

# GUÍA DE CONSULTA RÁPIDA DEL PORTAL DEL CONSUMIDOR

## Le Damos la Bienvenida

**a su portal del consumidor de las cuentas de reembolso de Fondo de Reembolso de Atención Médica de CCPU.**

Este portal único le da acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana para ver información y administrar sus cuentas de reembolso. Le permite hacer lo siguiente:

- Presentar un reembolso en línea
- Cargar recibos y controlar los gastos
- Ver saldos de la cuenta en tiempo real
- Ver la actividad de su cuenta, el historial de solicitudes de reembolso e historial de pago
- Reportar una tarjeta perdida/robada y solicitar una nueva
- Cambiar el nombre de usuario o la contraseña
- Descargar información del plan, formularios y notificaciones

El portal está diseñado para ser cómodo y fácil de usar. Puede navegar por el sitio fácilmente de dos formas:

1. Trabajando en secciones dentro de la página de inicio; o
2. Pasando el cursor sobre las cuatro pestañas que están en la parte superior o haciendo clic en ellas.

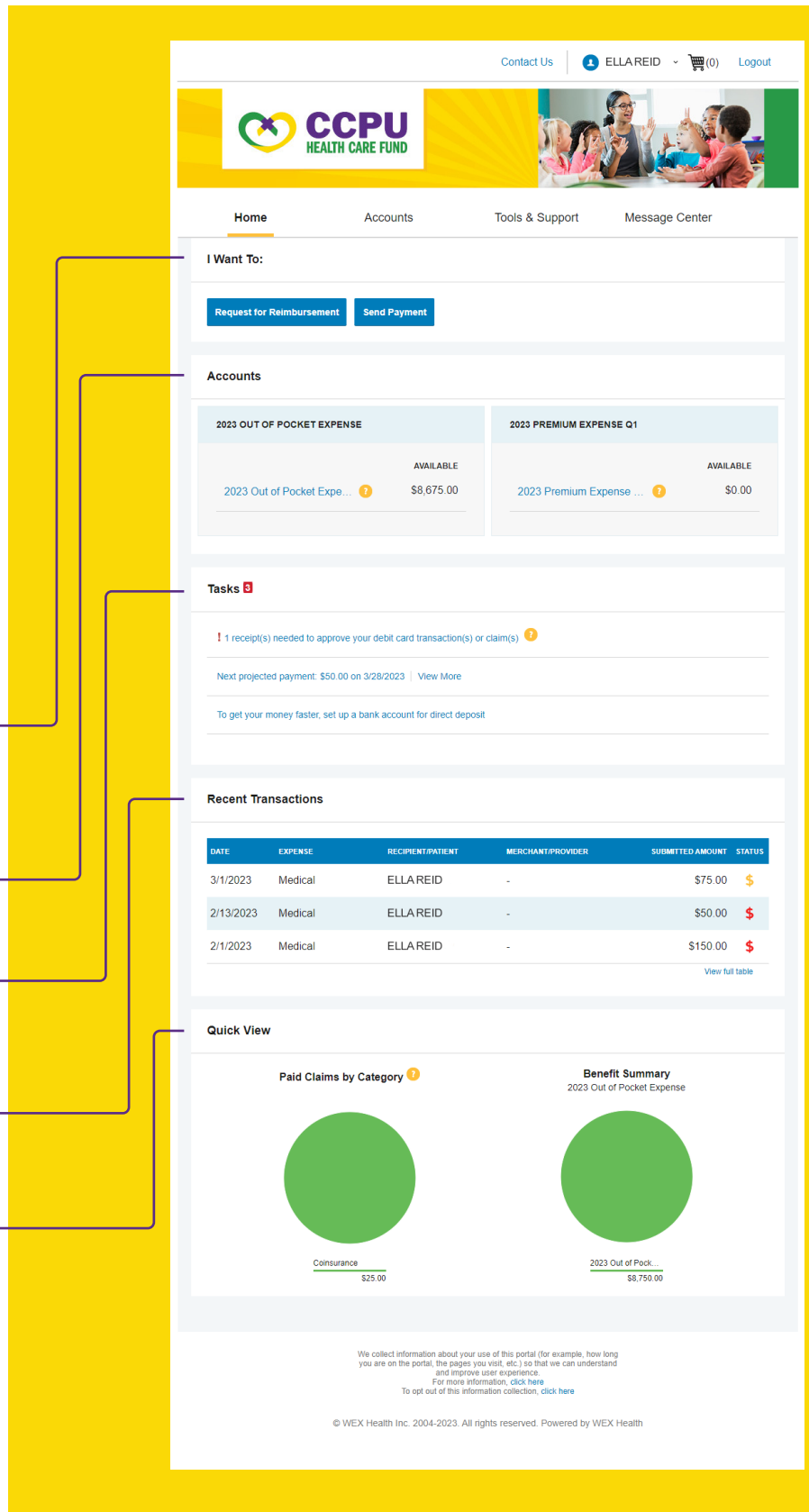
## ¿CÓMO ACCEDO A LA PÁGINA DE INICIO?

