Preguntas frecuentes sobre el portal seguro del afiliado MyCarePlus

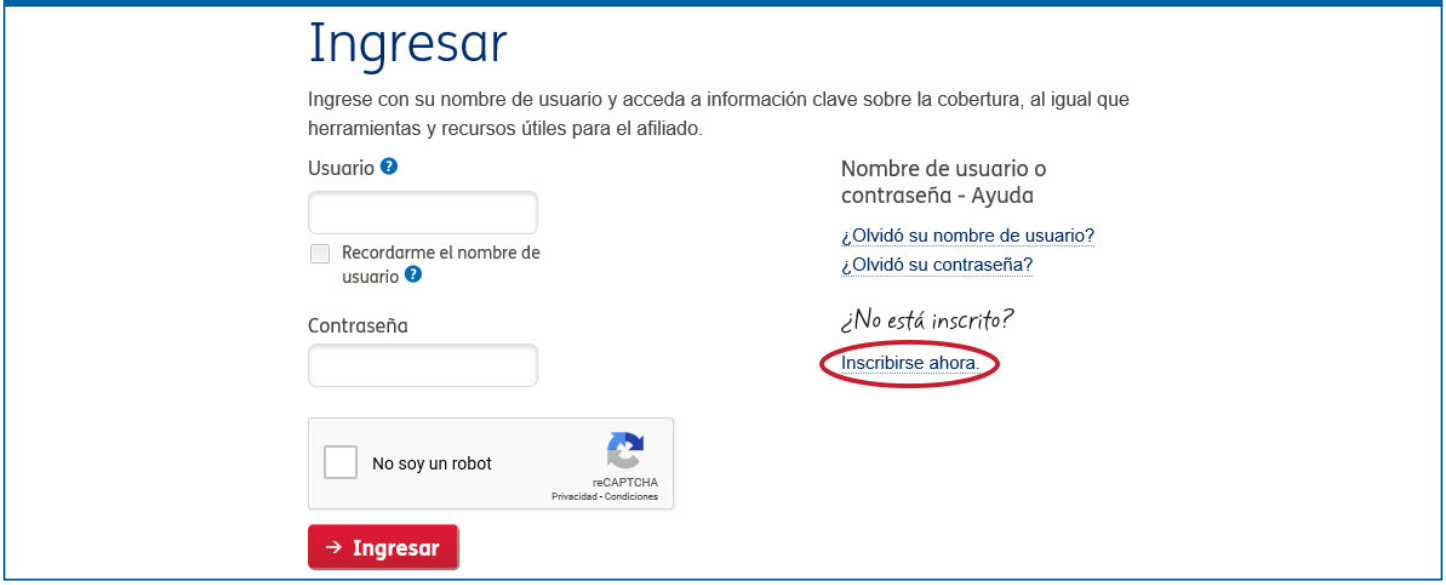
P: ¿Cómo puedo registrarme en MyCarePlus?

R: El proceso estándar para registrarse/unirse a MyCarePlus consiste en registrarse en **https://www.careplushealthplans.com/registration/** o en la página de inicio del sitio de internet **CarePlusHealthPlans.com**. Se le guiará a través de un simple proceso de registro. Usted solo necesita su ID de afiliado de CarePlus.

Paso 1: Seleccione "Ingrese/inscríbase".

