

# Preguntas Frecuentes

## Para Ingresar al Sitio Web

**P:** *¿Qué necesito para enviar y administrar mis reclamaciones en línea?*

R: Necesitará lo siguiente:

1. Una computadora, una tableta o un dispositivo móvil. (ej. teléfono inteligente, iPad, Kindle Fire) que tengan un navegador web compatible.
2. Un navegador web compatible (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox o Apple Safari).
3. El Número de ID de la Organización [Organization ID] y su Número de Identificación Personal [PIN], incluido en la carta de registro enviada por el DHHS.

**P:** *¿Qué navegadores web son compatibles?*

R: Para utilizar el portal de reclamaciones utilice Microsoft Internet Explorer 7.0, Firefox 3.6 o versiones posteriores o Apple Safari (Google Chrome no es compatible).

**P:** *¿Cuál es la dirección URL/web del portal de reclamaciones en línea?*

R: Ingrese la siguiente dirección en la ventana de su navegador web:

<https://ecmp.nebraska.gov/ /DHHS-Claims>

Es esencial que tenga la dirección completa, de lo contrario tendrá problemas para ingresar al sitio web.

**P:** *¿Si un nuevo Proveedor ha sido aprobado por el Departamento de Salud y Servicios Humanos, recibirá un ID de Organización y un PIN?*

R: Sí, una carta de registro con el ID de la Organización y el PIN será enviada por correo.

**P:** *¿Mi PIN y mi contraseña son los mismos?*

R: No. Su PIN es un código numérico utilizado para asociar a su organización con su cuenta de usuario en línea. Usted crea la contraseña cuando establece su cuenta de usuario. Los requerimientos del sistema para la contraseña no le permiten utilizar un PIN. Las contraseñas de acceso pueden ser restablecidas por el usuario. Contacte al personal de Desarrollo de Recursos [RD, por sus siglas en inglés] en su oficina local para restablecer su PIN.

**P:** *¿Cómo puedo restablecer mi contraseña?*

R: Haga clic en el vínculo Reset Password [Restablecer Contraseña] en la página Login [página de ingreso]. Se le pedirá ingresar su nombre de usuario. Luego, debe responder tres preguntas de seguridad establecidas cuando la cuenta fue creada. Después de responder correctamente las preguntas de seguridad, podrá crear una nueva contraseña.

**P:** *¿El sistema reconoce si las preguntas de seguridad tienen letras mayúsculas?*

R: No. Si la respuesta a la pregunta de seguridad es "Lincoln", la puede ingresar como "lincoln".

**P:** *No sé/No puedo recordar las respuestas a mis preguntas de seguridad. ¿Cómo puedo restablecer mi contraseña o cambiar la información de mi cuenta?*

R: El Servicio de soporte técnico del DHHS no tiene acceso para ver o cambiar las respuestas a sus preguntas de seguridad. Si usted no puede responder las preguntas y no puede ingresar al sitio web, puede crear una nueva cuenta de usuario. Cuando cree una nueva cuenta de usuario asegúrese de utilizar la misma dirección de correo electrónico.

**P: Necesito crear una nueva cuenta de usuario. ¿Puedo utilizar nuevamente la misma dirección de correo electrónico?**

R: Sí, puede utilizar la misma dirección de correo electrónico cuando cree una nueva cuenta. Cuando cree la cuenta recibirá un mensaje que dice "The email address you have entered is already registered with at least one other account, would you like to have the other usernames associated with this address sent to your email account?" [La dirección de correo electrónico que ha ingresado ya está registrada en, al menos, una cuenta más, ¿Le gustaría que le enviemos los otros nombres de usuario asociados con esta cuenta a su dirección de correo electrónico?]. Haga clic en Yes [Sí], para recibir un correo electrónico que contenga todos los demás nombres de usuario asociados con su dirección de correo electrónico. Haga clic en No, para que no le envíen este correo electrónico.

**P: ¿Qué pasa si el nombre de un cliente no aparece en mis reclamaciones en línea?**

R: Contacte al personal de RD en su oficina local. Si no sabe con seguridad quién es su trabajador social de RD, por favor llame al Centro de servicio al cliente al 800-383-4278.

**P: Yo llené manualmente un formulario en blanco, ¿a dónde debo enviarlo?**

R: Los formularios impresos deben enviarse por correo a:  
DHHS  
P.O. Box 95026  
Lincoln, NE 68509

**P: ¿Cómo puedo enviar una reclamación?**

R: Cada reclamación se envía individualmente. Esto se hace llenando la reclamación, aceptando los términos y las condiciones, y seleccionando "submit" ["enviar"]. NOTA: *una vez que se envía la reclamación, ya no se puede editar.*

**P: ¿Qué pasa cuando envío una reclamación?**

R: Las reclamaciones enviadas van a la sección Submitted Claims [Reclamaciones enviadas] donde se pueden ver o imprimir.

**P: ¿Cómo puedo ver y/o imprimir una reclamación que fue enviada?**

R: Haga clic en el enlace View Submitted Claims [Ver reclamaciones enviadas]. Haga clic en el botón View [Ver] al lado de la reclamación que desea ver. La reclamación aparecerá en otra ventana. Haga clic en el botón Print [Imprimir] para imprimir el formulario de reclamación.

