

My Benefits Manager Portal de miembros: Preguntas frecuentes

¿Qué puede ver en el Portal de miembros?

En el Portal de miembros puede:

- ▶ Ver el documento de su plan y resúmenes de beneficios
- ▶ Imprimir, ver, solicitar una tarjeta de identificación o descargar una versión PDF para compartir
- ▶ Hallar a un proveedor de atención médica de la red
- ▶ Ver sus reclamos y explicación de beneficios
- ▶ Ver los deducibles y el saldo de gastos de su bolsillo actuales
- ▶ Acceder a sus beneficios de farmacia
- ▶ Ver descuentos para miembros y programas de valor agregado

¿Qué pasa si olvido mi nombre de usuario o contraseña?

Si olvida su nombre de usuario o su contraseña, puede restablecerlos con la función *¿Olvidó su nombre de usuario o contraseña?*

1. En la Página de inicio de sesión, haga clic en *¿Olvidó su nombre de usuario o contraseña?*
2. Escribe su información y conteste las preguntas de seguridad.

Después de restablecerse la contraseña, regresará a la página de inicio de sesión. Se le enviará un email para confirmar el cambio.

¿Qué pasa si no tengo éxito para iniciar una sesión?

Si no tuvo éxito al tratar de iniciar sesión, **debe esperar 15 segundos antes de intentarlo de nuevo**. Por cada intento fallido se agregarán 15 segundos más al tiempo de espera. Los retrasos se van sumando y se agregan otros 15 segundos antes de que tenga éxito otro intento de inicio de sesión.

Use la función *¿Olvidó su nombre de usuario o contraseña?* para restablecer rápido la contraseña y entrar de inmediato.

¿Puedo ver la información de mis dependientes?

Como miembro, sus dependientes registrados aparecen en su cuenta. Pero, debido a las reglas de privacidad de la HIPPA, usted y sus familiares no pueden ver en línea información de los reclamos de su esposa/o o sus dependientes mayores de 16 años sin su consentimiento.

En la opción *Autorización de acceso a reclamos* de la ventana inicial puede dar (o negar) acceso a otros familiares para ver su elegibilidad y sus reclamos de atención médica.

Para usar la opción *Autorización de acceso a reclamos*, su esposa/o y cada dependiente de 16 años o más que estén en el plan PRIMERO DEBEN crear su propia cuenta de miembro. Después de dar esta autorización, el miembro y su esposa/o pueden usar la función *Autorización de acceso a reclamos* para pedir acceso a ver los reclamos de las cuentas de sus dependientes.

Por default, todos los miembros pueden ver su propia información y la de los dependientes menores a 16 años. La esposa/o del miembro puede ver su propia información y la de los dependientes menores a 16 años. Los dependientes sólo pueden ver su propia información.

Puede ver la información de sus dependientes cubiertos a menos que ellos nos hayan contactado y pedido que no compartamos su información.

¿Puedo ver mis reclamos anteriores y mi información histórica?

Sí. En el portal puede ver la información de reclamos actuales y de los últimos dos años.

¿Puedo ver los reclamos pendientes?

Los reclamos aparecerán en el portal cuando estén completamente procesados.

¿Qué hago si tengo una pregunta sobre un reclamo procesado?



Haga clic en un reclamo procesado y luego en *Tengo una pregunta sobre este reclamo*. Allí podrá enviar su consulta por email al Servicio de Atención al Cliente de PAI. Puede esperar una respuesta por email en 24 a 48 horas. Sabrá que tiene una respuesta cuando aparezca un número en el cuadro en la parte superior de la página. El número que aparece indica la cantidad de mensajes en su buzón.

¿Puedo solicitar una nueva tarjeta de identificación para mi esposa/o y mis dependiente(s)?

El suscriptor, su esposa/o y sus dependientes mayores de 16 años pueden solicitar una nueva tarjeta de identificación, para ellos o para sus dependientes. Para solicitar una nueva tarjeta de identificación, el miembro debe iniciar una sesión en su cuenta en el Portal de miembros en paisc.com, y seleccionar *Ver/imprimir tarjetas de identificación* en la barra *Enlaces rápidos* en el lado derecho de la página. Allí, seleccione *Solicitar una nueva tarjeta*.

Nota: La tarjeta de identificación tiene el nombre del suscriptor, no los nombres de los miembros individuales.

¿Después de pedir en línea mi tarjeta de identificación en cuánto tiempo me llegará?

Espere dos semanas para que le llegue por correo su nueva tarjeta de identificación.

¿Puedo darle una foto de mi tarjeta de identificación a un proveedor?

Sí, pero sólo después de descargar la versión PDF de la tarjeta.

Para imprimir una copia temporal en papel de su tarjeta de identificación, inicie una sesión en el Portal de miembros en paisc.com y seleccione *Ver/imprimir tarjetas de identificación* en la barra de *Enlaces rápidos* en el lado derecho de la página.

¿Hay una aplicación móvil?

Sí. Descargue la aplicación My Benefits Manager de App Store o Play Store.

Para asegurar el mejor uso de la aplicación móvil, su dispositivo debe poder actualizar el software. Quizá algunos modelos antiguos no puedan usar la aplicación móvil actual.



paisc.com