

Instrucciones para la aplicación móvil MyACCESS

(MyACCESS Mobile App Instructions)



WISCONSIN DEPARTMENT
of HEALTH SERVICES

P-02297S
07/2022

Sobre la aplicación

Resumen

Con la aplicación para el celular MyACCESS, usted puede:

- ▶ **Conocer el estado de sus beneficios.** Esto incluye el programa de salud, FoodShare, Wisconsin Shares Child Care Subsidy Program, y/o Wisconsin Works (W-2).
- ▶ **Recibir recordatorios de lo que tiene que hacer.** Usted puede registrarse para recibir notificaciones en su celular cuando tenga que realizar alguna acción o enviar algún documento. En la pantalla Beneficios, podrá obtener más información sobre las acciones que debe realizar o los documentos que debe enviar.
- ▶ **Envíe los documentos de su caso.** Usted puede tomar fotografías del documento por medio de la aplicación o elegir fotografías de la galería de su teléfono. Una vez que haya enviado el documento, podrá seguir su estado en tiempo real.
- ▶ **Vea sus tarjetas digitales ForwardHealth o SeniorCare.** Si se le ha emitido una tarjeta ForwardHealth o SeniorCare, puede ver estas tarjetas en la aplicación. También puede ver, descargar e imprimir una versión en PDF de la tarjeta. Su tarjeta digital, impresa en papel o física puede utilizarse para acceder a los servicios cubiertos en las visitas a la farmacia o al proveedor.

Para utilizar la aplicación, usted tiene que haber solicitado o estar anotado en un plan de salud, FoodShare, Wisconsin Shares Child Care Subsidy Program, y/o W-2.

Si necesita ayuda para utilizar la aplicación, llame a Servicios para miembros, al 800-362-3002, de lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m.

Descarga

Usted puede descargar la aplicación MyACCESS para el celular de manera gratuita desde la tienda de aplicaciones o desde Google Play.



Necesita tener, al menos, sistema iOS 10.0 o Android 6.0 para descargar la aplicación.

Consejo:

La manera más rápida de encontrar la aplicación es buscar "MyACCESS Wisconsin". También puede buscar la aplicación con las siguientes palabras claves:

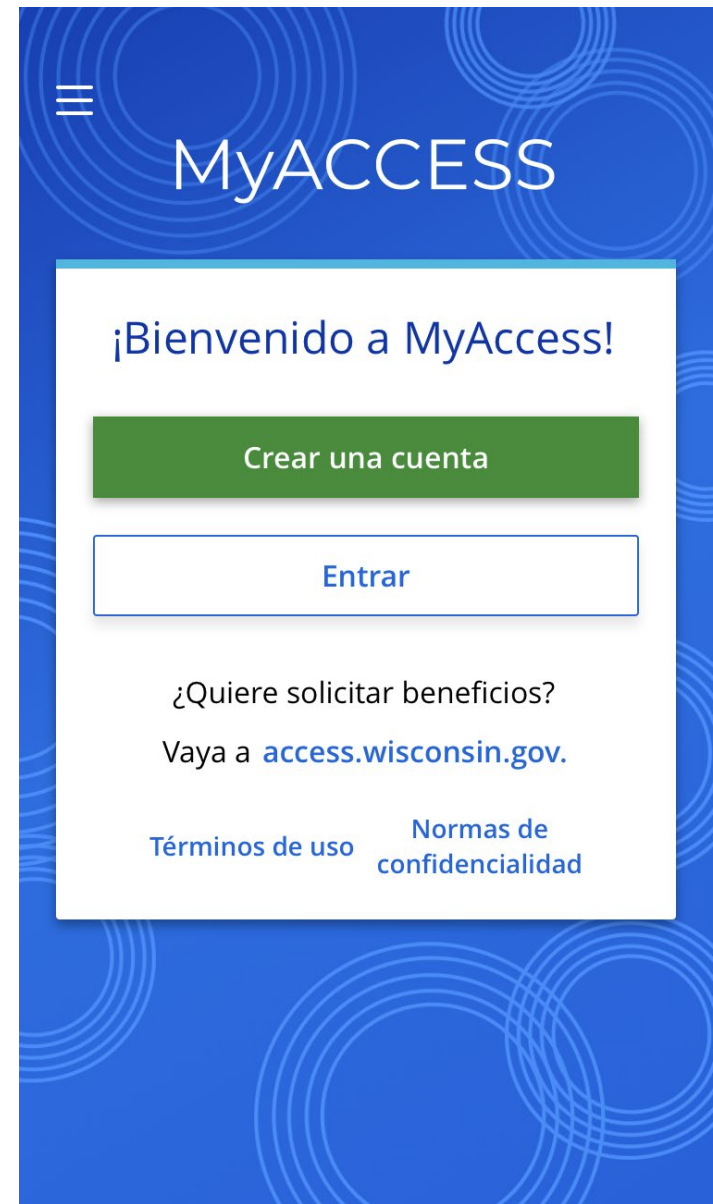
- MyACCESS
- ACCESS
- BadgerCare Plus
- Child Care
- FoodShare
- Medicaid
- W-2
- Wisconsin
- Wisconsin Shares
- Wisconsin Works

