

MyFlex: Instrucciones para Enviar sus Reclamaciones en Línea



Usted puede acceder a MyFlex para presentar una reclamación en línea, consultar y actualizar la información de su cuenta, conocer los saldos de su cuenta, averiguar el estatus de los pagos y las reclamaciones recientemente procesadas y mucho más.

Para presentar una reclamación en línea a través de MyFlex, es necesario que usted tenga una copia electrónica de la documentación de soporte (una fotografía puede ser documentación suficiente). Si usted no tiene una copia electrónica de dicha documentación, deberá enviar una Solicitud de Reembolso (impresa en papel) a través de correo postal o fax. Este formulario está disponible en la sección de Formularios de nuestro sitio web, **PacificSource.com/psa**, bajo la opción de formularios y documentos, o bien, usted puede hacer click en el siguiente enlace: Solicitud de Reembolso de la Cuenta FSA o HRA

A. Información de Acceso

1. Para comenzar, visite el portal seguro de PacificSource Administrators en Internet **<https://hrbenefitsdirect.com/PSA/signIn.aspx>**.

Si usted está utilizando un teléfono inteligente u otro dispositivo similar, seleccione “ver sitio completo” para continuar.

2. **Nombre de usuario:** Su **nombre de usuario predeterminado** es su ID de Miembro de PSA y generalmente comienza con “ZZMAN”. Usted debió recibir una Carta de Bienvenida por correo con su ID de Miembro. Si usted cambió su nombre de usuario, por favor inicie sesión con su nuevo nombre de usuario. *Nota: Asegúrese de ingresar correctamente su nombre de usuario, incluyendo las mayúsculas y las minúsculas.*

Contraseña: Su **contraseña predeterminada** es su fecha de nacimiento. Ingrese su fecha de nacimiento en el campo de contraseña utilizando el formato MM/DD/AAAA, incluyendo las barras diagonales. Esta es solamente una contraseña temporal. Si usted cambió su contraseña, por favor inicie sesión con su nueva contraseña.

3. **Seguridad:** Es posible que el sistema le solicite que ingrese o confirme su email, que cambie su nombre de usuario o contraseña y que configure algunas preguntas de seguridad.

B. Cómo Enviar sus Reclamaciones

1. Haga click en el botón “Enviar una reclamación nueva”; Si el sistema lo solicita, seleccione “Enviar una reclamación” otra vez. Llene los campos según se indica a continuación. Es obligatorio llenar los campos marcados con un asterisco (*).
2. **Plan:** Utilice la flecha hacia abajo para seleccionar uno de los planes disponibles en base a la información de su inscripción personal. Si usted tiene tanto una cuenta FSA como una cuenta HRA y no está seguro de cuál cuenta debe elegir, consulte la Hoja Informativa de su Plan. De lo contrario, elija la opción que le parezca mejor. Nuestro personal revisa cada reclamación para confirmar que se pague utilizando la cuenta correcta en base a la configuración del plan de su empleador. **Importante:** Si usted no selecciona un plan, el sistema mostrará “Seleccione una opción” y no se guardará la reclamación.
3. **Proveedor:** Ingrese el nombre de su proveedor o del comercio donde usted adquirió el artículo (por ejemplo, nombre de la farmacia o consultorio del quiropráctico).
4. **Nombre del solicitante:** Seleccione el nombre del participante, aún si la reclamación corresponde al gasto de un dependiente.
5. **Descripción:** Describa brevemente el gasto (por ejemplo, limpieza dental, visita al consultorio, etc.)

- 6. Tipo de servicio:** Utilice la flecha hacia abajo para seleccionar el código que mejor describa el servicio o artículo correspondiente a la reclamación.
- 7. Fecha inicial del servicio:** Ingrese la fecha en la cual el servicio fue realizado o el artículo fue comprado.
- 8. Fecha final del servicio:** Ingrese la fecha final del servicio o artículo. Esta pudiera ser la misma fecha del campo "fecha inicial del servicio" si el gasto fue incurrido en un solo día o una fecha distinta si el gasto fue incurrido durante un periodo de tiempo (por ejemplo, servicio mensual de cuidado infantil o estancia en el hospital). Por lo general, es la misma fecha del campo "fecha inicial del servicio," a menos de que se trate de una situación de paciente interno.
- 9. Monto solicitado:** Ingrese el monto exacto en dólares que usted está solicitando. Incluya el punto decimal, pero no el símbolo de dólar (por ejemplo, 30.95). Este monto puede ser distinto al monto del gasto total si usted no tiene suficientes fondos en su cuenta para cubrir todo el gasto. Usted puede solicitar el reembolso del gasto total si anticipa que recibirá depósitos en su cuenta a futuro y no desea esperar para presentar su reclamación (por ejemplo, el cuidado de dependientes y algunas cuentas HRA tienen beneficios de acumulación).
- 10. Envíe el recibo:** Adjunte su documentación haciendo click en el botón Abrir y navegando hasta la ubicación en su computadora donde guardó los recibos escaneados. Es posible adjuntar varios recibos a una misma reclamación. Recuerde que usted debe presentar el mismo tipo de documentación que requerimos para las solicitudes de reembolso manuales.

C. Información sobre la Documentación

- 1.** Es posible que se requiera de una Explicación de Beneficios (EOB) para procesar el reembolso de una cuenta HRA para gastos médicos.
- 2.** Las cuentas HRA y FSA para gastos dentales no requieren de una EOB; sin embargo, la documentación debe incluir:
 - La fecha en que se incurrió el servicio (no necesariamente es igual a la fecha del pago);
 - Una breve descripción del servicio o producto;
 - El nombre del proveedor o el lugar donde se realizó la compra;
 - El monto que debe pagar el paciente (la cantidad adeudada al proveedor o al comercio) por el servicio o producto después de que el seguro haya realizado un pago (en caso de que el gasto haya sido facturado a la aseguradora).
 - Si usted no tiene una copia electrónica del documento, es posible tomar una fotografía con su teléfono inteligente y adjuntarla. Por favor incluya todo el documento en la fotografía y asegúrese de que pueda leerse claramente. Si el documento no está claro o si hay información faltante, es posible que le pidamos que vuelva a enviar la documentación.
- 3.** Oprima el botón Enviar.
- 4.** Aparecerá una pantalla indicando que su reclamación fue enviada con éxito. Esta pantalla es para sus registros solamente; por favor no envíe documentos adicionales en este momento. Su reclamación aparecerá como Pendiente en la pestaña de Historial de Reclamaciones.
- 5.** Guarde su documentación. Al igual que con cualquier otra reclamación, usted debe conservar la documentación original en cumplimiento con los lineamientos del Servicio de Recaudación de Impuestos (IRS).

D. Opciones para Actualizar su Perfil

El reembolso de las reclamaciones se realiza mediante un cheque. Para agilizar los reembolsos, usted puede ingresar su información para recibir una transferencia electrónica de fondos (EFT).

- 1.** Seleccione la pestaña Perfil.
- 2.** Seleccione la opción Ver/Editar Perfil.
- 3.** Usted podrá actualizar sus datos personales, agregar o cambiar información para recibir un EFT y/o cambiar su nombre de usuario o contraseña.