina can give support for Medicaid, Food Assistance, Cash Assistance and Energy Assistance programs.

Local County DSS Office Phone Numbers

Alamance - 336-570-6532	Forsyth - 336-703-3800	Orange - 919-245-2800
Alexander* - 828-632-1080	Franklin - 919-496-5721	Pamlico - 252-745-4086
Alleghany* - 336-372-2411	Gaston* - 704-862-7500	Pasquotank - 252-338-2126
Anson - 704-694-9351	Gates - 252-357-0075	Pender - 910-259-1240
Ashe* - 336-846-5719	Graham* - 828-479-7911	Perquimans - 252-426-7373
Avery* - 828-733-8230	Granville - 919-693-1511	Person - 336-599-8361
Beaufort - 252-975-5500	Greene - 252-747-5932	Pitt - 252-902-1110
Bertie - 252-794-5320	Guilford - 336-641-3447	Polk* - 828-894-2100
Bladen - 910-862-6800	Halifax - 252-536-2511	Randolph - 336-683-8000
Brunswick - 910-253-2077	Harnett - 910-893-7500	Richmond - 910-997-8480
Buncombe* - 828-250-5500	Haywood* - 828-452-6620	Robeson - 910-671-3500
Burke* - 828-764-9600	Henderson* - 828-697-5500	Rockingham - 336-342-1394
Cabarrus - 704-920-1400	Hertford - 252-358-7830	Rowan - 704-216-8330
Caldwell* - 828-426-8200	Hoke - 910-875-8725	Rutherford* - 828-287-6165
Camden - 252-331-4787	Hyde - 252-926-4199	Sampson - 910-592-7131
Carteret - 252-728-3181	Iredell - 704-873-5631	Scotland - 910-277-2500
Caswell - 336-694-4141	Jackson* - 828-586-5546	Stanly - 704-982-6100
Catawba* - 828-695-5600	Johnston - 919-989-5300	Stokes - 336-593-2861
Chatham - 919-542-2759	Jones - 252-448-2581	Surry - 336-401-8700
Cherokee* - 828-837-7455	Lee - 919-718-4690	Swain* - 828-488-6921
Chowan - 252-482-7441	Lenoir - 252-559-6400	Transylvania* - 828-884-3174
Clay* - 828-389-6301	Lincoln* - 704-732-0738	Tyrrell - 252-796-3421
Cleveland* - 704-487-0661	Macon* - 828-349-2124	Union - 704-296-4300
Columbus - 910-642-2800	Madison* - 828-649-2711	Vance - 252-492-5001
Craven - 252-636-4900	Martin - 252-789-4400	Wake - 919-212-7000
Cumberland - 910-323-1540	McDowell* - 828-652-3355	Warren - 252-257-5000
Currituck - 252-232-3083	Mecklenburg* - 704-336-3000	Washington - 252-793-4041
Dare - 252-475-5500	Mitchell* - 828-688-2175	Watauga* - 828-265-8100
Davidson - 336-242-2500	Montgomery - 910-576-6531	Wayne - 919-580-4034
Davie - 336-753-6250	Moore - 910-947-2436	Wilkes* - 336-651-7400
Duplin - 910-296-2200	Nash - 252-459-9818	Wilson - 252-206-4000
Durham - 919-560-8000	New Hanover - 910-798-3400	Yadkin - 336-849-7910
Edgecombe - 252-641-7611	Northampton - 252-534-5811	Yancey* - 828-682-6148
EBCI* - 828-359-6180	Onslow - 910-455-4145	

* County in Disaster Declaration area, may be operating with limited staff, limited hours or closed. Local DSS Directory (address and phone numbers) ncdhhs.gov/localDSS



Contact Information for NCDHHS Services after Hurricane Helene (front and back)

If you were impacted by Hurricane Helene and need help accessing NC Department of Health and Human Services programs, here is what you need to know to get started.

Health Care Option Contact Information	Phone
AmeriHealth Caritas	855-375-8811
Carolina Complete Health	833-552-3876
Healthy Blue	844-594-5070
UnitedHealthcare Community Plan	800-349-1855
WellCare	866-799-5318
Alliance Health	800-510-9132
Partners Health Management	888-235-4673
Trillium Health Resources	877-685-2415
Vaya Health	800-962-9003
Eastern Band of Cherokee Indians - Tribal Option	800-260-9992
Community Care of North Carolina (CCNC)	877-566-0943
Other Contact Information	Phone
NC Medicaid Ombudsman Help beneficiaries with problems with health plans and providers when not able to solve themselves.	877-201-3750
NC Medicaid Contact Center Provider and beneficiary information on Medicaid policies and procedures.	888-245-0179
NC Food and Nutrition Services Customer Service Center Information on FNS and EBT policies and procedures.	866-719-0141
Energy Assistance – Crisis Intervention Program Assists individuals and families who are having a heating or cooling related crisis.	Contact local DSS office (see front page)



Cómo acceder a los servicios de NCDHHS tras el huracán Helene

Si fuiste afectado por el huracán Helene y necesitas ayuda para acceder a los programas del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte, esto es lo que necesitas saber para comenzar.