Para acceder a su cuenta por primera vez

- ▶ **Si usted tiene una cuenta en el sitio web de ACCESS para administrar sus beneficios**, utilice el mismo usuario y la misma contraseña para iniciar sesión en la aplicación. ¡Comience a utilizar la aplicación de inmediato!
- ▶ **Si usted solicitó algún beneficio a través del sitio web de ACCESS**, utilice el usuario y la contraseña que creó al registrarse para iniciar sesión en la aplicación. Luego tendrá que darnos su:
 - Número de caso, número de identificación ForwardHealth, o número de tarjeta QUEST.
 - Fecha de nacimiento.
 - Número de seguro social o PIN del caso.
- ▶ **Si usted no administra sus beneficios ni ha iniciado sesión a través de la web**, cree una cuenta en la aplicación. Tendrá que darnos su:
 - Número de caso, número de identificación ForwardHealth, o número de tarjeta QUEST.
 - Fecha de nacimiento.
 - Número de seguro social o PIN del caso.Luego, tendrá que elegir un usuario, una contraseña y preguntas secretas.

💡 Consejo:

Puede encontrar su número de caso en la parte superior de las cartas que recibe sobre su elegibilidad y beneficios.



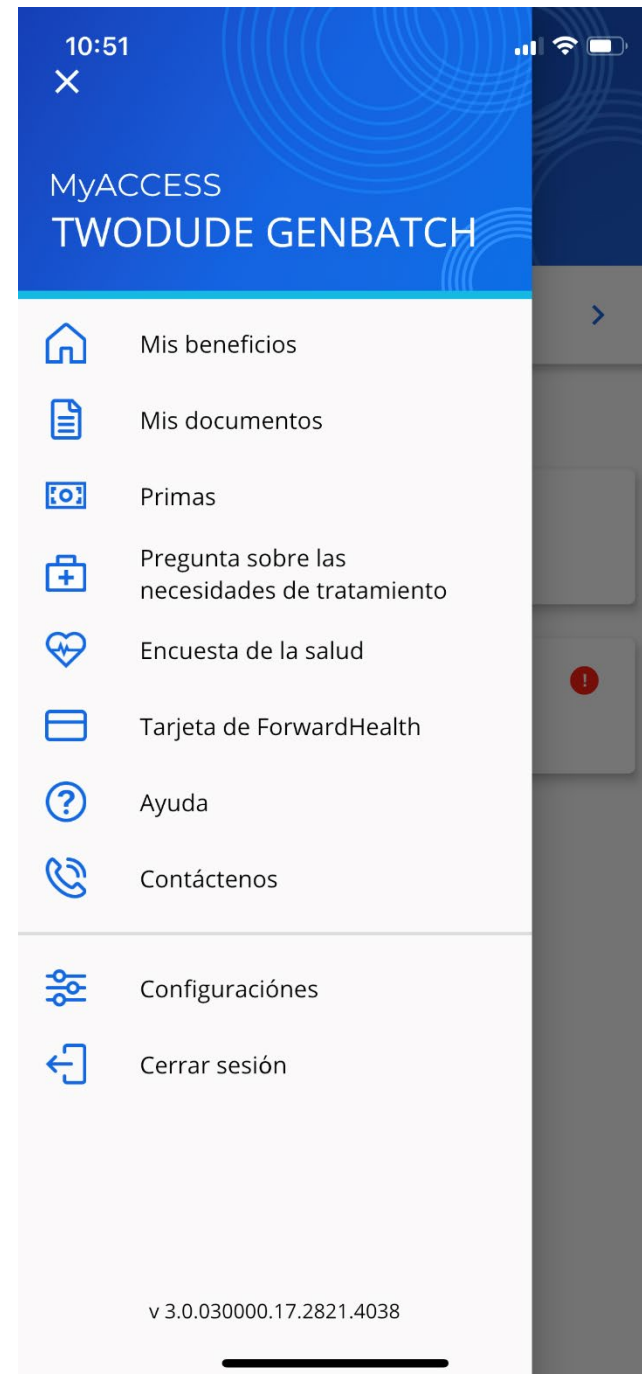
Menú de navegación

Presione el ícono de menú  en la esquina superior izquierda de la aplicación para abrir el menú de navegación:

