



Preguntas frecuentes sobre los asesores de beneficios

National Service Center

Nuestro equipo de asesores de beneficios se dedica a ayudar a los empleados a navegar sus beneficios y reclamos de seguro. A continuación, encontrará algunos consejos útiles que nos ayudarán a brindarle asistencia.

¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITO DARLES A LOS ASESORES DE BENEFICIOS?

- Su nombre, número de teléfono con código de área y dirección de correo electrónico
- Número de identificación de miembro o número de seguro social
- Nombre del empleador, nombre del empleado (si es dependiente)
- Detalles del reclamo de seguro, como nombre del proveedor, fecha del servicio y cargos

¿POR QUÉ LOS ASESORES DE BENEFICIOS NECESITAN ESTA INFORMACIÓN?

Esto nos ayudará a averiguar sus beneficios e información de inscripción. En caso de que necesitemos comunicarnos con su compañía de seguros o proveedor, es posible que necesiten información adicional.

¿MI INFORMACIÓN SERÁ CONFIDENCIAL?

Sí, nos tomamos en serio la privacidad. En ocasiones, se nos pedirá que obtengamos una autorización firmada por usted para poder obtener información en su nombre. Le proporcionaremos el formulario requerido o el número de teléfono.

¿PUEDE MI CÓNYUGE O PAREJA COMUNICARSE CON LOS ASESORES DE BENEFICIOS?

Sí, los cónyuges y parejas también pueden utilizar el servicio cuando tengan preguntas sobre sus beneficios, así como preguntas en nombre de sus dependientes.

¿ESTÁN DISPONIBLES LOS ASESORES DE BENEFICIOS LOS FINES DE SEMANAS?

Los asesores están disponibles de lunes a viernes, de 8:00 am a 8:00 pm ET. Después de ese horario, los empleados pueden dejar un mensaje de voz o enviar un correo electrónico.

¿CUÁLES SON ALGUNAS DE LAS PREGUNTAS CON LAS QUE LOS ASESORES DE BENEFICIOS PUEDEN AYUDAR?

- Preguntas sobre inscripción y elegibilidad para nuevos empleados, asistencia durante la inscripción abierta y ayuda con cambios de cobertura debido a eventos de vida calificados
- Preguntas sobre beneficios, incluidos los requisitos de la compañía de seguros, como la autorización previa
- Preguntas sobre reclamos de seguro, como estatus, explicación de cómo se procesó un reclamo de seguro y el proceso de apelación del reclamo

¿CUÁLES SON LAS PREGUNTAS CON LAS QUE LOS ASESORES DE BENEFICIOS NO PUEDEN AYUDAR?

- Preguntas para su empleador, como vacaciones, solicitud de excedencia y preguntas sobre cheques de pago
- Preguntas sobre Compensación Laboral, Medicare y otros planes estatales, federales o gubernamentales.
- Restablecimiento de contraseña del portal o soporte técnico del sitio web.
- **NOTA:** Los asesores de beneficios proporcionarán un recurso para estas preguntas cuando sea posible.