Cómo solicitar Medicaid, Asistencia Alimentaria, Asistencia en Efectivo o Asistencia de Energía

Puedes solicitar cada programa en línea en ePASS.nc.gov, por correo o en persona en cualquier Departamento de Servicios Sociales (DSS) local. También hay aplicaciones disponibles por teléfono para Medicaid, FNS y Asistencia en Efectivo. Cada programa le brinda cobertura si cumple con los requisitos de necesidad y elegibilidad.



Escanear
para ePASS

Asistencia Médica (**Medicaid**)

- Si no está asegurado y necesitas atención médica tras un huracán, puedes ser elegible para Medicaid para cubrir los servicios médicos de emergencia o Medicaid completo que cubre las visitas al hospital, visitas al médico y las recetas necesarias.
- Aprende más en medicaid.ncdhhs.gov/hurricaneheleneresources

Asistencia Alimentaria (**FNS**)

- Si has perdido ingresos o alimentos debido al huracán Helene, es posible que tengas derecho a los Servicios de Alimentación y Nutrición (FNS por sus siglas en inglés). FNS proporciona dinero cada mes para comestibles en una tarjeta de transferencia electrónica de beneficios (EBT por sus siglas en inglés).
- Aprende más en ncdhhs.gov/fns

Asistencia en Efectivo (**Work First/TANF**)

- Da asistencia temporal en efectivo para ayudar a las familias a volver a ponerse en pie. Puedes ser elegible si el huracán Helene afectó a tu habilidad para trabajar, te dejó sin ingresos, tienes niños en casa menores de 18 años y eres responsable de su cuidado diario.
- Aprende más en ncdhhs.gov/family-assistance

Asistencia de Energía (**Programa de Intervención en Crisis**)

- El **Programa de Intervención en Crisis** es un programa que funciona todo el año y brinda ayuda con la calefacción y la refrigeración. Cualquier persona puede solicitarlo si se encuentra en peligro de sufrir una emergencia que ponga en peligro su vida o su salud y no recibe ayuda razonable, oportuna y adecuada de ninguna otra fuente.
- Aprende más en ncdhhs.gov/energy-assistance

Cómo reemplazar artículos perdidos o dañados

- **Tarjetas de identificación de Medicaid:** Si perdiste tus tarjetas, llama a tu plan de salud para obtener una nueva. Si estás inscrito en NC Medicaid Direct ponte en contacto con la oficina local del DSS.
- **Tarjetas EBT (FNS, asistencia en efectivo):** Si has perdido tu tarjeta EBT, llama al 1-888-622-7328 o entra en tu cuenta en línea EBT Edge para solicitar una de reemplazo.
- **Reemplazos FNS:** Reemplazos FNS: Los beneficiarios del FNS que hayan perdido alimentos a causa del desastre pueden solicitar beneficios de reemplazo al DSS local de su condado de residencia o del lugar donde residen temporalmente. Los beneficios de reemplazo de septiembre ya han sido emitidos.
- **Medicamentos y equipos médicos:** Si tienes Medicaid y has perdido tus medicamentos o tu equipo médico (como los tanques de oxígeno), es posible que los reemplazos estén cubiertos. Contacta a tu farmacia o proveedor de equipos para que te ayuden.

Cómo reportar cambios

Cambios de ingresos y domicilio: Si el huracán Helene ha afectado tus ingresos, a tu hogar o a tu situación de vida, asegúrate de informar de estos cambios a tu oficina local del DSS para asegurarte de que eres elegible para los beneficios.

Nota: Los condados de la zona de declaración de desastre pueden estar operando con personal limitado, horario limitado o cerrados.



Información de contacto para los servicios de NCDHHS después del huracán Helene (frente y reverso)

Si fuiste afectado por el huracán Helene y necesitas ayuda para acceder a los programas del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte, esto es lo que necesitas saber para empezar.

Cualquier Departamento de Servicios Sociales (DSS) local de Carolina del Norte puede dar apoyo para los programas Medicaid, Asistencia Alimentaria, Asistencia en Efectivo y Asistencia de Electricidad.

