



Preguntas frecuentes de los participantes

1. ¿Cómo puedo obtener un formulario de reclamación de reembolso para enviar a mi cuenta de gastos flexibles (FSA) o cuenta de reembolso de gastos médicos (HRA)?

Inicie sesión en **myEVHC.com**, envíenos un correo electrónico a **FlexLH@luminarehealth.com** o llámenos al **877.267.3359**.

2. ¿Cómo puedo enviar una reclamación de reembolso?

Puede enviarnos su reclamación por fax al **866.514.8287** o por correo a **EVHC, P.O. Box 2968, Clinton, IA 52733**. Las reclamaciones también se pueden enviar por Internet en **myEVHC.com**.

3. ¿Cómo puedo consultar el saldo de mi cuenta?

Inicie sesión en su cuenta en **myEVHC.com** para ver el saldo de su cuenta o llame a nuestra oficina al **877.267.3359**.

4. No recibí mi cheque. ¿Qué puedo hacer para que emitan un nuevo cheque?

Debemos esperar tres semanas a partir de la fecha en que se envió por correo el cheque para poder emitir una suspensión de pago del cheque. Una vez transcurrido el período de tres semanas, emitiremos el cheque de reemplazo. El cheque será emitido durante el período normal de emisión de cheques de su empleador.

5. ¿Puedo pedir un estado de cuenta en cualquier momento?

Sí. Bastará con enviarnos un correo electrónico o con llamar a nuestra oficina y pedir un estado de cuenta.

6. ¿Las medicinas de venta libre (OTC) están cubiertas por mi FSA plan?

Sí. Usted puede comprar medicinas de venta libre, incluidos productos de higiene femenina, con su tarjeta Benny. No se necesita receta. Si





por cualquier motivo se rechaza su transacción en el punto de venta, puede enviar manualmente su reclamación de reembolso. **Comuníquese con EVHC al 877.267.3359** para obtener una lista más completa de gastos elegibles y no elegibles.

7. ¿Puedo enviar el recibo de mi tarjeta de crédito o un estado de cuenta de mi proveedor donde aparezca el saldo adeudado en vez de una relación detallada?

El recibo de la tarjeta de crédito y el estado de cuenta donde se muestra el saldo adeudado no incluyen la información necesaria para procesar una reclamación. Se requerirá un formulario de Explicación de Beneficios (EOB) o una factura detallada.

8. ¿Dónde puedo usar mi tarjeta y Benny®?

Para las cuentas médicas FSA y HRA, el uso de la tarjeta Benny está restringido a proveedores de servicios médicos, dentales o de la vista que tengan el código de proveedor correcto asignado por MasterCard®. La transacción será rechazada si algún proveedor usa un código de proveedor minorista general.

9. ¿Qué puedo pagar con mi tarjeta Benny?

Puede usar su tarjeta Benny para pagar gastos médicos, dentales o de la vista calificados que no estén cubiertos por otro plan. Si la transacción no

coincide con el copago de su plan, tendrá que presentar un recibo detallado de los servicios cubiertos en la transacción.

10. ¿Qué debo hacer si se me pierde la tarjeta Benny? ¿Cómo puedo obtener una nueva tarjeta?

Si se le pierde su tarjeta Benny, avísenos de inmediato para que podamos desactivar la tarjeta y evitar su uso no autorizado. Emitiremos enseguida una nueva tarjeta. Se aplicará un pequeño cargo por la tarjeta de reemplazo, el cual se deducirá de su cuenta de beneficios flexibles.

11. Traté de usar mi tarjeta Benny pero la transacción fue rechazada.

Existen varias razones por las que pudo haberse rechazado la transacción. Las razones más comunes son que no hay fondos suficientes en la cuenta para cubrir la transacción o que el proveedor no tiene un código de proveedor aprobado de MasterCard®. Comuníquese con **EVHC at 877.267.3359** si se le presenta un problema, para tratar de resolverlo mientras está en la oficina del proveedor.

12. ¿Cómo impacta al Medicare una cuenta HRA?

Una cuenta HRA no tiene ningún impacto sobre Medicare.

