

# MY ACCOUNT

## Guía práctica para asesores de servicio (SA)

### ACCESO

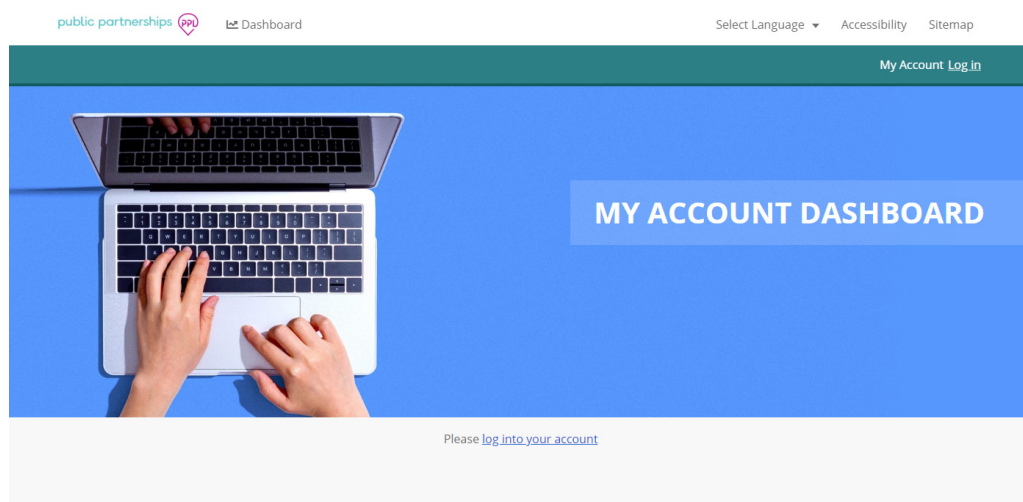
# 01

Las credenciales de su sistema para la función de Asesor de servicios se emitirán para el personal de Public Partnerships.

Abra el navegador web (por ejemplo, Chrome, FireFox, Edge) y escriba esta URL en el navegador web: [account.publicpartnerships.com](https://account.publicpartnerships.com)

#### CONSEJO

- Internet Explorer no es compatible y no debe usarse.
- Puede agregar este sitio web como favorito en su navegador web para acceder rápido.



# 02

Luego, haga clic en el enlace para iniciar sesión en su cuenta y escriba el nombre de usuario y la contraseña que le dieron.

public partnerships PPL

## Login

Local Login

**Username**

**Password**

[Forgot your password?](#)

## ACCESO AL ASESOR DE SERVICIO

Puede crear credenciales de usuario para los otros asesores de servicio de su agencia. Para hacerlo debe seguir los pasos de abajo:

- 01** Cuando inicie sesión, haga clic en Work (Trabajo) en la esquina superior derecha de la página.
- 02** Busque el Service Advisor (Asesor de servicios) utilizando la barra de búsqueda para asegurarse de que no tengan una cuenta creada. Si no es así, seleccione Create (Crear).

The screenshot shows a web interface for managing users. At the top, there is a dark teal header with 'Manage user' on the left and 'My Account | Log out | Work as' on the right. Below the header, the main content area has a light gray background. It features a 'Manage user' title and a 'Create' button in a teal circle. Below this, there is a dropdown menu labeled 'All roles' and a search bar with the placeholder text 'Search for...' and a 'Search' button.

- 03** Luego, escriba la información demográfica y de cuenta necesaria para el Asesor de servicio y seleccione Create Account (Crear cuenta) en la parte inferior de la página.

The screenshot shows the 'Personal details' section of a sign-up form. It has a title 'Personal details' and the instruction 'Please enter your details below.' Below this, there is a 'Sign up steps' section with a progress indicator showing '0 Personal details'.

Organization:

Buckeye Health Plan

First name:\*

Last name:\*

Email:\*

The Email field is required.

**Password & Security details**

Password:\*

The Password field is required.

## REMISIONES DE CONSUMIDORES E INSCRIPCIÓN

Cuando inicie sesión, verá primero la página de su panel. Aquí puede ver referencias, crear una remisión nueva y monitorear la inscripción de Consumidores y PCA para personas vinculadas a su nombre y agencia. Como cuestión de política, PPL no elimina expedientes, por lo que cualquier consumidor de programa inactivo o desafiliado también podrá buscarse en MyAccount, en caso de que necesite recuperar sus expedientes.

### CONSEJOS

- Si busca un consumidor y no aparece, puede ser porque no está vinculado a su agencia ni a su nombre.
- Utilice la barra de búsqueda para encontrar un consumidor específico en su carga de casos o las opciones de filtro en el lado izquierdo de la página.