Números de teléfono de la oficina local del DSS del condado

Alamance - 336-570-6532	Forsyth - 336-703-3800	Orange - 919-245-2800
Alexander* - 828-632-1080	Franklin - 919-496-5721	Pamlico - 252-745-4086
Alleghany* - 336-372-2411	Gaston* - 704-862-7500	Pasquotank - 252-338-2126
Anson - 704-694-9351	Gates - 252-357-0075	Pender - 910-259-1240
Ashe* - 336-846-5719	Graham* - 828-479-7911	Perquimans - 252-426-7373
Avery* - 828-733-8230	Granville - 919-693-1511	Person - 336-599-8361
Beaufort - 252-975-5500	Greene - 252-747-5932	Pitt - 252-902-1110
Bertie - 252-794-5320	Guilford - 336-641-3447	Polk* - 828-894-2100
Bladen - 910-862-6800	Halifax - 252-536-2511	Randolph - 336-683-8000
Brunswick - 910-253-2077	Harnett - 910-893-7500	Richmond - 910-997-8480
Buncombe* - 828-250-5500	Haywood* - 828-452-6620	Robeson - 910-671-3500
Burke* - 828-764-9600	Henderson* - 828-697-5500	Rockingham - 336-342-1394
Cabarrus - 704-920-1400	Hertford - 252-358-7830	Rowan - 704-216-8330
Caldwell* - 828-426-8200	Hoke - 910-875-8725	Rutherford* - 828-287-6165
Camden - 252-331-4787	Hyde - 252-926-4199	Sampson - 910-592-7131
Carteret - 252-728-3181	Iredell - 704-873-5631	Scotland - 910-277-2500
Caswell - 336-694-4141	Jackson* - 828-586-5546	Stanly - 704-982-6100
Catawba* - 828-695-5600	Johnston - 919-989-5300	Stokes - 336-593-2861
Chatham - 919-542-2759	Jones - 252-448-2581	Surry - 336-401-8700
Cherokee* - 828-837-7455	Lee - 919-718-4690	Swain* - 828-488-6921
Chowan - 252-482-7441	Lenoir - 252-559-6400	Transylvania* - 828-884-3174
Clay* - 828-389-6301	Lincoln* - 704-732-0738	Tyrrell - 252-796-3421
Cleveland* - 704-487-0661	Macon* - 828-349-2124	Union - 704-296-4300
Columbus - 910-642-2800	Madison* - 828-649-2711	Vance - 252-492-5001
Craven - 252-636-4900	Martin - 252-789-4400	Wake - 919-212-7000
Cumberland - 910-323-1540	McDowell* - 828-652-3355	Warren - 252-257-5000
Currituck - 252-232-3083	Mecklenburg* - 704-336-3000	Washington - 252-793-4041
Dare - 252-475-5500	Mitchell* - 828-688-2175	Watauga* - 828-265-8100
Davidson - 336-242-2500	Montgomery - 910-576-6531	Wayne - 919-580-4034
Davie - 336-753-6250	Moore - 910-947-2436	Wilkes* - 336-651-7400
Duplin - 910-296-2200	Nash - 252-459-9818	Wilson - 252-206-4000
Durham - 919-560-8000	New Hanover - 910-798-3400	Yadkin - 336-849-7910
Edgecombe - 252-641-7611	Northampton - 252-534-5811	Yancey* - 828-682-6148
EBCI* - 828-359-6180	Onslow - 910-455-4145	

* Condado en zona de Declaración de Desastre, puede estar operando con personal limitado, horario limitado o cerrado. Directorio local de DSS (dirección y números de teléfono) ncdhhs.gov/localDSS



Información de contacto para los servicios de NCDHHS después del huracán Helene (frente y reverso)

Si fuiste afectado por el huracán Helene y necesitas ayuda para acceder a los programas del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte, esto es lo que necesitas saber para empezar.

Información de contacto de la opción de cuidado de salud	Teléfono
AmeriHealth Caritas	855-375-8811
Carolina Complete Health	833-552-3876
Healthy Blue	844-594-5070
UnitedHealthcare Community Plan	800-349-1855
WellCare	866-799-5318
Alliance Health	800-510-9132
Partners Health Management	888-235-4673
Trillium Health Resources	877-685-2415
Vaya Health	800-962-9003
Eastern Band of Cherokee Indians - Opción tribal	800-260-9992
Community Care of North Carolina (CCNC)	877-566-0943
NC Medicaid Ombudsman (Defensor del Pueblo de NC Medicaid) Ayuda a los beneficiarios con problemas con los planes de salud y los proveedores cuando no pueden resolverlos por sí mismos.	877-201-3750
Centro de contacto de NC Medicaid Información a proveedores y beneficiarios sobre pólizas y procedimientos de Medicaid.	888-245-0179
Centro de Atención al Cliente de los Servicios de Alimentación y Nutrición de NC Información sobre las pólizas y procedimientos de FNS y EBT.	866-719-0141
Asistencia de Energía - Programa de Intervención en Crisis Ayuda a personas y familias que atraviesan una crisis relacionada con la calefacción o la refrigeración.	Contacta a la oficina local del DSS (ve la página de enfrente)