

Preguntas frecuentes a Marin Benefits por tarjetas de débito y reclamos por Compass Family Services

¿Cómo funciona su plan de cuentas de reembolso por gastos de salud (HRA, por sus siglas en inglés)?

El plan de reembolso de salud entrega a cada persona inscrita una tarjeta de débito ya cargada y activada, que puede utilizarse para pagar gastos médicos, servicios médicos de emergencia y cualquier procedimiento que satisfaga solo el deducible del plan HRA.

¿Cómo uso mi tarjeta?

Esta tarjeta se utiliza como una tarjeta de crédito. Tiene un saldo determinado por el plan de reembolso de salud de su empleador. Cada miembro activo del plan recibirá su propia tarjeta. **Si su tarjeta es rechazada, por favor, informe a la oficina del proveedor para que se comuniquen con nosotros al número de teléfono (415) 526-1401 ext. 2.**

¿Debo activar mi tarjeta?

No, usted no debe activar su tarjeta, pero debería firmarla de inmediato y conservarla en un lugar seguro.

¿Dónde puedo usar mi tarjeta?

Solo puede utilizar su tarjeta en un consultorio médico, hospital o farmacia. Si utiliza su tarjeta en cualquier otro lugar que no sea ninguna de estas áreas designadas, la tarjeta será rechazada. Si usted realiza un gasto con la tarjeta y dicho gasto no se considera cubierto por el plan médico, la tarjeta será desactivada hasta que el gasto se verifique como legítimo. Además, si la tarjeta se utilizó para comprar un producto que no está cubierto, el empleado deberá reembolsar el monto debitado de la tarjeta a Marin Benefits.

Solo puede utilizar la tarjeta para sus gastos médicos. Los gastos en cualquier producto o atención médica que no estén cubiertos por su plan HRA serán rechazados. Si su plan HRA no cubre algún gasto, el centro se encargará de analizar la situación, la tarjeta será desactivada hasta que podamos determinar si el gasto es válido y si la persona inscrita deberá reembolsar dicho gasto.

¿Solo puedo utilizar mi tarjeta para pagar gastos médicos?

Sí, esta tarjeta solo se utiliza para gastos médicos, servicios médicos de emergencia y cualquier otro procedimiento que satisfaga solo el deducible del plan HRA.

¿Qué sucede si me encuentro en un centro médico y olvidé mi tarjeta?

Si usted se encuentra en un centro y no tiene su tarjeta de débito, deberá pagar el gasto usted mismo o solicitar que el proveedor o el centro médico le envíe una factura por correo (le recomendamos la segunda opción). Si usted paga la factura, simplemente envíe un formulario de reembolso y una copia del recibo a Marin Benefits para realizar el reembolso. Nuestras opciones de envío son las siguientes:

Por correo	Por fax	Por correo electrónico
Marin Benefits & Insurance 700 Larkspur Landing Circle, Suite 199 Larkspur, CA 94939 helpdesk@marinbenefits.com ATTN: reclamos	(415) 454-2928	helpdesk@marinbenefits.com

Si usted solicita que su proveedor médico le envíe una factura, puede usar la tarjeta de débito para pagar la factura por teléfono o por correo.

¿Qué sucede si pierdo mi tarjeta?

Si pierde su tarjeta, comuníquese de inmediato con Marin Benefits al número de teléfono (415) 526-1401, o envíe un correo electrónico a helpdesk@marinbenefits.com. Si llama fuera del horario de atención (lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m., hora del Pacífico), por favor, deje un mensaje y le responderemos tan pronto como podamos al siguiente día hábil. La tarjeta anterior será desactivada y se ordenará una tarjeta de reemplazo tan pronto como recibamos su mensaje o llamada telefónica.

¿Qué ocurre si mi tarjeta vence?

Las tarjetas de débito vencen luego de tres años. Antes de la fecha de vencimiento, se le vuelve a enviar una tarjeta automáticamente. Si su tarjeta de débito venció y usted no ha recibido una nueva, comuníquese con Marin Benefits al número de teléfono 415-526-1401 ext. 2, o envíe un correo electrónico a helpdesk@marinbenefits.com.

¿Cómo consulto mi saldo?

Para consultar su saldo, actualizar su información personal o enviar un reclamo, ingrese a su cuenta en nuestro sistema en línea en: www.mywealthcareonline.com/marinbenefits. La identificación de su empleador es **MBICCS**.

¿Cómo ingreso al portal? ¿Cómo creo una cuenta?

Para poder ingresar, primero debe crear una cuenta. Para ello, consulte las instrucciones en la página de Internet: www.mywealthcareonline.com/marinbenefits (También puede acceder a este enlace en www.marinbenefits.com).

Para abrir una cuenta nueva, siga estos pasos sencillos:

- Haga clic en "New User" (Nuevo Usuario), "Click Here" (Hacer clic aquí) y siga las instrucciones.
- Seleccione "Create Account" (Crear Cuenta) e ingrese su nombre, identificación del empleado (número de seguro social sin espacios o guiones) e identificación del empleador: **MBICCS**.
- Cambie la identificación de su empleado y cree una contraseña nueva.

Puede utilizar el portal del participante para:

Enviar un reclamo: haga clic en "*My Accounts*" (*Mis Cuentas*) y luego en "*Reimbursement Request*" (*Solicitud de Reembolso*). Podrá adjuntar archivos de documentación que justifique la solicitud por Internet o enviarlos por fax al número 415-454-2928. También podrá enviar reclamos por correo a Marin Benefits a la dirección que se muestra más arriba.

Consultar la documentación del plan: haga clic en "*My Accounts*" (*Mis Cuentas*) y luego en "*Forms and Documents*" (*Formularios y Documentos*). Podrá revisar su resumen de beneficios y descargar un formulario de reclamo de reembolso.

Preguntas: comuníquese con Marin Benefits al número 415-526-1401 ext. 2 o envíe un correo electrónico a helpdesk@marinbenefits.com con cualquier pregunta sobre el acceso al portal nuevo y sus beneficios.