## 01

Seleccione el hipervínculo 'View referrals' (Ver remisiones) para:

- Ver información de remisiones que están en progreso, esperando aprobación y completadas

## 02

Seleccione el hipervínculo 'Create a new referral' (Crear una remisión nueva) para:

- Remitir a un consumidor nuevo
- Si el empleador es alguien que no sea el consumidor, se deberá escribir su información
- Si el consumidor tendrá un representante autorizado, se deberá escribir su información
- No es necesario escribir la información del PCA, pero si se conoce, se recomienda agregarla

## 03

Seleccione el hipervínculo 'View Details' (Ver información) para ver:

- Información de inscripción de consumidores, documentos y listas de verificación
- Si un consumidor aún no ha comenzado su inscripción, no aparecerá para que usted vea esta información
- Si un asesor de servicio fue identificado y asignado a un consumidor, verá su nombre en la parte inferior del perfil del consumidor.

## 04

Seleccione el hipervínculo 'Manage this user' (Administrar este usuario) para:

- Acceder a la cuenta de un consumidor para:
  - Ver información y actualizar la información personal, de la cuenta y los datos de contacto del consumidor
  - Ver, editar e iniciar la inscripción de un representante
  - Ver, editar y contratar PCA nuevas
  - Ver las planillas de horas
  - Ver las autorizaciones

## AUTORIZACIONES DE CONSUMIDOR

Una vez que se complete la inscripción de un consumidor, podrá acceder a sus autorizaciones. Para navegar a la página de autorización de un consumidor, seleccione 'Manage this user' (Administrar este usuario) y luego haga clic en 'My authorizations' (Mis autorizaciones). Se abrirá una página nueva con la información de la autorización del consumidor.

| Columna de la tabla de autorización                                | ¿Qué significa?   |
|--|---|
| <b>SERVICE (SERVICIO)</b>  | El nombre del código del servicio para la línea de autorización   |
| <b>SERVICE AUTHORIZATION ID (ID DE AUTORIZACIONES DE SERVICIO)</b> | El número de identificación asignado a la autorización en el sistema de PPL   |
| <b>START DATE (FECHA DE COMIENZO)</b>                              | Esta es la primera fecha en que se aprueba esta autorización; las fechas de servicio deben coincidir dentro de esta fecha de servicio para poder usar estas unidades aprobadas. |
| <b>END DATE (FECHA DE FINALIZACIÓN)</b>                            | Esta es la última fecha en que se aprueba esta autorización; las fechas de servicio deben coincidir dentro de esta fecha de servicio para poder usar estas unidades aprobadas.  |
| <b>RATE (TARIFA)</b>   | Esta es la tarifa facturable de cada unidad   |
| <b>AUTHORIZED UNITS (UNIDADES AUTORIZADAS)</b>                     | Este es el incremento total de unidades autorizadas que se muestra en incrementos de 15 minutos.  |
| <b>PAID UNITS (UNIDADES PAGADAS)</b>                               | Estas son las unidades que se han pagado y ya no están disponibles para gastar.   |
| <b>GOOD TO PAY UNITS (UNIDADES AUTORIZADAS PARA PAGO)</b>          | Estas son las unidades que PPL está procesando  |
| <b>REMAINING UNITS (UNIDADES RESTANTES)</b>                        | Estas son las unidades restantes disponibles para pago  |
| <b>STATUS (ESTADO)</b>   | Si una autorización permanece activa, se mostrará en estado aprobado; si ha sido desactivada o ya no está aprobada para pagar, se mostrará como INACTIVA.                       |
| <b>ACTIONS (ACCIONES)</b>  | Ver más información de la autorización  |

| Service Authorization ID | Start Date | End Date  | Authorized Units | Total Hours | Paid Hours  | Good to Pay Hours | Remaining Hours | External Authorization No | Status                   |
|--------------------------|------------|-----------|------------------|-------------|-------------|-------------------|-----------------|---------------------------|--------------------------|
| AUL0000004               | 9/27/2020  | 10/3/2020 | 54.00 units      | 13.50 hours | 0.00 hours  | 0.00 hours        | 13.50 hours     |                           | Approved                 |
| AUL0000002               | 9/20/2020  | 9/26/2020 | 54.00 units      | 13.50 hours | 11.50 hours | 0.00 hours        | 2.00 hours      |                           | Timesheet Partially Subm |
| AUL0000006               | 9/19/2020  | 9/19/2020 | 54.00 units      | 13.50 hours | 2.00 hours  | 0.00 hours        | 11.50 hours     |                           | Timesheet Partially Subm |
|                          |            |           | 162.00           | 40.50       | 13.50       | 0.00              | 27.00           |                           |                          |

