

# RECLAMACIONES DE LA CUENTA DE SERVICIOS DE SALUD (HRA)

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

Departamento de Beneficios

Teléfono: (925) 956-0514

Fax: (844) 859-7309

Correo electrónico:

benefits@pensiondynamics.com

Dirección: 2300 Contra Costa Blvd., Suite 400  
Pleasant Hill, CA 94523

Sitio Web: [www.pensiondynamics.com](http://www.pensiondynamics.com)

## Servicio a clientes

La mejor manera de consultar el estatus de su reclamación es ingresar a su cuenta en línea en [www.pensiondynamics.com](http://www.pensiondynamics.com). Si aún no se ha registrado para obtener una cuenta, contacte a Pension Dynamics Company LLC. El sitio web está disponible 24/7 y es un gran recurso una vez que se ha registrado.

Servicio a Clientes está disponible llamando al (925) 956-0514 de 8 AM - 5 PM PST, de lunes a viernes. También puede enviarnos un correo electrónico a [benefits@pensiondynamics.com](mailto:benefits@pensiondynamics.com). Incluya por favor su nombre y el nombre de su empleador en toda la correspondencia que nos envíe pero no incluya información confidencial como su Número de Seguridad Social.

## Información importante antes de comenzar

### Consejos para completar el formulario de reclamación

- Llene cada una de las secciones completamente. Todos los formularios incompletos no podrán ser procesados.
- Imprima la información en el formulario o use letra legible.
- Recuerde firmar el formulario. Se requiere que sea el empleado que está participando en el plan el que firme el formulario, no el cónyuge u otro dependiente.

### Datos que debe incluir su formulario de reclamación

- Se requiere de una Explicación de Beneficios (EOB) para todos los servicios médicos. Las recetas son la única excepción.
- Las declaraciones del proveedor, cheques cancelados, recibos de tarjetas de crédito y estados de cuenta incluyendo "Saldo anterior", "Saldo pendiente", o "Pago a cuenta" NO son aceptables ya que no contienen toda la información requerida.

### Recordatorios a la hora de presentar su formulario de reclamación

- No use un marcador para resaltar los conceptos o cantidades en los documentos de comprobación
- Conserve el original de todas las solicitudes incluyendo los documentos de comprobación, envíenos sólo copia de los documentos. Pension Dynamics no es responsable de proveer copias.
- Espere 2 días hábiles para que su reclamación sea procesada. Los pagos no pueden ser emitidos hasta que los servicios hayan sido provistos completamente.
- Si su reclamación es rechazada, recibirá un aviso por escrito explicándole las razones por las que su reclamación no pudo ser procesada. Si necesita información adicional, la carta de rechazo indicará qué puede hacer para que su reclamación sea procesada nuevamente.
- **NO** combine su reclamación con las reclamaciones de sus compañeros de trabajo. Provocará un retraso en el procesamiento e incluso podría no ser procesada.
- Si es posible, escanee su Formulario de Reclamación y todos los documentos de comprobación y envíelos a [benefits@pensiondynamics.com](mailto:benefits@pensiondynamics.com). Este es el método más recomendado para presentar reclamaciones ya que usted recibirá una respuesta personal indicando que su reclamación fue recibida.
- También puede enviar por Fax su Formulario de Reclamación al (844) 859-7309.
- Si envía por correo su Formulario de Reclamación mande sólo copias, no originales a: Pension Dynamics Company LLC, A la atención de: Benefits Department, 2300 Contra Costa Blvd., Suite 400, Pleasant Hill, CA 94523-3987.