- ▶ **Mis beneficios.** La pantalla Mis beneficios muestra información básica sobre los programas para los que ha solicitado inscripción o en los cuales está inscrito.
- ▶ **Mis documentos.** La pantalla Mis documentos muestra los documentos que debe enviar y los documentos que ha enviado en los últimos 90 días.
- ▶ **Mis tarjetas de beneficios.** La pantalla de Mis tarjetas de beneficios le permite ver sus tarjetas digitales ForwardHealth o SeniorCare. Sólo tendrá esto en su menú de navegación si se le ha emitido una tarjeta ForwardHealth o SeniorCare.
- ▶ **Ayuda.** En las pantallas de Ayuda, usted puede cambiar sus preguntas secretas y leer las preguntas frecuentes sobre la aplicación, las políticas de privacidad, los términos de uso y la declaración de no discriminación.
- ▶ **Contáctenos.** La pantalla Contáctenos lo dirige al Servicios para miembros para soporte técnico y de la aplicación, así como también a su agencia, para recibir apoyo sobre elegibilidad e inscripción.
- ▶ **Cerrar sesión.** Cuando termine de utilizar la aplicación, cierre la sesión para proteger su información. La sesión se cerrará automáticamente luego de 15 minutos de inactividad.

Consejo:

Para regresar a la pantalla Mis beneficios desde la pantalla Mis documentos, debe usar el menú de navegación.



Para recuperar su usuario

Si ha registrado una cuenta anteriormente, pero no recuerda su usuario, siga los pasos a continuación para recuperar su usuario. No tiene que crear una cuenta nueva.

PASO 1

Presione Olvidé el usuario.

PASO 2

Encuentre su cuenta con el número de rastreo de la aplicación o con su número de caso.

PASO 3

Ingrese el número que había eligió y presione Siguiente.

PASO 4

Ingrese su fecha de nacimiento y su número de seguro social o PIN de caso. Luego, presione Siguiente.

PASO 5

Conteste las preguntas secretas que eligió al crear su cuenta. Luego, presione Siguiente.

PASO 6

Aparecerá su usuario en la pantalla. Presione Iniciar sesión para ir a la pantalla de inicio de sesión.

Para restablecer su contraseña

Si ha registrado una cuenta anteriormente, pero no recuerda su contraseña, siga los pasos a continuación para restablecerla. No tiene que crear una cuenta nueva.

PASO 1

Presione Olvidé la contraseña.

PASO 2

Ingrese su usuario. Luego, presione Siguiente.

PASO 3

Ingrese su fecha de nacimiento y su número de seguro social o PIN de caso. Luego, presione Siguiente.

PASO 4

Responda sus preguntas secretas. Luego, presione Siguiente.

PASO 5

Ingrese su nueva contraseña y confírmela. Luego, presione Siguiente.

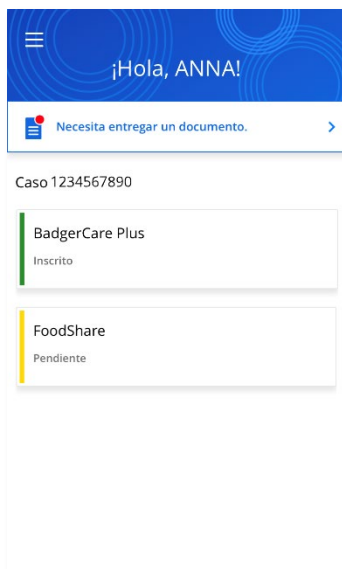
PASO 6

Presione Iniciar sesión.

Para enviar documentos de su lista de necesidades

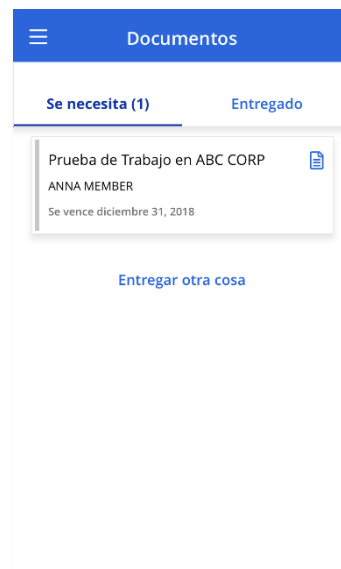
PASO 1

Busque su Lista de necesidades. Puede presionar el mensaje en la parte superior de su pantalla de Beneficios o presionar en Mis documentos desde el menú para acceder a su Lista de necesidades.



PASO 2

Dentro de su Lista de necesidades, elija el documento que quiera enviar.