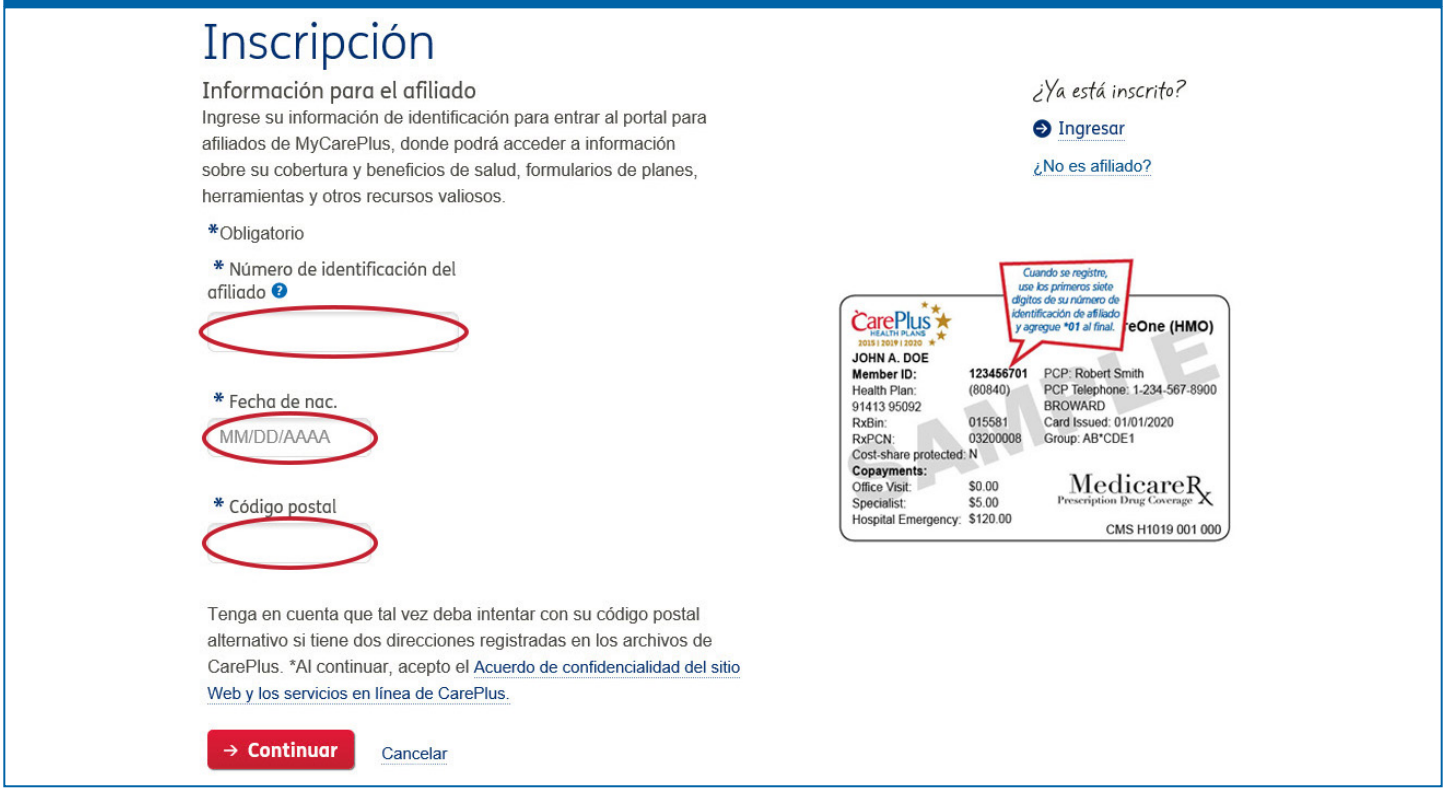


Paso 2: Seleccione "Inscríbase ahora" como nuevo usuario.



CarePlus HEALTH PLANS

Paso 3: Complete la información de inscripción.



P: ¿Cómo puedo eliminar mi cuenta MyCarePlus después de haberme registrado?

R: Si usted desea eliminar su cuenta del portal del afiliado MyCarePlus, debe comunicarse con nuestro departamento de Servicios para Afiliados. Usted puede comunicarse con ellos llamando al número de teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta de ID de CarePlus o al 1-800-794-5907; TTY: 711. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, atendemos los 7 días de la semana de 8 a.m. a 8 p.m. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, atendemos de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. Usted también puede dejar un mensaje de voz fuera del horario de atención, sábados, domingos y feriados, y le devolveremos la llamada dentro de un día hábil.

P: No deseo registrarme en MyCarePlus ni utilizarlo. ¿Cómo puedo obtener mi información sobre beneficios?

R: No es necesario que los afiliados se registren en el portal seguro MyCarePlus para ver su información sobre beneficios. Los afiliados aún pueden obtener copias de su información sobre beneficios consultando su Evidencia de Cobertura. Los afiliados también pueden comunicarse con nuestro departamento de Servicios para Afiliados llamando al número de teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta de ID de CarePlus o al 1-800-794-5907; TTY: 711. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, atendemos los 7 días de la semana de 8 a.m. a 8 p.m. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, atendemos de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. Usted también puede dejar un mensaje de voz fuera del horario de atención, sábados, domingos y feriados, y le devolveremos la llamada dentro de un día hábil.

P: ¿Puedo cambiar la dirección a la que CarePlus me envía correos electrónicos?

R: Su dirección de correo electrónico de MyCarePlus es única para el portal. Para cambiar la dirección de correo electrónico que CarePlus utiliza para enviarle correos electrónicos fuera de MyCarePlus, por favor comuníquese con Servicios para Afiliados llamando al número que aparece en el reverso de su tarjeta de ID de afiliado o al 1-800-794-5907; TTY: 711. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, atendemos los 7 días de la semana de 8 a.m. a 8 p.m. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, atendemos de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. Usted también puede dejar un mensaje de voz fuera del horario de atención, sábados, domingos y feriados, y le devolveremos la llamada dentro de un día hábil.

