

# Tarjeta PayFlex Card®

## Gastar es más simple

### Acceso instantáneo a su dinero

Con la tarjeta *PayFlex Card*, es más fácil gastar el dinero de su cuenta con ventajas impositivas. Cuando usa esta tarjeta de débito, se utiliza el dinero de su cuenta para pagar gastos de atención de salud elegibles. Pregúntele a su empleador si puede tener una tarjeta *PayFlex Card* y cuáles son los gastos elegibles según su plan.

### Preguntas frecuentes

#### ¿Cómo funciona la tarjeta?

La tarjeta *PayFlex Card* puede usarse para pagar productos y servicios de atención de salud elegibles. Cuando la reciba, siga las instrucciones de activación.

Para usar su tarjeta, solo pásela y seleccione "debit" (débito) o "credit" (crédito). Sin embargo, es posible que en algunos comercios le pidan que elija "debit". Esto significa que deberá ingresar un PIN (*Personal Identification Number*, número de identificación personal) para completar la transacción. Si desea obtener el suyo, llame a Servicios de Tarjetas al **1-888-999-0121**. Un PIN puede crearse en cualquier momento. Si solicita una tarjeta para su cónyuge o dependiente, ambos usarán el mismo PIN que usted.

Al pasar la tarjeta, nuestro sistema confirma de forma automática si usted tiene suficientes fondos para pagar el gasto. Si hay fondos disponibles, el monto correspondiente se deduce de su cuenta. Usted puede ver en línea todas sus transacciones con la tarjeta.

#### ¿Dónde puedo usar la tarjeta?

Puede usar su tarjeta en comercios que califiquen donde acepten MasterCard®. Estos incluyen consultorios médicos y dentales, hospitales, farmacias (incluidas las de venta de medicamentos por correo), y centros de atención de la audición y de la vista. También puede usarla en algunas tiendas de descuentos y de comestibles. Estas tiendas deben contar con un sistema capaz de procesar tarjetas de beneficios de salud.

#### ¿Qué gastos puedo pagar con mi tarjeta?

Puede utilizar la tarjeta para pagar gastos elegibles autorizados por su plan, como copagos, recetas, productos para la vista y la audición, y mucho más. Para ver una lista de gastos elegibles usuales, visite **HealthHub.com**. Haga clic en **Employee Account Login (Inicio de sesión en cuenta de empleado)**. La lista de artículos de gastos elegibles está en **My HealthHub Resources (Mis recursos HealthHub)** bajo **Planning Tools (Herramientas de planificación)**.

#### ¿Qué ocurre si no uso mi tarjeta para pagar un gasto?

Si paga un gasto elegible con efectivo, cheque o tarjeta de crédito personal, puede presentar un reclamo en línea o a través de la aplicación móvil *PayFlex Mobile™* para obtener el reembolso. También puede completar un formulario en papel para reclamos, y enviarlo por fax o por correo a PayFlex®.

**Nota:** Cuando envíe su reclamo, debe adjuntar documentación que lo respalde.

#### ¿Puedo usar mi tarjeta para gastos de medicamentos con receta y de venta libre?

Usted puede usar su tarjeta *PayFlex Card* en la mayoría de las tiendas de venta al por menor y en línea para pagar sus artículos con receta y algunos de venta libre. Estos últimos incluyen vendas, soluciones para lentes de contacto, botiquines de primeros auxilios, compresas frías y calientes, y termómetros. No puede usar la tarjeta para pagar medicamentos de venta libre como analgésicos, remedios para los resfríos y la gripe, o productos para la alergia y la sinusitis.

Para recibir un reembolso por este tipo de medicamentos, necesitará una receta de su médico. Una vez que tenga la receta, pague el medicamento de venta libre con efectivo, cheque o tarjeta de crédito personal. Luego envíe un reclamo por un reembolso. Asegúrese de adjuntar el recibo y la receta cuando envíe el reclamo.

## Consejos rápidos

**Gastar es simple para la familia:** Si usted es un miembro nuevo, automáticamente recibirá una tarjeta. Podrá solicitar en línea una tarjeta adicional para su cónyuge o dependiente, sin costo alguno.

**Guarde sus recibos:** Si recibe una carta de solicitud de documentación o ve un mensaje de alerta en su cuenta, esto significa que necesitamos documentación sobre una compra realizada con la tarjeta.