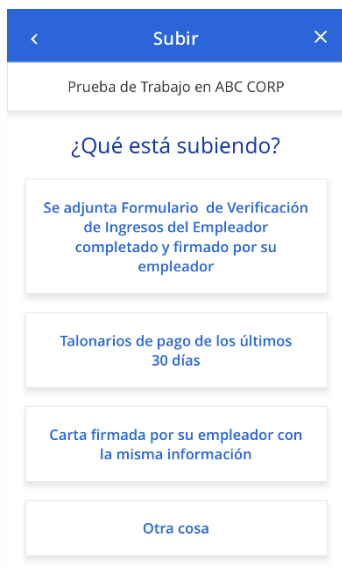
PASO 3

Revise el documento en detalle y, luego, presione Cargar documento.



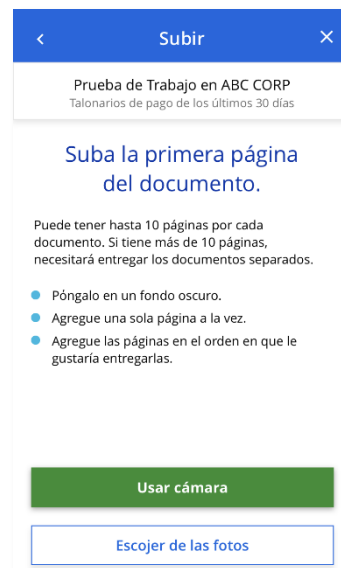
PASO 4

Elija el documento que quiere cargar.



PASO 5

Utilice la cámara de su teléfono para tomar una fotografía o elija una fotografía de la galería del teléfono.



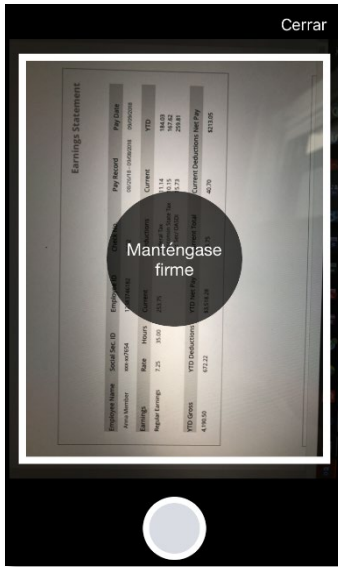
Consejo:

Las fotografías tomadas con la aplicación MyACCESS no se guardan en su teléfono. Esto ayuda a mantener su información a salvo.

Para enviar documentos de su lista de necesidades

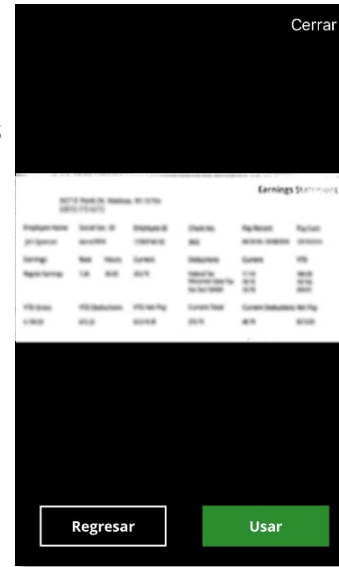
PASO 6

Si utiliza la cámara de su teléfono, centre el documento y tome la fotografía. **Asegúrese de colocar el documento sobre un fondo oscuro para obtener un mejor resultado.**



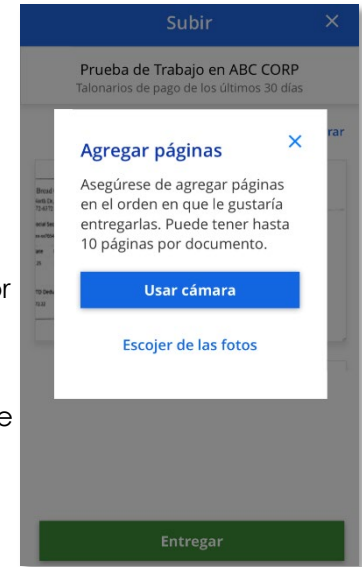
PASO 7

Si el documento es legible, presione Utilizar. Si su documento no es legible, presione Regresar y tome otra fotografía. La aplicación MyACCESS pondrá su documento en blanco y negro.



PASO 8

Si su documento tiene más de una página, presione Agregar página. Puede agregar hasta 10 páginas por documento. Si su documento tiene más de 10 páginas, vea la página nueve para ver cómo enviar más páginas.



PASO 9

Una vez cargadas todas las páginas de su documento (o las primeras 10), presione Enviar.