P: ¿Puedo registrar a toda mi familia en MyCarePlus?

R: Debido a leyes federales como la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés), todos los afiliados del plan de CarePlus deben registrarse de manera individual para utilizar MyCarePlus.

P: ¿Cómo puedo cambiar o corregir mi información demográfica, como mi dirección domiciliaria, mi número de teléfono y mi fecha de nacimiento?

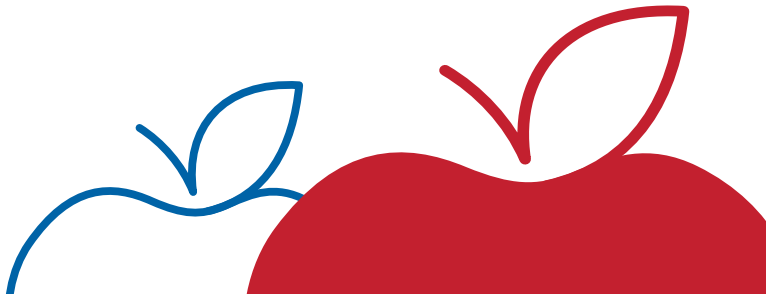
R: Por favor, póngase en contacto con nuestro equipo de Servicios para Afiliados al número que aparece en el reverso de su tarjeta de ID de afiliado. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, atendemos los 7 días de la semana de 8 a.m. a 8 p.m. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, atendemos de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. Usted también puede dejar un mensaje de voz fuera del horario de atención, sábados, domingos y feriados, y le devolveremos la llamada dentro de un día hábil.

P: ¿Cómo cambio mi pregunta de seguridad de MyCarePlus?

R: Usted puede cambiar su pregunta de seguridad en la sección "Mi perfil' de MyCarePlus. Usted puede editar su pregunta de seguridad en el área "Su cuenta" debajo de la sección "Cuenta y configuraciones". Los cambios que usted realice en su pregunta de seguridad entrarán en vigencia de inmediato.

P: ¿Cómo puedo cambiar mi nombre de usuario de MyCarePlus?

R: Usted no puede cambiar su nombre de usuario, pero, si en algún momento se le olvida, puede recuperarlo mediante el enlace "Forgot username or password?" (¿Olvidó su nombre de usuario o contraseña?) en el área de inicio de sesión en CarePlusHealthPlans.com.



P: ¿De qué manera CarePlus maneja mi información personal y protege mi privacidad?

R: El Aviso sobre Prácticas de Privacidad está publicado en la sección "Cuenta y configuraciones". Sin embargo, para detalles adicionales sobre la forma en la que CarePlus cumple con las disposiciones de privacidad de conformidad con la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos de 1996 (HIPAA), ley federal diseñada para proteger la privacidad de la información personal y de salud, por favor ingrese a la página del Aviso de Prácticas de Privacidad en CarePlusHealthPlans.com. Además de cumplir con todas las leyes federales, CarePlus también cumple con todas las leyes y normativas estatales.

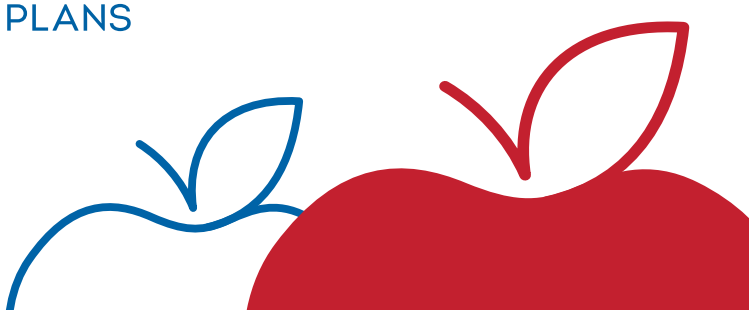
P: Estoy experimentando problemas con su sitio. ¿Qué debo hacer?

R: Pruebe siguiendo los siguientes consejos. Si usted utiliza una computadora empresarial, asegúrese de verificar con su empleador antes de realizar cambios en la configuración de su navegador o sistema.

- Primero, verifique la compatibilidad de su navegador. A medida que continuamos actualizando nuestros servicios por internet, es posible que las versiones antiguas del navegador no sean compatibles con nuestros nuevos estándares. Le recomendamos que utilice alguno de los navegadores de Internet compatibles que se enumeran a continuación. La actualización a una nueva versión también puede mejorar su seguridad.
  - Microsoft Internet Explorer 7.0+ (Para saber la versión que usted tiene, haga clic en "Help" (Ayuda) en la barra de menú de la parte superior de su navegador y desplácese hasta "About Internet Explorer" (Acerca de Internet Explorer). La línea superior de la ventana emergente muestra la versión de su navegador).
  - Firefox 3.5+
  - Chrome
  - Safari
- Luego verifique la codificación de su navegador. Para garantizar la seguridad de la información personal y valiosa, usted solo puede acceder a nuestro sitio mediante un navegador con codificación 128-bit o superior.
- Si usted aún experimenta problemas, siga estos pasos (utilice la función "Help"(Ayuda) en su navegador o bloqueador de ventanas emergentes para obtener información):
  - Elimine los archivos temporales; desactive los bloqueadores de ventanas emergentes.
  - Agregue CarePlusHealthPlans.com a sus sitios de confianza.