1. Vaya a [www.ccpuhealth.org/card](http://www.ccpuhealth.org/card)
2. Ingrese la identificación y la contraseña de inicio de sesión (se los proporciona el Fondo de Atención Médica CCPU).
  - El nombre de usuario es su identificación del Fondo de Atención Médica CCPU. Puede encontrarlo en la carta de bienvenida que recibió.
  - La contraseña es la inicial de su primer nombre, su apellido y la fecha de nacimiento (DDMMAA), por ejemplo, MGarcia010293.
3. Haga clic en **Inicial Sesión (Login)**.

### Es fácil navegar por la **Página de Inicio (Home Page)**:

- Acceda fácilmente a las secciones **Saldo Disponible (Available Balance)** y **Quiero (I Want To)** para trabajar con sus cuentas de inmediato.
- La sección **Quiero (I Want To...)** tiene las funciones que más se usan del portal del consumidor.
- La sección **Cuentas (Accounts)** está vinculada a sus cuentas y su perfil.
- La sección **Tareas (Tasks)** muestra alertas y enlaces importantes que le permiten mantener sus cuentas actualizadas.
- La sección **Transacciones Recientes (Recent Transaction)** muestra las últimas 3 transacciones de su(s) cuenta(s).
- La sección **Vista Rápida (Quick View)** muestra una parte de la información clave de la cuenta de forma gráfica.

También puede pasar el cursor sobre las pestañas que están en la parte superior de la página.



The screenshot shows the CCPU Health Care Fund member portal home page. At the top, there is a navigation bar with 'Contact Us', a user profile for 'ELLA REID', a shopping cart icon with '(0)', and a 'Logout' link. Below the navigation bar is a banner with the CCPU logo and a photo of a family. The main content area is divided into several sections:

- I Want To:** Contains two buttons: 'Request for Reimbursement' and 'Send Payment'.
- Accounts:** Displays two account summaries:
 

2023 OUT OF POCKET EXPENSE	AVAILABLE	2023 PREMIUM EXPENSE Q1	AVAILABLE
2023 Out of Pocket Expe... ?	\$8,675.00	2023 Premium Expense ... ?	\$0.00
- Tasks:** Shows a notification: '1 receipt(s) needed to approve your debit card transaction(s) or claim(s) ?'. Below it, it says 'Next projected payment: \$50.00 on 3/28/2023 | View More' and 'To get your money faster, set up a bank account for direct deposit'.
- Recent Transactions:** A table with columns: DATE, EXPENSE, RECIPIENT/PATIENT, MERCHANT/PROVIDER, SUBMITTED AMOUNT, STATUS.
 

