

# Cómo utilizar su tarjeta de beneficios prepagados



**La tarjeta de beneficios prepagados que incluye su cuenta FSA o HRA puede parecer una tarjeta de débito o crédito normal, pero no lo es.**

El uso de su tarjeta implica algunas responsabilidades adicionales a las de una tarjeta de débito o crédito normal. Usted sólo debe utilizar su tarjeta para pagar gastos elegibles aprobados por el IRS. El pago que usted realice con la tarjeta en el punto de venta solamente es el primer paso. En ocasiones le pediremos que presente documentación para verificar la elegibilidad de los gastos que pague con su tarjeta.



## Siga estos 3 pasos cuando utilice su tarjeta

### 1. Siempre pida un recibo detallado que incluya TODO lo siguiente:

- El nombre del proveedor del servicio
- La fecha del servicio o la compra
- Una descripción del servicio o del gasto elegible
- El monto que paga su seguro de salud
- El monto que le corresponde pagar a usted como paciente

**Consejo:** Es útil que le envíen un recibo por email o mensaje de texto para que usted pueda presentarlo fácilmente a través del portal del consumidor. También puede tomar una fotografía del recibo impreso con su teléfono.

### 2. Visite el portal del consumidor de PSA unos días después de utilizar su tarjeta.

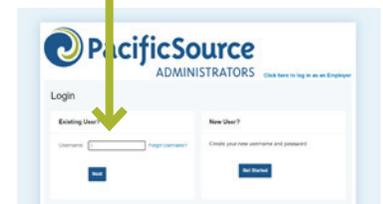
- Inicie una sesión en [PacSrc.co/psa-portal](http://PacSrc.co/psa-portal)  
¿Es la primera vez que inicia una sesión? Utilice la información de su nombre de usuario y contraseña que aparece en la carta de bienvenida para iniciar una sesión en la sección **"Existing User"** (Usuario existente). Si necesita ayuda para iniciar una sesión, comuníquese con nuestro equipo de Servicio al Cliente al **800-422-7038**.
- Busque en la sección **"Tasks"** (Tareas) para averiguar si usted tiene que presentar el recibo detallado o la explicación de beneficios.
- Verifique si hay nuevas comunicaciones de PSA en el **"Message Center"** (Centro de mensajes)

### 3. Si usted envió algún documento, vuelva a visitar el portal o abra la aplicación unos días después para ver si se aceptó el documento o si se requieren otras acciones.



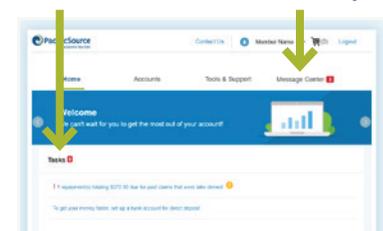
Descargue y utilice la aplicación móvil FSA y HRA desde [PacSrc.co/psa-app](http://PacSrc.co/psa-app)

Usuario existente



Tareas

Centro de mensajes



## Cuándo utilizar su tarjeta



Si usted acude con un proveedor de servicios médicos para una consulta de rutina y sólo le cobran un co-pago, debe utilizar su tarjeta al momento de recibir el servicio. También puede utilizar su tarjeta para comprar artículos autorizados, ya sean de venta libre o disponibles con receta médica. La transacción debe aprobarse automáticamente y usted no tendrá que hacer nada más. Pero siempre es recomendable guardar una copia de su recibo y seguir los 3 pasos de la página anterior en caso de que su compra no sea aprobada automáticamente.

**Si usted tiene que pagar algo más que el co-pago al recibir un tratamiento, siempre es mejor esperar** hasta que su compañía de seguros de salud haya pagado su parte de la factura antes de utilizar la tarjeta para pagar la parte que le corresponda a usted.

## Preguntas frecuentes sobre la tarjeta de beneficios



**¿Tengo que pedir un recibo aunque sólo utilice la tarjeta para pagar un co-pago en el consultorio del médico o en la farmacia?**

Sí, siempre pida un recibo detallado cuando utilice su tarjeta. El recibo detallado debe incluir el nombre del proveedor, la fecha del servicio, una descripción del servicio, el monto pagado por el seguro y el monto que debe pagar el paciente.