**P: ¿Cómo puedo saber si una reclamación ha sido pagada?**

R: *Si una reclamación ha sido pagada, usted encontrará información sobre el pago bajo la sección EOP (Explanation of Payment) [Explicación de pago]. Por favor espere de 5 a 7 días hábiles para que sea procesado el pago.*

**P: ¿Qué pasa cuando retiro una reclamación?**

R: *Si usted retira una reclamación, esta será sustraída de los resultados de futuras búsquedas. La reclamación retirada seguirá estando disponible en el portal 6 meses después de la fecha de la reclamación.*

**P: Necesito crear una nueva cuenta de usuario, ¿puedo usar el mismo nombre de usuario otra vez?**

R: *No, los nombres de usuario deben ser únicos dentro del sistema. No se puede usar otra vez los nombres de usuario antiguos o inactivos.*

**P: *No puedo localizar el ID de organización ni el número personal de identificación (PIN), ¿qué puedo hacer?***

R: Contacte al personal de RD en su oficina local para restablecer su PIN. Si no sabe con seguridad quién es su trabajador social de RD, por favor llame al Centro de servicio al cliente al 800-383-4278 para que le ayuden. Una nueva carta de registro, que contiene el nuevo PIN, será generada, y se la enviarán por correo en el plazo de 2 o 3 días hábiles.

**P: *¿Mi cuenta se bloquea después de intentos de acceso fallidos?***

R: Su cuenta se bloqueará después de **cinco** intentos de acceso fallidos. Una vez que su cuenta se bloquee deberá esperar al menos 30 minutos antes de intentar iniciar la sesión nuevamente.

**P: *Estoy recibiendo el mensaje “Invalid Used ID or Password. Check your Credentials and Try Again” [Nombre de Usuario o Contraseña Inválido. Verifique sus Credenciales e Intente Nuevamente].***

R: Hay diferentes opciones que puede intentar:

1. Asegúrese de que su nombre de usuario y contraseña estén escritos correctamente. Ambos reconocen mayúsculas, así que asegúrese que el botón de mayúsculas no esté activado.
2. Restablezca su contraseña.
3. Su cuenta puede bloquearse debido a múltiples intentos de ingreso fallidos. Espere 30 minutos y trate de acceder a su cuenta nuevamente.
4. Si recibe este mensaje luego de restablecer su contraseña varias veces, cree una nueva cuenta de usuario.

**P: *Estoy recibiendo el mensaje “No documents are available as you do not belong to any reading groups” [No hay documentos disponibles ya que usted no pertenece a ningún grupo para leerlos]***

R:

Ingrese la siguiente dirección en el buscador:

<https://ecmp.nebraska.gov/DHHS-Claims>

Es esencial tener la dirección completa, de lo contrario tendrá problemas para ingresar al sitio web.

### **Dentro del Sitio Web**

**P: *Yo proceso la facturación/reclamaciones de múltiples organizaciones, ¿puedo acceder a todos ellos a través de la misma cuenta de usuario?***

R: Sí, puede agregar múltiples organizaciones a la misma cuenta de usuario. Dentro del sitio web haga clic en el enlace Manage Orgs [Administrar Organizaciones], para ingresar el ID de la Organización y su PIN (provistos en la carta de registro).

**P: *¿Cómo puedo ver documentos de reclamaciones de múltiples organizaciones?***

R: Primero, asegúrese de que las organizaciones adicionales hayan sido agregadas a su cuenta de usuario. Una vez que han sido agregadas, puede cambiar de organización seleccionando la organización deseada en el menú desplegable en la parte superior de cada página.

**P: *¿Por qué no estoy recibiendo por correo mis Formularios de Explicación de Pago EOP?***

R: Una vez que un proveedor se registra en línea, todos los documentos de reclamaciones (reclamaciones y formularios EOP) están disponibles en línea. No se enviarán por correo reclamaciones ni formularios EOP impresos.

### **Otras Preguntas**

**P: *¿Cuál es el teléfono de Soporte Técnico?***

R: Soporte Técnico está disponible de 7:00 am a 5:00 pm (Hora del Centro) llamando al 888-281-6629.

**P: *¿A quién puedo contactar para recibir información o actualizaciones acerca de una Autorización de Servicio?***

R: Por favor contacte a ACCESSNebraska al 800-383-4278.

**P: *¿Dónde puedo encontrar información acerca de reclamaciones y el Portal Web?***

R: Puede encontrar información en el siguiente sitio web:

<http://dhhs.ne.gov/ElectronicClaims>

**P: *¿Cómo obtengo información acerca de Depósito Directo?***

R: Vaya al sitio web para obtener formularios/información de depósito directo:

[http://www.dhhs.ne.gov/Pages/fis\\_claimsprocessing.aspx](http://www.dhhs.ne.gov/Pages/fis_claimsprocessing.aspx)

**P: *No recibí una carta acerca de la opción de realizar reclamaciones en línea. ¿Qué debo hacer?***

R: Debe contactar a su trabajador de RD para que le genere y envíe por correo una carta explicando esta opción.

**P: *Necesito cambiar la dirección de correo electrónico asociada a mi cuenta.***

R: Vaya a Update User Account Information [Actualizar Información de la Cuenta de Usuario]. Puede cambiar sus preferencias aquí. RECUERDE: si está utilizando su dirección de correo electrónico anterior como su nombre de usuario debería considerar crear una nueva cuenta.

**P: *¿Dónde encuentro instrucciones acerca de cómo utilizar el Portal Web para realizar reclamaciones?***

R: Los videos y manuales están ubicados en la sección Welcome Page [Página de Bienvenida] del portal, debajo de **Help/Support** [Ayuda/Soporte Técnico] y en el sitio web: <http://dhhs.ne.gov/ElectronicClaims>

**P: *No puedo abrir mi EOP (explicación de pagos), ¿qué debo hacer?***

R: *Deshabilite su bloqueador de pop ups y asegúrese de tener la versión actual de Adobe Reader.*