Health-e-App

Propósito

Este capítulo ofrece información sobre Health-e-App, que es una versión en línea de la solicitud conjunta de Healthy Families Program y Medi-Cal for Families. Se incluyen los requerimientos del sistema e instrucciones para utilizar la aplicación y la manera de enviar los papeles necesarios. También se describen las funciones administrativas.

Introducción

Health-e-App se ofrece a las Entidades de Afiliación (EE) y a sus Asistentes Certificados para Solicitudes (CAA) para apoyar los esfuerzos por afiliar a los niños que reúnan los requisitos para la cobertura de Healthy Families Program o Medi-Cal for Families. Health-e-App hace uso de Internet para simplificar y agilizar el proceso de solicitud para que los niños puedan afiliarse lo más rápido posible. Mediante la utilización de esta alternativa electrónica a la solicitud tradicional en papel para Healthy Families Program y Medi-Cal for Families, los Asistentes Certificados para Solicitudes pueden ahora enviar por Internet las solicitudes a estos programas de una manera rápida y sencilla. El dispositivo de revisión integrada evita que se omitan datos y verifica que se haya llenado toda la solicitud, lo cual reduce errores que retrasan el proceso y aprobación de la solicitud.

Antes, las familias solicitaban la afiliación a los programas Healthy Families Program y Medi-Cal for Families por correo. Los solicitantes conseguían una solicitud, la llenaban y la mandaban por correo al Punto de entrada único (SPE). Antes y ahora, las solicitudes para Medi-Cal sin costo se revisan y se procesan para el programa Healthy Families Program en SPE. Con Health-e-App, los CAAs llenan las solicitudes por Internet y con eso el Punto de entrada único (SPE) hace una revisión preliminar en tiempo real de si los solicitantes reúnen los requisitos. Los solicitantes reciben confirmación electrónica de recibo de su solicitud. Estas confirmaciones también cuentan con un número único de localización del SPE para efectos de rastreo y seguimiento.

Proceso mejorado de solicitud

Health-e-App simplifica el proceso de la solicitud y reduce el tiempo de procesamiento para que los niños puedan contar con un seguro médico lo más pronto posible. También ofrece un proceso definido de entrada de datos para la información, lo que ayuda a reducir errores en la solicitud que podrían causar retrasos de afiliación. El proceso de la solicitud en línea ofrece las siguientes ventajas

- Revisión preliminar de los requisitos en sólo segundos
- Revisión instantánea de errores para mejorar la calidad de la información que se da en la solicitud
- Selección en línea de proveedores de atención médica y de planes de seguro médico, atención dental y cuidado de la vista (para quienes soliciten Healthy Families Program)
- Pago electrónico de las cuotas mensuales iniciales de Healthy Families Program
- Cálculo automático de ingresos y deducciones
- Firma electrónica (en caso de que se use un dispositivo de firmas)
- Capacitación interactiva en Internet para los CAAs
- Enviar por fax los documentos que respaldan la información requerida

Health-e-App mejora la calidad de la información

La programación de Health-e-App verifica automáticamente los datos incompletos o que no son válidos, lo que reduce el número de errores en los campos requeridos (por ejemplo, la fecha de nacimiento) que contienen datos cruciales para el procesamiento de la solicitud y para determinar si se reúnen los requisitos. Además, Health-e-App hace las mismas preguntas que la solicitud en papel casi en el mismo orden. Los CAA que estén familiarizados con la solicitud impresa no tendrán que “volver a aprender” la solicitud en internet.

Requerimientos mínimos del programa Health-e-App

Health-e-App es para los EE y los CAAs que se han inscrito para utilizarlo. A continuación se especifican los requerimientos de hardware y software.