**Tenga acceso al saldo de su cuenta:** Ingrese en su cuenta a través de **HealthHub.com**. Podrá ver su saldo disponible en My Dashboard (Mi tablero).

**Verifique la fecha de vencimiento de su tarjeta:** Su tarjeta es válida durante cinco años mientras sea un miembro activo. Antes de que venza su tarjeta, usted recibirá una tarjeta nueva por correo.

**Reemplace las tarjetas perdidas o robadas:** Comuníquese con nosotros de inmediato al **1-800-284-4885** para informar acerca de una tarjeta perdida o robada.

## IMPORTANTE: Alertas y cartas de solicitud de documentación

En algunas circunstancias, podemos necesitar que nos envíe documentación referida a sus transacciones con la tarjeta. De ser así, publicaremos un mensaje de alerta en línea o le enviaremos una carta de solicitud de documentación. Lo haremos si necesitamos verificar que usó la tarjeta para pagar un artículo o servicio elegible. Si usted no responde a la solicitud, su tarjeta se suspenderá.

Para mantenerse informado sobre sus transacciones con la tarjeta, le recomendamos que se inscriba para recibir notificaciones de la tarjeta de débito. Recibirá correos electrónicos o alertas en línea, o ambos. Ingrese en **HealthHub.com** y haga clic en **My Settings (Mis configuraciones)**. Luego, haga clic en **Notifications/ Email Address (Notificaciones/dirección de correo electrónico)** e ingrese su dirección de correo electrónico. Elija las notificaciones que desea recibir. Asegúrese de inscribirse para que le envíen la **"Debit Card Substantiation Notification" (Notificación de verificación de tarjeta de débito)**. Esta notificación por correo electrónico le informará si necesitamos que nos envíe algún documento.

**Nota:** Si tiene una cuenta de ahorros de atención de salud de PayFlex, no se le pedirá que brinde documentación sobre sus transacciones con la tarjeta. Le recomendamos que guarde todos los recibos, ya que puede necesitarlos en caso de auditoría impositiva.

\* Si usted elige enviar la documentación por fax o por correo, incluya una copia de su carta de solicitud de documentación.

Este material tiene solamente propósitos informativos y no constituye una oferta de cobertura. Contiene solo una descripción parcial y general de beneficios de planes o programas, y no constituye un contrato. MasterCard® es una marca registrada de MasterCard International Incorporated. Si bien se cree que la información dada en el presente documento es precisa a la fecha de producción, está sujeta a cambios. Para obtener más información sobre PayFlex, visite **HealthHub.com**.

## Cómo responder una alerta o carta de solicitud de documentación

Si necesitamos más información sobre una compra con la tarjeta de débito, usted tiene tres opciones.

1. **Enviarnos la EOB (Explanation of Benefits, Explicación de beneficios) o el recibo detallado** del pago con tarjeta. Puede cargar el documento como archivo PDF en **HealthHub.com**, enviarlo a través de la aplicación móvil *PayFlex Mobile* o enviarnoslo por fax o por correo.
2. **Reemplazar otro gasto por aquel en cuestión.** Cargue en el sitio la EOB o un recibo detallado de otro artículo o servicio elegible. También puede enviarlo por fax o por correo\*. Es necesario que haya realizado el gasto en el mismo año del plan. (**Nota:** Esta opción está disponible solo si usted no ha recibido un reembolso por el artículo o servicio, ni lo ha pagado con su tarjeta *PayFlex Card*).
3. **Reintegrar** el monto en cuestión. Envíe un cheque personal o giro postal directamente a PayFlex.

**Nota:** Si usted no responde a la solicitud, su tarjeta se suspenderá hasta que envíe la documentación solicitada o realice el reintegro. Si su tarjeta se suspende, aun así puede pagar sus gastos elegibles con otra forma de pago y presentar un reclamo para obtener el reembolso. Cuando recibamos y procesemos su documentación o pago, su tarjeta estará activa nuevamente.

## ¿Tiene preguntas?

Visite **HealthHub.com** o llámenos al **1-800-284-4885**.

Los representantes de Servicios al Cliente están disponibles de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7:00 p. m. (hora del centro), y los sábados de 9 a. m. a 2 p. m. (hora del centro).