

## Cómo presentar una reclamación

Para estar completo, un reclamo debe incluir un formulario de reclamo que haya sido firmado y fechado por el titular de la cuenta, y los siguientes cinco datos:

- Nombre del **destinatario** del servicio proporcionado
- Nombre del **proveedor del servicio**
- **Fecha** del servicio proporcionado
- **Naturaleza** del servicio proporcionado
- **Costo** del servicio proporcionado

### Reclamaciones HRA

Las reclamaciones deben ir acompañadas de recibos por los servicios prestados: para las reclamaciones de la HRA, se requiere una Explicación de beneficios (EOB) para demostrar que el gasto se aplicó al deducible del seguro.

Tenga en cuenta que los recibos de la tarjeta de crédito o los cheques cancelados no son documentación válida

Las reclamaciones por artículos de higiene personal y cosméticos no son gastos elegibles

Las vitaminas y los suplementos no son elegibles sin una prescripción médica

Los programas de terapia de masajes y pérdida de peso solo son permitidos en la medida en que se prescriban para una *enfermedad crónica* o *enfermedad existente* y respaldados por una nota del médico presentada con el reclamo.

Mantendremos la nota del médico registrada, pero deben renovarse al comienzo de cada año del plan.

### Por favor tenga cuidado:

Haga clic [aquí](#) para obtener una lista de [los gastos elegibles](#)

**Cuando incurra en un gasto reembolsable y está listo para presentar un reclamo, puede hacer una de las siguientes cosas:**

#### Presente una reclamación en línea a través del WealthCare Portal -

- Vaya a [amben.com/WealthCare](https://amben.com/WealthCare)
- Ingrese a su cuenta y elija **Agregar una reclamación** en la pestaña Reclamaciones
- Ingrese la información de su reclamo, luego: Cargue los recibos a través del portal o envíelos por fax con la documentación de respaldo al 877-723-0147.

#### Complete un Formulario de reclamo manualmente y envíelo a American Benefits Group

- Descargue nuestro [formulario de reclamo estándar](#)
- Complete y firme el Formulario de reclamo, enviándolo con comprobantes de respaldo a American Benefits Group a través de:

Fax: 877-723-0147

Correo: American Benefits Group, PO Box 1209, Northampton, MA 01061-1209

Correo electrónico seguro: [claims@amben.com](mailto:claims@amben.com) - sendsecure.amben.com

## El proceso de reembolsos

- Las reclamaciones se pagan una vez por semana
- Los reembolsos por reclamos elegibles completados recibidos en nuestra oficina al mediodía los viernes, normalmente se procesarán y los cheques se enviarán el martes siguiente (durante nuestro tiempo ocupado, su reembolso puede procesarse la semana siguiente)
- Los fondos de depósitos directos \* generalmente estarán en las cuentas bancarias de los participantes el miércoles, sin embargo, su banco puede demorar hasta tres días hábiles para procesarlos.

**\* Como parte de nuestro esfuerzo para lograr una oficina 100% sin papel, lo alentamos a que reciba sus reembolsos directamente en su cuenta bancaria.** Si su empleador ofrece la posibilidad de que los reembolsos se depositen en su cuenta bancaria, puede configurar el depósito directo iniciando sesión en su cuenta, haga clic en **Configuración de reembolso** en la pestaña **Mi cuenta** dentro del Portal WealthCare. Alternativamente, puede completar y firmar el [Formulario de autorización de depósito directo](#) vinculado aquí o encontrarlo en la pestaña **Recursos** , y enviar (junto con una copia de un cheque cancelado) a American Benefits Group:

- Fax: 877-723-0147
- Correo electrónico: [processing@amben.com](mailto:processing@amben.com)

American Benefits Group  
320 Riverside Drive, PO Box 1209  
Northampton, MA 01061-1209  
[support@amben.com](mailto:support@amben.com)  
Tel: 800-499-3539  
Fax: 877-723-0147