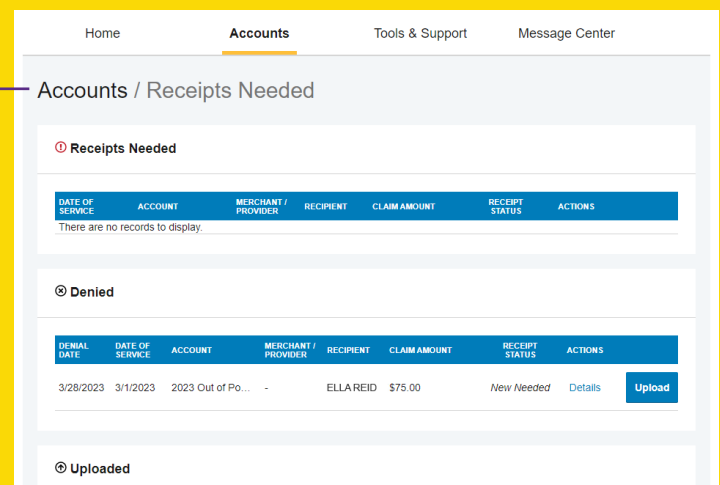
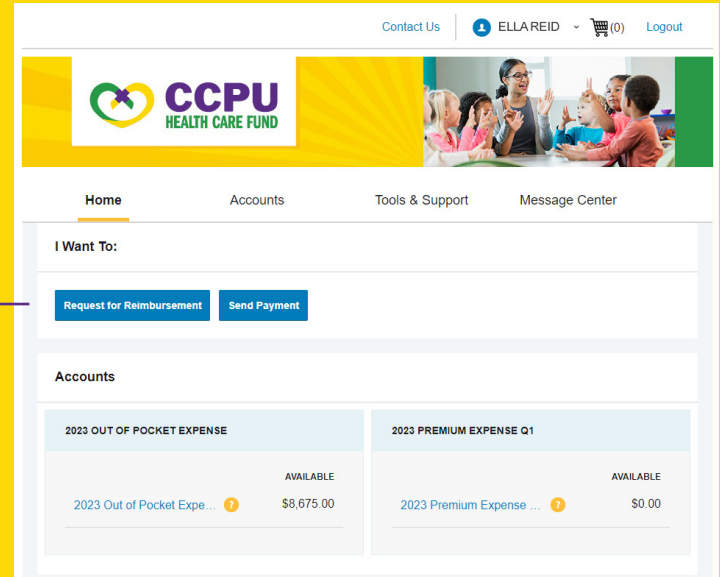
DATE	EXPENSE	RECIPIENT/PATIENT	MERCHANT/PROVIDER	SUBMITTED AMOUNT	STATUS
3/1/2023	Medical	ELLA REID	-	\$75.00	\$
2/13/2023	Medical	ELLA REID	-	\$50.00	\$
2/1/2023	Medical	ELLA REID	-	\$150.00	\$
- Quick View:** Contains two charts:
  - Paid Claims by Category:** A green circle representing 'Coinsurance' with a value of \$25.00.
  - Benefit Summary:** A green circle representing '2023 Out of Pocket Expense' with a value of \$8,750.00.

At the bottom, there is a privacy notice: 'We collect information about your use of this portal (for example, how long you are on the portal, the pages you visit, etc.) so that we can understand and improve user experience. For more information, click here. To opt out of this information collection, click here.' and a copyright notice: '© WEX Health Inc. 2004-2023. All rights reserved. Powered by WEX Health'.

## ¿CÓMO PRESENTO UN REEMBOLSO Y CARGO UN RECIBO?

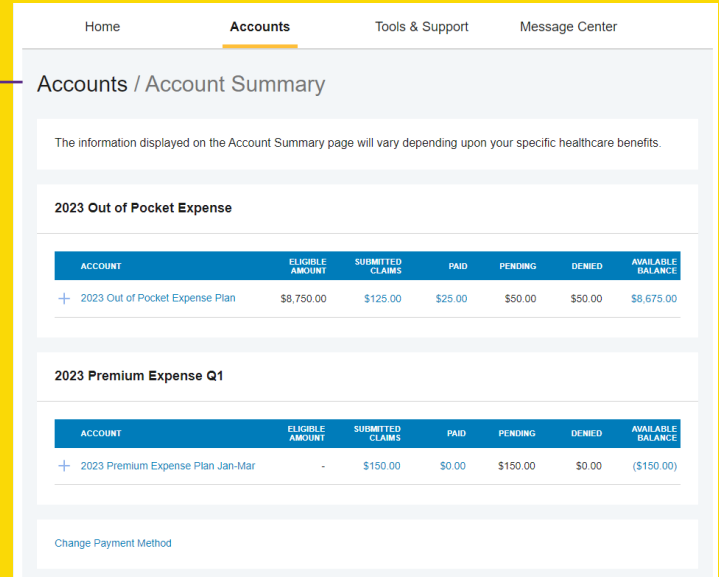
1. En la **Página de Inicio (Home Page)**, puede seleccionar **Solicitud de Reembolso (Request for Reimbursement)** o **Enviar Pago (Send Payment)** en la sección “Quiero (I want to...), **O** desde cualquier página del portal, puede expandir la pestaña **Cuentas (Accounts)** en la parte superior de la pantalla.
2. El asistente de presentación de reclamo de reembolsos le explicará cómo presentar la solicitud, cómo ingresar la información, los datos del beneficiario y cómo cargar un recibo.
3. Para enviar más de un reembolso, haga clic en **Agregar Otro (Add Another)** desde la página **Resumen de la Transacción (Transaction Summary)**.
4. Una vez que haya ingresado todos los reembolsos en el **Resumen de la Transacción (Transaction Summary)**, acepte los términos y condiciones y haga clic en **Enviar (Submit)** para enviar los reembolsos a procesar.
5. Aparecerá la página **Confirmación del Reclamo (Claim Confirmation)**. Puede imprimir el **Formulario de Confirmación del Reclamo (Claim Confirmation Form)** para tener un registro del envío. Si no cargó un recibo, puede hacerlo desde esta pantalla o imprimir un **Formulario de Confirmación de Reclamo (Claim Confirmation Form)** para enviarle al administrador con los recibos correspondientes.