PASO 10

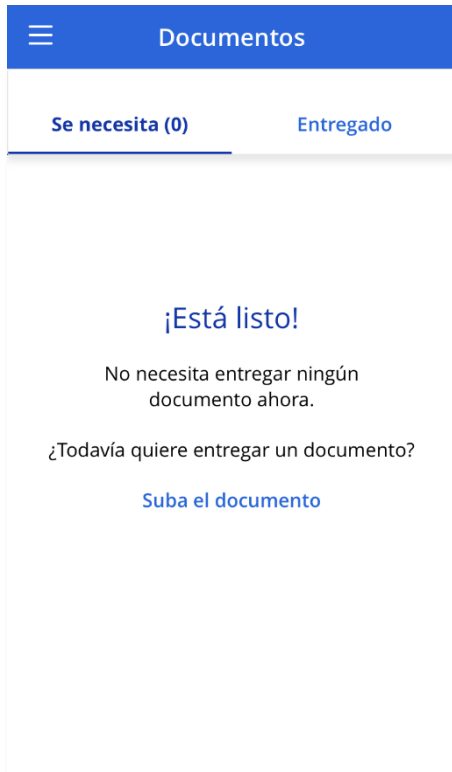
Aparecerá un mensaje para indicar si su documento se ha enviado correctamente. Presione Listo para regresar a la pantalla Documentos.



Consejo:

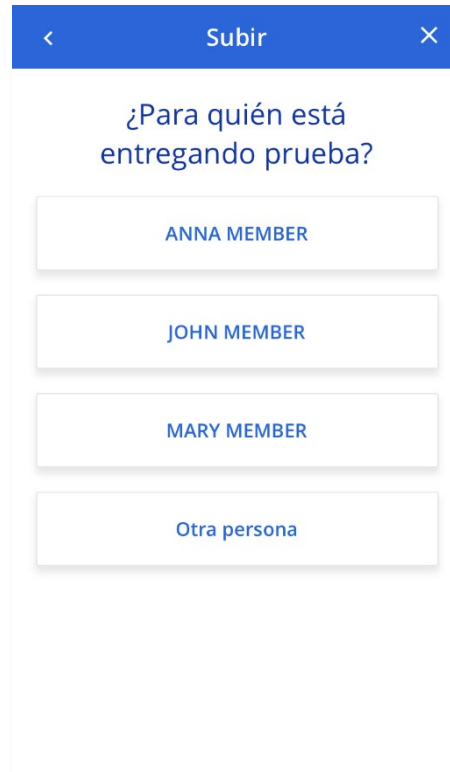
Procesar su documento puede llevar alrededor de 10 días. Usted puede revisar su estado en cualquier momento desde su lista de Enviados. Para obtener más información acerca de su lista de Enviados, vea la página 10.

Para enviar más de 10 páginas



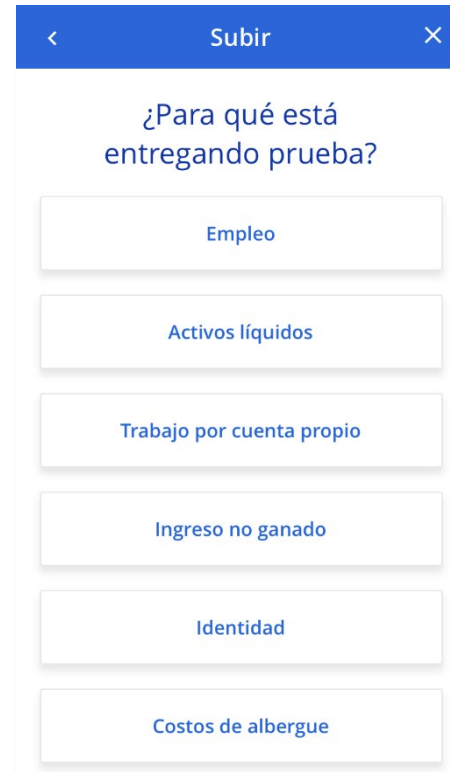
PASO 1

Luego de cargar las primeras 10 páginas de un documento, regrese a su Lista de necesidades. Presione Cargar documento si no hay nada más en su lista, o Cargar más si hay otros documentos en su lista.



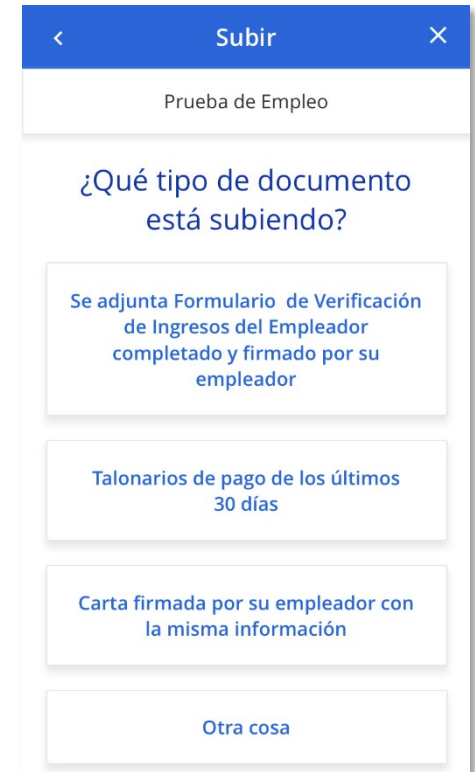
PASO 2

Elija a quién enviará el documento.