Si usted aún experimenta problemas después de seguir todos los consejos/pasos descritos anteriormente, por favor comuníquese con el departamento de Servicios para Afiliados al número que aparece en el reverso de su tarjeta de ID de afiliado o ingrese a la página Contact Us (Contáctenos) en CarePlusHealthPlans.com. Tome en cuenta que la dirección de correo electrónico que aparece en esa página no se utiliza para comunicar información confidencial.

CarePlus
HEALTH PLANS



¡IMPORTANTE!

En CarePlus, es importante que usted reciba un trato justo.

CarePlus Health Plans, Inc. no discrimina ni excluye a las personas por motivos de raza, color de la piel, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad de género o religión. La discriminación es contra la ley. CarePlus cumple con las leyes aplicables de derechos civiles federales. Si usted cree que CarePlus le ha discriminado, hay formas de obtener ayuda.

- Usted puede presentar una queja, también conocida como queja formal a:
  CarePlus Health Plans, Inc. Atención: Departamento de Servicios para Afiliados.
  11430 NW 20th Street, Suite 300. Miami, FL 33172.
  Si necesita ayuda para presentar una queja formal, llame al **1-800-794-5907 (TTY: 711)**. Desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo, atendemos los 7 días de la semana de 8 a.m. a 8 p.m. Desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre, atendemos de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. Usted también puede dejar un mensaje de voz fuera del horario de atención, sábados, domingos y feriados, y le devolveremos la llamada dentro de un día hábil.
- También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del **Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos**, por medios electrónicos a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en **https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf**, o por correo postal o por teléfono a **U.S. Department of Health and Human Services**, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, **1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**.

Los formularios de quejas están disponibles en **https://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html**.

Tiene a su disposición recursos y servicios auxiliares gratuitos. 1-800-794-5907 (TTY: 711)

CarePlus provee recursos y servicios auxiliares gratuitos tales como intérpretes acreditados de lenguaje de señas e información escrita en otros formatos para personas con discapacidades, cuando dichos recursos y servicios auxiliares sean necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades de participación.

Tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. 1-800-794-5907 (TTY: 711)

Español (Spanish): Llame al número arriba indicado para recibir servicios gratuitos de asistencia lingüística.
繁體中文 (Chinese): 撥打上面的電話號碼即可獲得免費語言援助服務。
Tiếng Việt (Vietnamese): Xin gọi số điện thoại trên đây để nhận được các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí.
한국어 (Korean): 무료 언어 지원 서비스를 받으려면 위의 번호로 전화하십시오.
Tagalog (Tagalog – Filipino): Tawagan ang numero sa itaas upang makatanggap ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad.
Русский (Russian): Позвоните по номеру, указанному выше, чтобы получить бесплатные услуги перевода.
Kreyòl Ayisyen (French Creole): Rele nimewo ki pi wo la a, pou resevwa sèvis èd pou lang ki gratis.
Français (French): Appelez le numéro ci-dessus pour recevoir gratuitement des services d'aide linguistique.
Polski (Polish): Aby skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej, proszę zadzwonić pod wyżej podany numer.
Português (Portuguese): Ligue para o número acima indicado para receber serviços linguísticos, grátis.
Italiano (Italian): Chiamare il numero sopra per ricevere servizi di assistenza linguistica gratuiti.
Deutsch (German): Wählen Sie die oben angegebene Nummer, um kostenlose sprachliche Hilfsdienstleistungen zu erhalten.
ગુજરાતી (Gujarati): નિઃશુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે ઉપરોક્ત નંબર પર કૉલ કરો.
ภาษาไทย (Thai): โทรติดต่อที่หมายเลขด้านบนนี้เพื่อรับบริการช่วยเหลือด้านภาษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย.
Diné Bizaad (Navajo): Wódahí béésh bee hani'í bee wolta'ígíí bich'į' hódíílnih éí bee t'áá jiik'eh saad bee áká'ánída'áwo'dęę niká'adoowoł.
العربية (Arabic):

الرجاء الاتصال بالرقم المبين أعلاه للحصول على خدمات مجانية للمساعدة بلغتك