Requerimientos mínimos de hardware:

- Computadora con sistema operativo Windows95® (o posterior) o Macintosh con sistema operativo 7.6.1
- Impresora con resolución de por lo menos 300 puntos por pulgada (DPI)
- Fax (se recomienda con configuración de resolución fina)
- Conexión a Internet

Hardware opcional:

- Dispositivo para firma electrónica SigLite 1X5 de Topaz Systems
    - El tipo TS261-B utiliza interfaz serial RS-232 que puede usarse con Windows 95®, Windows NT® y computadoras sin interfaz USB

- El tipo T-261-USB para computadoras con USB y Windows 98® o posterior o con Macintosh 8.5 o posterior

Requerimientos mínimos de software:

- Para una PC con Windows®, Internet Explorer 5.x o posterior
- Para una Macintosh, con Internet Explorer 5.x o posterior
- Adobe Acrobat® Reader (software gratuito que se puede descargar)
- Software para base para firmas SigPlus (en caso de que se use una base electrónica para firmas)

Con Health-e-App, los EE y CAAs deberán cumplir con los mismos requisitos de confidencialidad que con la solicitud impresa. Debido a que Health-e-App es un sistema en línea, existen requisitos estrictos en cuanto al nombre de usuario y la contraseña.

Cómo comenzar

Las entidades de afiliación (EE) deben designar al contacto, la persona identificada en el formulario de Invitación a participar para las EE. Esta persona deberá llamar a la Oficina de asistencia de (HeA) Help Desk al 866-861-3443 para obtener una contraseña de HeA y empezar el proceso y dar acceso a los Asistentes Certificados para Solicitudes (CAA) de las Entidades de Afiliación que utilizarán Health-e-App.

A continuación aparece el proceso que los EE usan para establecer una cuenta y vincular a sus CAA

- El EE llama a la oficina de asistencia de (HeA) Help Desk al 866-861-3443
- La Oficina de asistencia (HeA) Help Desk verifica la identidad del EE
- La oficina de asistencia HeA Help Desk crea una cuenta para el EE en Health-e-App
- La oficina de asistencia (HeA) Help Desk le asiste al EE como crear las cuentas para los CAAs en Health-e-App

Una vez que se termina el proceso de registro de los CAAs, los EE reciben una hoja aparte para iniciar sesión para cada uno de los CAAs que registren. Las instrucciones de inicio de sesión proporcionarán una contraseña provisional para que cada CAA ingrese al sitio web del Health-e-App. Los CAAs deberán cambiar su contraseña provisional para poder iniciar el tutorial en línea. Las contraseñas de los CAAs expirarán cada 30 días.

NOTA: Si la contraseña de un CAA llega a expirar, deberá llamar a la Oficina de asistencia al 866-861-3443 para que se reactive su contraseña.

Las Cuentas de EE (también conocidas como Cuentas administrativas) también tienen la capacidad para

- Ver las tareas: Los EE pueden ver las tareas de los CAAs con fines de seguimiento. Por motivos de seguridad, la función "Ver la tarea" no permitirá a los EE el acceso a las solicitudes mismas

- Transferencias: Los EE pueden transferir solicitudes incompletas entre los CAAs
- Cambio de contraseña – Esta opción permite a el EE cambiar su contraseña. Todas las contraseñas expiran en 30 días
- Reportes de reembolsos: Los EE pueden ver los reportes de reembolso de todas las solicitudes presentadas por los CAAs (en papel y en HeA) Estos reportes están divididos en tres secciones diferentes: Pagados, Pendientes y Solicitudes rechazadas Pueden verse tanto en modo detallado como resumido, de acuerdo al mes anotado

Las cuentas de CAA pueden

- Acceda al tutorial en línea para HeA. Los CAAs deben terminar el tutorial en línea antes de que se les otorgue acceso a Health-e-App para las afiliaciones. Una vez que completen el tutorial, los CAAs podrán completar solicitudes en internet, transmitir solicitudes electrónicamente y recibir una indicación preliminar de los programas para los que los niños pueden reunir los requisitos
- Ver sus propias tareas
- Cambiar contraseña: Todas las contraseñas expiran en 30 días
- Comenzar una solicitud nueva
- Buscar una solicitud
- Modificar su perfil
- Ver mensajes distribuidos

Cómo usar Health-e-App

Los CAAs ingresan al HeA mediante el enlace www.healtheapp.net. El llenar las solicitudes en línea toma de 20 a 30 minutos. Una vez que los CAAs han llenado la solicitud con el Health-e-App, el sistema genera una hoja especial de cubierta de fax para que los papeles requeridos se envíen por fax.