**NOTA:** Si ve el enlace **Se Requieren Recibos (Receipts Needed)** en la sección Tareas (Tasks) de la página de inicio, haga clic en él. Se le redirigirá a la página **Reclamos (Claims)** donde puede ver los reclamos que requieren documentación. Puede cargar los recibos fácilmente desde esta página o usar uno de sus **Recibos Móviles Rápidos (Mobile Quick Receipts)**.



## ¿CÓMO PUEDO VER LOS SALDOS Y LA ACTIVIDAD ACTUAL DE MI CUENTA CORRIENTE?

1. Para consultar solo el saldo de la cuenta, acceda a la sección **Cuentas (Accounts)** en la **Página de Inicio (Home Page)**.
2. Para ver toda la actividad de la cuenta, haga clic en la pestaña **Cuentas (Accounts)** en la página de inicio para ir a la página de Resumen de la cuenta (Account Summary). Luego, puede seleccionar los importes en dólares que figuran para ver más detalles. Por ejemplo, haga clic en el importe que está debajo de "Importe admisible" (Eligible Amount) para ver detalles de la inscripción.



Home Accounts Tools & Support Message Center

### Accounts / Account Summary

The information displayed on the Account Summary page will vary depending upon your specific healthcare benefits.

**2023 Out of Pocket Expense**

ACCOUNT	ELIGIBLE AMOUNT	SUBMITTED CLAIMS	PAID	PENDING	DENIED	AVAILABLE BALANCE
+ 2023 Out of Pocket Expense Plan	\$8,750.00	\$125.00	\$25.00	\$50.00	\$50.00	\$8,675.00

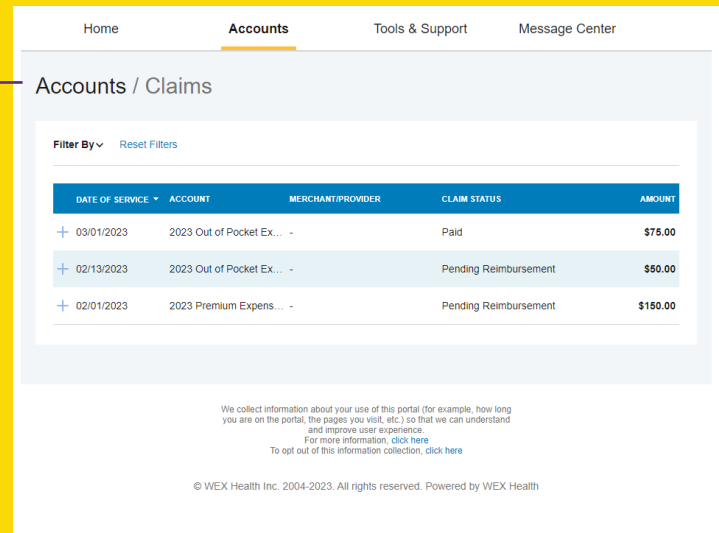
**2023 Premium Expense Q1**

ACCOUNT	ELIGIBLE AMOUNT	SUBMITTED CLAIMS	PAID	PENDING	DENIED	AVAILABLE BALANCE
+ 2023 Premium Expense Plan Jan-Mar	-	\$150.00	\$0.00	\$150.00	\$0.00	(\$150.00)