PASO 3

Elija el tipo de prueba que enviará. Esta prueba debe coincidir con el tipo de prueba de las primeras 10 páginas. Si no recuerda el tipo de prueba, presione Ver más. Luego presione Cargar más en la pantalla que detalla todos los tipos de pruebas.



PASO 4

Elija el tipo de documento que enviará. Este documento debe coincidir con el tipo de documento de las primeras 10 páginas. Si no recuerda el tipo de documento, presione Cargar más. Luego, siga los pasos del 5 al 10 de las páginas 7 y 8 para enviar el resto de las páginas.

Para controlar el estado de un documento enviado

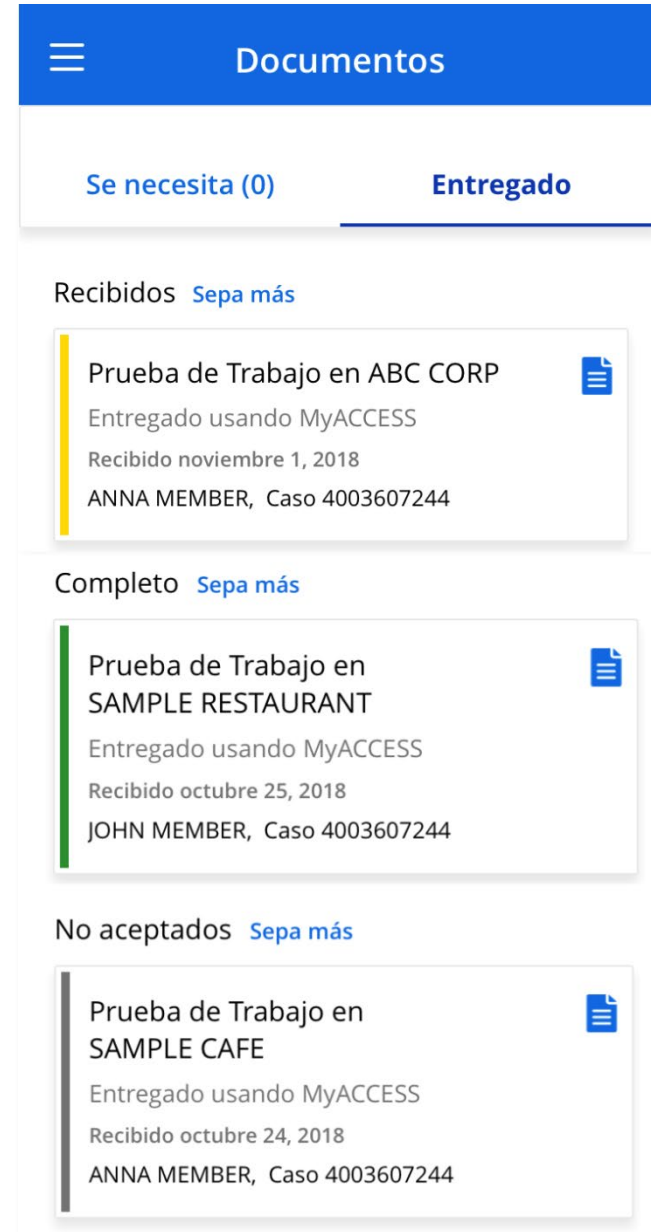
En su lista de Enviados, usted puede ver todos los documentos que ha enviado en los últimos 90 días. Los documentos que ha enviado por medio de la aplicación MyACCESS o por medio del sitio web de ACCESS aparecerán inmediatamente como Recibidos. Los documentos que haya enviado por fax, por correo, o que haya entregado en persona, aparecerán como Recibidos una vez que la agencia los reciba y registre su recepción.

Los documentos pueden tener los siguientes estados:

- ▶ **Recibido.** Esto significa que la agencia recibió el documento, pero aún debe procesarlo.
- ▶ **Completado.** Esto significa que su documento tenía la información que necesitábamos. No tiene que hacer nada más.
- ▶ **Rechazado.** Esto significa que recibimos su documento, pero o bien no era el documento adecuado, o no era necesario para su caso. Este estado aparecerá solo en circunstancias excepcionales. Si un documento tiene este estado, usted puede comunicarse con su agencia para obtener más información y para saber si debe enviar otro documento.