**Mi proveedor de servicios dentales o visuales me pide que pague al momento de recibir el servicio o antes de recibirlo. ¿Puedo utilizar mi tarjeta?**

Sí, pero tenga en cuenta que el proveedor hará un cálculo estimado de cuánto pagará su compañía de seguros y es posible que la compañía de seguros acabe pagando más de lo previsto. Si esto sucede, el proveedor deberá reembolsar esa cantidad. Otra opción es que el proveedor le reembolse a usted y luego usted reembolse a su cuenta FSA o HRA. Usted puede realizar el reembolso a su cuenta utilizando el portal del consumidor o la aplicación de PSA.

**El dinero que está en mi cuenta es mi dinero. ¿Cómo pueden rechazar un cargo que hice con la tarjeta?**

El dinero de su cuenta está condicionado. El IRS requiere que nos aseguremos de que todas las compras cumplan con los requisitos de su plan FSA o HRA. Si nuestro sistema no puede verificar automáticamente la elegibilidad, le pediremos más información.

**Ya envié un recibo. ¿Por qué me piden más documentos?**

A veces los proveedores entregan recibos incompletos.

## Suspensión de la tarjeta



Su tarjeta puede quedar suspendida. Algunos motivos comunes por los que se podría suspender su tarjeta incluyen no responder a las solicitudes de documentación o proporcionar documentos incompletos.

Es posible que usted no se dé cuenta de que su tarjeta está suspendida sino hasta que intente utilizarla y le rechacen un cargo. Esto puede ser incómodo y vergonzoso, pero es una señal de que su cuenta necesita atención.

**Tenga por seguro que la suspensión de la tarjeta no afectará a los fondos restantes en su cuenta.**

Para averiguar por qué se suspendió su tarjeta y para reactivarla, consulte las tareas o los mensajes en el portal del consumidor o en la aplicación de PSA, o llame al departamento de servicio al cliente de PSA al **800-422-7038**, TTY: 711. Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.

Si la documentación que usted nos envió no incluye los datos requeridos, le pediremos un recibo más completo o una explicación de beneficios de su compañía de seguros de salud. La documentación debe incluir el nombre del proveedor, la fecha del servicio, una descripción del servicio, el monto pagado por el seguro y el monto que debe pagar el paciente.

**¿Puedo utilizar mi tarjeta para comprar suplementos?**

En algunos casos. Los suplementos pudieran ser elegibles si usted puede proporcionar una carta de necesidad médica que incluya un código de diagnóstico o la razón médica por la que necesita los suplementos. Muchos productos de venta libre son elegibles para pagarse con una cuenta FSA, como por ejemplo los medicamentos para el resfriado y el alivio del dolor, los productos para el cuidado femenino y los termómetros. Consulte una lista de gastos elegibles para las cuentas de salud FSA de propósito general en [PacSrc.co/fsa-eligible-expenses](https://PacSrc.co/fsa-eligible-expenses) (PDF).

**¿Por qué no puedo utilizar mi tarjeta para pagar una factura médica del año anterior?**

Usted debe gastar los fondos durante el mismo año del plan que la fecha del servicio.

**Mi recibo demuestra que utilicé mi tarjeta en el consultorio de un proveedor. ¿Por qué necesitan saber en qué gasté el dinero?**

No todos los servicios o artículos que se venden en el consultorio de un proveedor son elegibles. Por ejemplo, un blanqueador de dientes comprado en una clínica dental no es un gasto elegible. Consulte una lista de gastos elegibles para las cuentas de salud FSA de propósito general en [PacSrc.co/fsa-eligible-expenses](https://PacSrc.co/fsa-eligible-expenses) (PDF).

**¿Tiene dudas? Estamos aquí para ayudarle.**

**800-422-7038**, TTY: 711

Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.

[PSACustomerService@PacificSource.com](mailto:PSACustomerService@PacificSource.com)