[Change Payment Method](#)

## ¿CÓMO PUEDO VER EL HISTORIAL Y EL ESTADO DE MIS RECLAMOS DE REEMBOLSO?

1. Desde la **Página de Inicio (Home Page)**, haga clic en la pestaña **Cuentas (Accounts)** y, luego, haga clic en el enlace **Reclamos (Claims)** para ver su historial de reclamos. Puede aplicar filtros desde la parte superior de la pantalla. Puede filtrar por año del plan, tipo de cuenta, estado de reclamo o estado de recibo.
2. Al hacer clic sobre la línea del reclamo de reembolso, puede expandir los datos para mostrar más detalles.



Home Accounts Tools & Support Message Center

### Accounts / Claims

Filter By [Reset Filters](#)

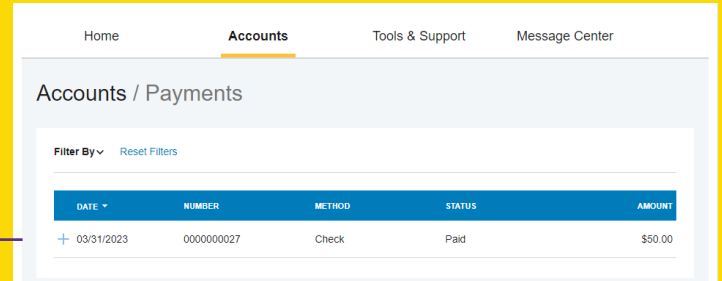
DATE OF SERVICE	ACCOUNT	MERCHANT/PROVIDER	CLAIM STATUS	AMOUNT
+ 03/01/2023	2023 Out of Pocket Ex...	-	Paid	\$75.00
+ 02/13/2023	2023 Out of Pocket Ex...	-	Pending Reimbursement	\$50.00
+ 02/01/2023	2023 Premium Expens...	-	Pending Reimbursement	\$150.00

We collect information about your use of this portal (for example, how long you are on the portal, the pages you visit, etc.) so that we can understand and improve user experience.  
For more information, [click here](#).  
To opt out of this information collection, [click here](#).

© WEX Health Inc. 2004-2023. All rights reserved. Powered by WEX Health

## ¿CÓMO PUEDO VER MI HISTORIAL DE REEMBOLSO DE PAGO?

1. Desde la **Página de Inicio (Home Page)**, en la pestaña **Cuentas (Accounts)**, haga clic en **Pagos (Payments)**. Podrá ver los pagos de reembolso que se hicieron hasta la fecha, incluidas las transacciones con tarjeta de débito.
2. Al hacer clic sobre la línea de un pago, puede expandir los datos para mostrar más detalles sobre la transacción.

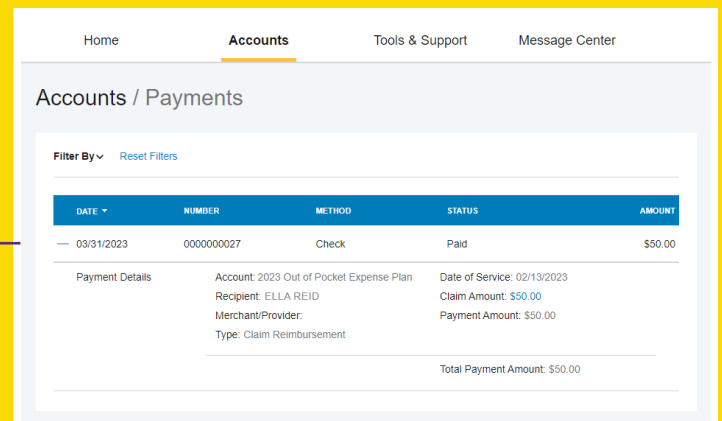


Home Accounts Tools & Support Message Center

Accounts / Payments

Filter By [Reset Filters](#)

DATE	NUMBER	METHOD	STATUS	AMOUNT
+ 03/31/2023	0000000027	Check	Paid	\$50.00



Home Accounts Tools & Support Message Center

Accounts / Payments

Filter By [Reset Filters](#)