Consejo:


Si usted envió un documento a través de la aplicación MyACCESS o el sitio web de ACCESS, puede presionar sobre el documento y abrirlo con el lector de archivos PDF de su teléfono.




Documentos

Se necesita (0) Entregado


Recibidos [Sepa más](#)

- Prueba de Trabajo en ABC CORP 
Entregado usando MyACCESS
Recibido noviembre 1, 2018
ANNA MEMBER, Caso 4003607244

Completo [Sepa más](#)

- Prueba de Trabajo en SAMPLE RESTAURANT 
Entregado usando MyACCESS
Recibido octubre 25, 2018
JOHN MEMBER, Caso 4003607244

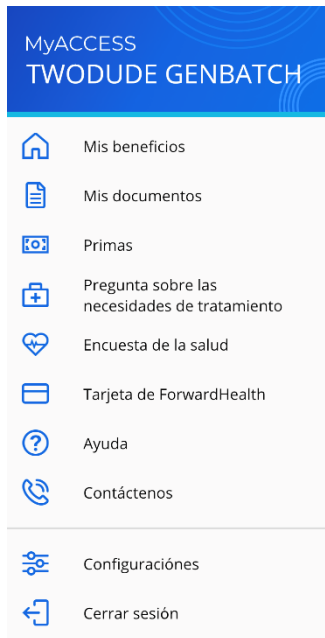
No aceptados [Sepa más](#)

- Prueba de Trabajo en SAMPLE CAFE 
Entregado usando MyACCESS
Recibido octubre 24, 2018
ANNA MEMBER, Caso 4003607244

Ver sus tarjetas de beneficios digitales

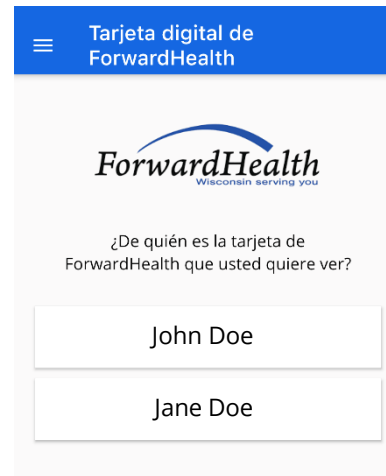
Paso 1

Seleccione Mis tarjetas de beneficios en el menú de navegación. Si se le ha emitido tanto una tarjeta SeniorCare como una tarjeta ForwardHealth, verá un menú desplegable con ambas opciones de tarjetas. Seleccione la tarjeta que desea ver.



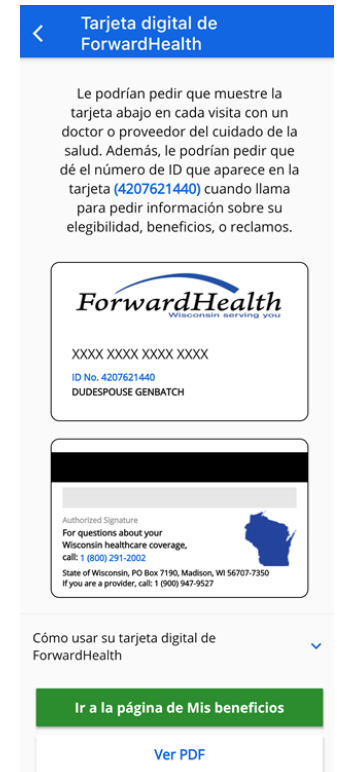
Paso 2

Seleccione el nombre de la persona cuya tarjeta digital desea ver.



Paso 3

Vea su tarjeta digital. Puede mostrar su tarjeta digital en las visitas a los proveedores para acceder a los beneficios cubiertos. Puede ver los detalles sobre el uso de su tarjeta digital seleccionando la flecha del menú desplegable debajo de la tarjeta.



Paso 4

Si selecciona Ver PDF, abrirá un PDF de la tarjeta digital. Puede seleccionar Descargar en la parte superior izquierda de la pantalla para descargar un archivo PDF de su tarjeta digital.



Consejo:

Si ya no está inscrito en un programa para el que se le ha expedido una tarjeta, verá un banner sobre su tarjeta digital.



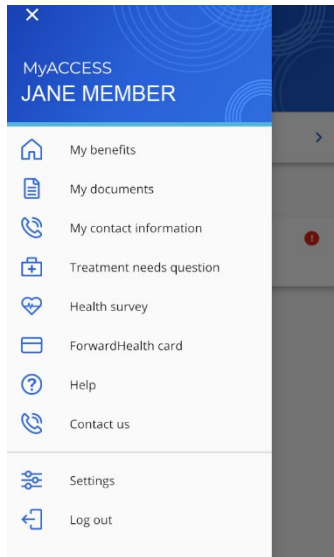
Le podrían pedir que muestre la tarjeta abajo en cada visita con un doctor o proveedor del cuidado de la salud. Además, le podrían pedir que dé el número de ID que aparece en la tarjeta (2202728422) cuando llame para pedir información sobre su elegibilidad, beneficios, o reclamos.