Documentación enviada por fax

- Después de llenar y enviar las solicitudes, los CAAs inmediatamente deberán enviar por fax los documentos que respaldan la información
- Envíe los documentos por fax a HeA al número 1-866-848-4976
- Use la Hoja especial de Cubierta para Documentos al enviar por fax cualquier documento que respalde la información
- Los CAAs deben enviar por fax los papeles POR SEPARADO que respalden la información de CADA familia de la cual llenó una solicitud. NO envíe por fax documentos de más de una familia con una sola carátula de fax

Después de enviar la información a HeA y de mandar por fax los papeles, NO envíe por correo copia de la solicitud ni de los papeles. En caso de que se requiera actualizar los datos u otros papeles para determinar si se reúnen los requisitos, se contactará a la familia para obtener los datos que hagan falta. En la página 9-6 hay un ejemplar de la carátula de fax.

Documentos enviados por correo

Si se pide más documentación o documentación actualizada una vez que se haya iniciado la revisión del caso y el solicitante desea enviar la documentación por correo, NO incluya copia de la carátula. En vez de esto, escriba el Family Member Number (Número de Miembro de Familia) en CADA documento.

Sistema de transmisión en línea

La Oficina de asistencia de HeA da mantenimiento al sistema de mensajes en línea de HeA. Ofrece una manera en que la Oficina de asistencia de HeA publique y transmita mensajes en línea a sus usuarios. El Sistema de transmisión en línea de HeA permite que la Oficina de asistencia transmita mensajes sobre las actualizaciones al proceso, notificación de tiempos de paro del sistema y consejos útiles para los usuarios de HeA.

E-payments (pagos electrónicos)

- Conserva la hoja de confirmación como prueba de pago
- Envíe con hoja de especial de cubierta de fax

Health-e-App: Cubierta de fax de documentos DCN

DCN *20073491217*

health e app℠

Página de fax para documentos

** Esta página **debe** ser la primera página de la transmisión por fax. **
** Sus documentos deberán enviarse a más tarder **en 24 horas**. **

Fecha: June 20, 2007

Para: Healthy Families/Medi-Cal

Número de Fax: 1-866-848-4976

De: VAQUITA DEL TORO

Dirección: 158 5TH ST
SACRAMENTO, 95814

Teléfono: Work: (916) 456-7854

Número de control de documento: **20073491217**

Lista de comprobación de documentos: Por favor marque la caja correspondiente para indicar qué documentos está anexando:

- ☐ Página de derechos y responsabilidades firmada
- ☐ Prueba de ingresos: talón de pago, declaración de impuestos federales, etc. (Si sabe que los ingresos de su familia crecerán o disminuirán en los próximos meses debido a tiempo extra, ascensos, aumentos de pago, aumentos esperados en mantenimiento infantil, pensión alimenticia, desempleo, permisos, etc., explique en una hoja de papel por separado y envíela junto con sus documentos de prueba)
- ☐ Prueba de residencia (si no está usando un talón de pago dentro del estado): facturas recientes enviadas a su dirección actual
- ☐ Ciudadanía - Acta de nacimiento

Prima: $9.00 por mes. Pague por 3 meses(total de $27.00), y reciba el cuarto mes gratis.

Usted debe pagar todas las cuotas vencidas que tenga cuando presente su solicitud. Llame a Healthy Families al 1-866-848-9166 para averiguar si usted tiene cuotas vencidas. Healthy Families le avisará cuánto tendrá que enviar. Marque la casilla para avisarnos cómo enviará su pago.

- ☐ Enviando un cheque personal, giro postal (money order) o cheque certificado a la dirección de abajo. Por favor asegúrese que su Número de control de documentos (Document Control Number) esté escrito en el cheque y que el cheque esté a nombre de: Healthy Families Program.

Dirección postal: Healthy Families / Medi-Cal for Families and Pregnant Women
P.O. Box 138005
Sacramento, CA 95813-9984

Imprima