DATE	NUMBER	METHOD	STATUS	AMOUNT
- 03/31/2023	0000000027	Check	Paid	\$50.00

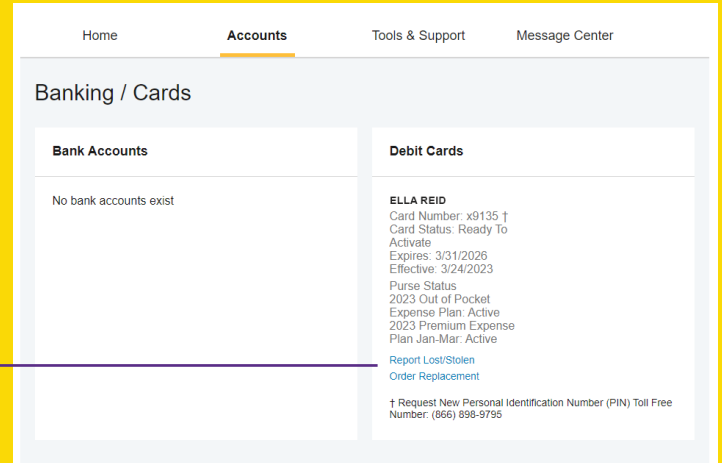
Payment Details

Account: 2023 Out of Pocket Expense Plan	Date of Service: 02/13/2023
Recipient: ELLA REID	Claim Amount: \$50.00
Merchant/Provider:	Payment Amount: \$50.00
Type: Claim Reimbursement	

Total Payment Amount: \$50.00

## ¿CÓMO REPORTO UNA TARJETA DE DÉBITO PERDIDA O SOLICITO UNA NUEVA TARJETA?

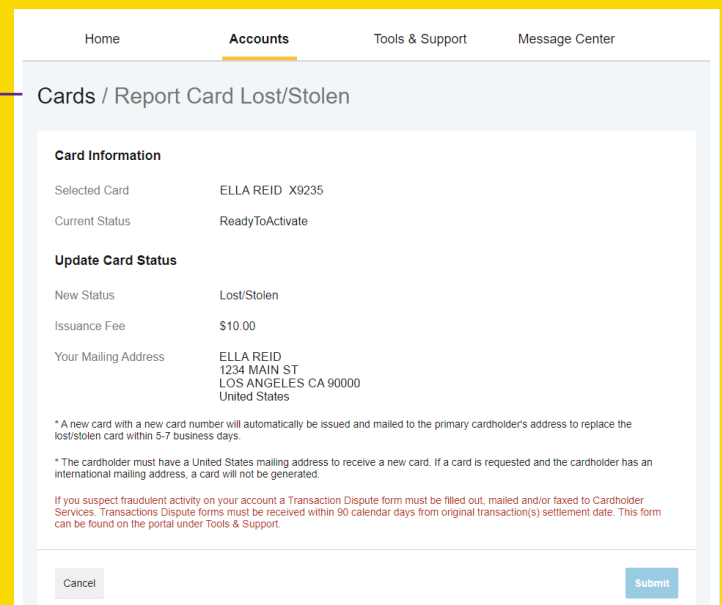
1. Desde la **Página de Inicio (Home Page)**, en la pestaña **Cuentas (Accounts)**, haga clic en el enlace **Actividad Bancaria (Banking)**.
2. En la columna de tarjetas de débito, haga clic en **Reportar Pérdida/robo (Report Lost/Stolen)** o **Pedir Reemplazo (Order Replacement)** y siga las instrucciones.



Home Accounts Tools & Support Message Center

Banking / Cards

Bank Accounts	Debit Cards
No bank accounts exist	<p><b>ELLA REID</b></p> <p>Card Number: x9135 †            Card Status: Ready To Activate            Expires: 3/31/2026            Effective: 3/24/2023            Purse Status            2023 Out of Pocket Expense Plan: Active            2023 Premium Expense Plan Jan-Mar: Active</p> <p><a href="#">Report Lost/Stolen</a>  <a href="#">Order Replacement</a></p> <p>† Request New Personal Identification Number (PIN) Toll Free Number: (866) 898-9795</p>



Home Accounts Tools & Support Message Center

Cards / Report Card Lost/Stolen

**Card Information**

Selected Card	ELLA REID X9235
Current Status	ReadyToActivate

**Update Card Status**

New Status	Lost/Stolen
Issuance Fee	\$10.00
Your Mailing Address	ELLA REID 1234 MAIN ST LOS ANGELES CA 90000 United States

\* A new card with a new card number will automatically be issued and mailed to the primary cardholder's address to replace the lost/stolen card within 5-7 business days.