## ENTRADAS DE TIEMPO

Una vez que se complete la inscripción de un consumidor, podrá acceder a sus planillas de horas. Para navegar a las planillas de horas de un consumidor, seleccione 'Manage this user' (Administrar este usuario) y luego haga clic en 'My timesheets' (Mis planillas de horas). Se abrirá una nueva página y usted puede:

- Buscar entradas de horas
- Ver cualquier entrada de horas que se haya enviado
- Monitorear el progreso de pago de cada una de las entradas de horas que se han enviado.
- Puede dar seguimiento al avance de una entrada de horas hasta el pago seleccionando VIEW DETAILS (VER INFORMACIÓN) en esta página.
- Si una entrada de horas está en estado SUBMITTED (ENVIADA), está en espera de la aprobación del empleador antes de que PPL pueda procesarla.

Participant Name or PPL Participant ID# or Participant Medicaid ID#

Provider Name or PPL Provider ID# or Provider Medicaid ID#

Check Number

Date Range

SEARCH

| Pay Period           | Participant Name (PPL Participant ID#) | Participant Medicaid ID#... | Provider Name (PPL Provider ID#) ... | Gross Amount | Check Amount | Action                       |
|----------------------|--|-----------------------------|--------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------|
| 6/1/2020 - 6/15/2020 | Consumer (PA-0010125)                  | 00110125                    | Provider (PR-0010086)                | \$20.00      | \$17.72      | <a href="#">View Details</a> |

PREVIOUS

Page 1 of 1

NEXT

| Estado de la entrada de horas             | ¿Qué significa?   |
|---|---|
| <b>SUBMITTED (ENVIADA)</b>                | Esta entrada de horas se ha enviado y ha pasado con éxito todas las reglas de las planillas de horas. Ahora está en espera de la aprobación del participante antes de que PPL pueda procesarla. |
| <b>APPROVED (APROBADA)</b>                | Esta entrada de horas fue aprobada y se procesará en el próximo ciclo de pago.  |
| <b>IN PROCESS (EN PROCESO)</b>            | A esta entrada de horas la está procesando actualmente el equipo de nómina de PPL.  |
| <b>GOOD TO PAY (AUTORIZADA PARA PAGO)</b> | Esta entrada de horas está a un paso del pago.  |
| <b>PAID (PAGADA)</b>                      | Esta entrada de horas fue pagada; si el número de cheque comienza con RA, se pagó mediante depósito directo; si tiene un valor numérico, se pagó mediante cheque en papel.                      |
| <b>REJECTED (RECHAZADA)</b>               | Esta entrada de horas fue rechazada por el consumidor. Es necesario que corrija la entrada de horas y vuelva a enviarla para su aprobación.   |
| <b>PENDING (PENDIENTE)</b>                | Esta entrada de horas se envió en papel y actualmente rompe una regla de las planillas de horas que debe corregirse antes de que se pueda hacer el pago.  |
| <b>DENIED (DENEGADA)</b>                  | Esta entrada de horas no se puede pagar o procesar y fue denegada.  |

### CONSEJOS

- Si en algún momento la entrada de horas estuvo pendiente, puede ver la Pend History (historia de pendientes) para ver por qué se pudo haber retrasado el pago.

## COMUNÍQUESE CON NOSOTROS

La página para comunicarse con nosotros es una herramienta útil donde puede:

- Ver el horario de atención del centro de atención al cliente
- Recuperar información de contacto, como teléfono, fax y correo electrónico del programa
- Enviar una pregunta o comentario directamente al buzón de correo electrónico del programa desde My Account

Para navegar esta página, seleccione 'Contact Us' (Comuníquese con nosotros) en el pie de página del sitio web.

### Contact Us

|                     |  |
|---------------------|--|
| Hours of Operation: | Monday to Friday 9:00 AM to 4:30 PM Eastern Time |
| Phone No:           | 1-833-976-1856                                   |
| Fax:                | 1-833-757-0992                                   |
| Email:              | RI_IP-cs@pcgus.com                               |

#### Submit a question or comment

|                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| Your PPL ID:        | CM-0010168                |
| State:              | RI                        |
| Program Name:       | RI IP                     |
| User Role:          | CaseManagerConsumerSearch |
| Your Name*          | <input type="text"/>      |
| Your Contact Phone* | <input type="text"/>      |
| Your Email*         | <input type="text"/>      |
| Subject*            | <input type="text"/>      |
| Comments*           | <input type="text"/>      |

SUBMIT

*¡Esperamos que disfrute usando My Account!*

### ¿Tiene preguntas?

Si tiene alguna pregunta, llame al Servicio de atención al cliente y un representante estará encantado de ayudarlo.

### Servicio al cliente:

1-844-842-5891