Cómo actualizar su dirección

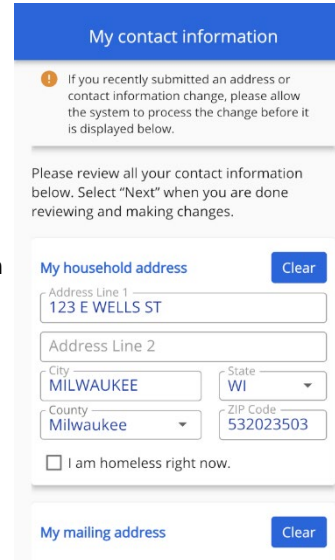
PASO 1

Seleccione "My Contact Information" (mi información de contacto) del menú de navegación. Solo verá este enlace si actualmente recibe beneficios.



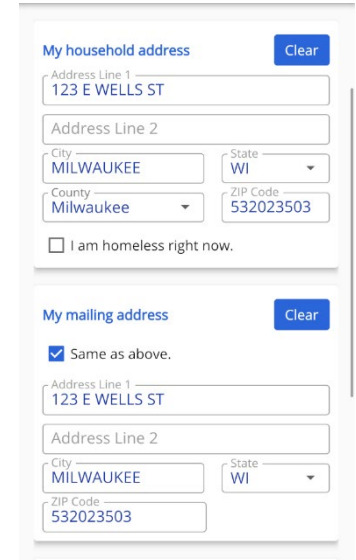
PASO 2

Cuando selecciona el enlace "My Contact Information" (mi información de contacto) del menú de navegación, se muestra la información de contacto de su hogar. Aquí puede revisar y cambiar la dirección de su hogar, la dirección postal y los números de teléfono, y actualizar la información cuando lo necesite.



PASO 3

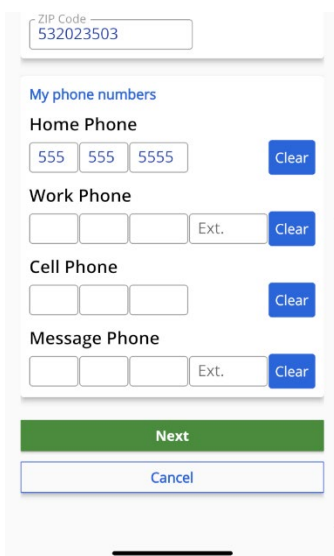
La dirección postal registrada actualmente se muestra en la sección "My mailing address" (mi dirección postal). Una dirección postal es aquella donde recibirá su correo, que puede ser distinta de la dirección de su hogar. Es muy importante que la dirección postal sea siempre correcta.



PASO 4

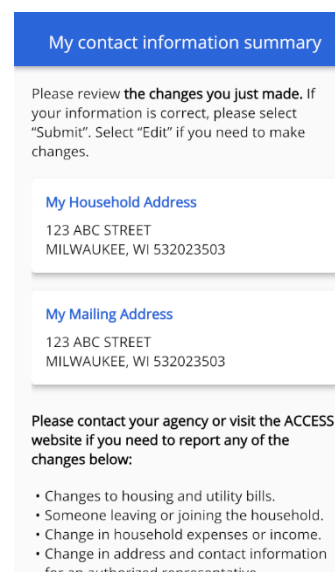
En la sección "My phone numbers" (mis números de teléfono), puede actualizar, eliminar o añadir un número de teléfono de su hogar, de su trabajo, de su móvil o de un *teléfono para mensajes. Luego de revisar y actualizar su información de contacto, seleccione el botón "Next" (siguiente) en la parte inferior de la página.

*Un número de teléfono para mensajes es un número en el que se puede dejar un mensaje de voz para un destinatario.



PASO 5

Luego de seleccionar "Next" (siguiente), se muestra la información de contacto. Luego de una revisión final de la información de contacto actualizada, haga clic en "Edit" (editar) para volver a la página de "My Contact Information" (mi información de contacto) y hacer cambios, si es necesario. En caso contrario, haga clic en "Submit" (enviar).



PASO 6

Luego de hacer clic en "Submit" (enviar), se mostrará la página de logrado con éxito. Anote el número de seguimiento que aparece en esta página porque puede ser útil tenerlo. Puede demorar algunos días hasta visualizar sus cambios en la sección de "My Contact Information" (mi información de contacto) de la aplicación.