\* The cardholder must have a United States mailing address to receive a new card. If a card is requested and the cardholder has an international mailing address, a card will not be generated.

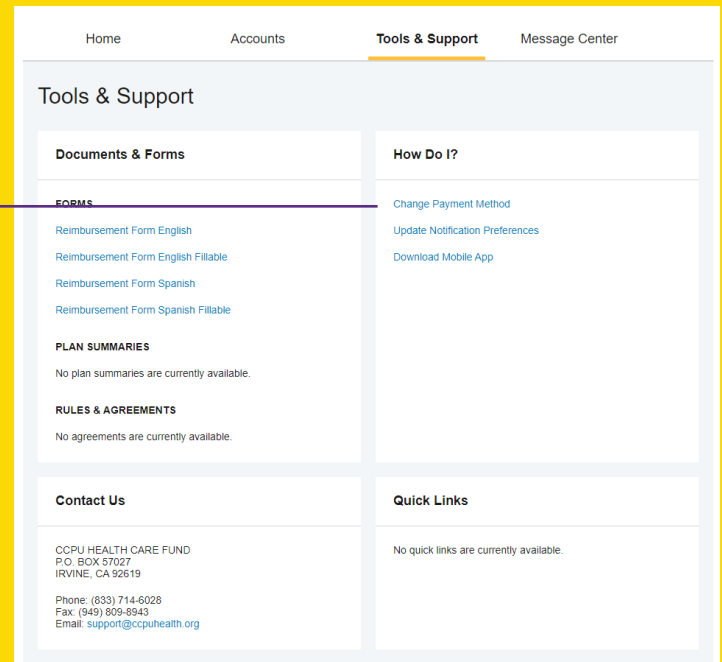
If you suspect fraudulent activity on your account a Transaction Dispute form must be filled out, mailed and/or faxed to Cardholder Services. Transactions Dispute forms must be received within 90 calendar days from original transaction(s) settlement date. This form can be found on the portal under Tools & Support.

Cancel Submit

## ¿CÓMO PUEDO RECIBIR EL REEMBOLSO MÁS RÁPIDO?

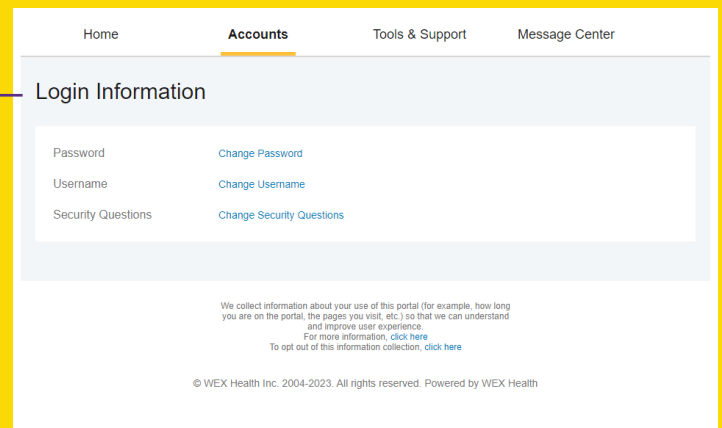
La forma más rápida de recibir el dinero es registrarse en línea para obtener un depósito directo en su cuenta de cheques personal.

1. Desde la **Página de Inicio (Home Page)**, en la pestaña **Herramientas y Ayuda (Tools & Support)**, haga clic en **Cambiar Método de Pago (Change Payment Method)** en la sección “**Cómo Hacerlo (How Do I)**”.
2. Seleccione la opción **Actualizar (Update)** para los planes adecuados. Actualice el método de reembolso secundario a **Depósito Directo (Direct Deposit)**.
3. Ingrese la información de su cuenta bancaria y haga clic en **Enviar (Submit)**.
4. Aparecerá la confirmación del **Método de Pago Cambiado (Payment Method Changed)**.
5. Tenga en cuenta lo siguiente: Se requiere la validación por parte del banco. Recibirá una notificación en el portal para que busque una pequeña transacción o “microdepósito” en la cuenta bancaria designada en los próximos días para que la ingrese en línea y así validar su cuenta.



## ¿CÓMO PUEDO CAMBIAR EL NOMBRE DE USUARIO O LA CONTRASEÑA?

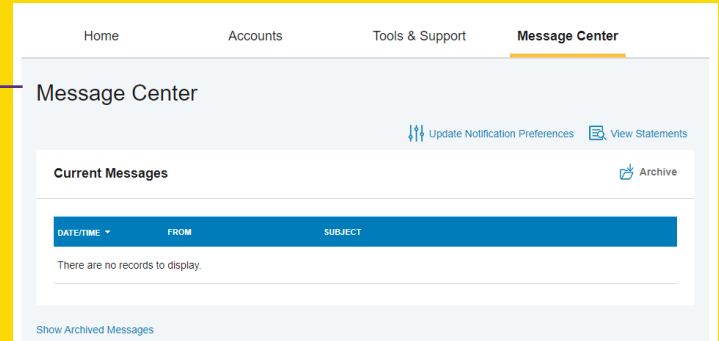
1. En la **Página de Inicio (Home Page)**, haga clic en la pestaña **Cuentas (Accounts)** y en **Información de Acceso (Login Information)**.
2. Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla. (Para una cuenta nueva, la primera vez que inicia sesión, se le pedirá que cambie la contraseña que le asignó el administrador de su plan. Siga las instrucciones).
3. Haga clic en **Guardar (Save)**.



## CÓMO VER O CONSULTAR LO SIGUIENTE:

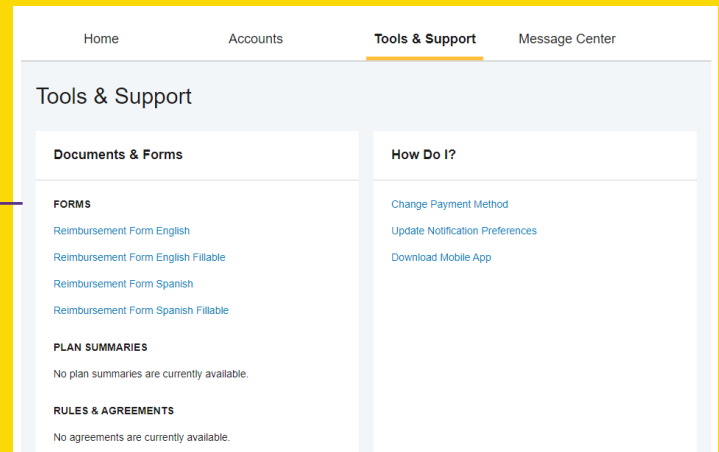
### ...NOTIFICACIONES?

1. En la **Página de Inicio (Home Page)**, haga clic en la pestaña **Centro de Mensajería (Message Center)**.
2. Haga clic en el enlace que desee. Podrá ver y archivar documentos actuales y consultar los documentos archivados anteriormente.
3. Además, puede hacer clic en el enlace junto a Notificaciones (Notifications) para **Actualizar Preferencias de Notificaciones (Update Notification Preferences)**.



### ...DOCUMENTOS Y FORMULARIOS

1. En la **Página de Inicio (Home Page)**, haga clic en la pestaña **Herramientas y ayuda (Tools & Support)**.
2. Haga clic en el documento o formulario que desee.



### ...INFORMACIÓN DEL PLAN

1. En la **Página de Inicio (Home Page)**, en la pestaña **Cuentas (Accounts)**, se le redirigirá a la página **Resumen de la Cuenta (Account Summary)**.
  2. Haga clic en el nombre de la cuenta correspondiente y las **Normas del Plan (Plan Rules)** se abrirán en una ventana emergente.
- O** en la **Página de Inicio (Home Page)**, en la página **Herramientas y Ayuda (Tools & Support)**, puede consultar los **Resúmenes del Plan (Plan Summaries)** para ver información básica. Luego, haga clic en los planes correspondientes para ver los detalles.

