



A continuación, se incluye una lista de las preguntas más frecuentes sobre el portal para miembros de Regence Group Administrators (RGA). Si necesita ayuda adicional, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente al 1-866-738-3924 de lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del Pacífico.

¿Qué navegador de Internet necesito para visitar el portal para miembros?

El portal para miembros solo es compatible con Chrome, Edge, Safari y Firefox.

Ya tengo una cuenta en el portal de RGA, ¿es necesario que cree una nueva?

No, no es necesario que cree una cuenta nueva. Puede iniciar sesión con su dirección de correo electrónico habitual y contraseña.

¿Cómo hago para encontrar un proveedor dentro de la red?

Desde el panel de inicio, desplácese hacia abajo hasta Explorar sus beneficios. En esta sección, seleccione la primera ficha denominada “Encontrar un médico”.

¿Cómo hago para otorgar, denegar o solicitar acceso a la cuenta del portal a los miembros de mi familia?

Seleccione el ícono de perfil en la esquina derecha superior de la pantalla y, luego, seleccione “Acceso a la cuenta”. Desde esta pantalla, desplácese hacia abajo hasta “Otorgar o denegar acceso a un miembro del plan” y encuentre a la persona correspondiente y, luego, seleccione “Otorgar acceso” o “Denegar acceso”. Usted también puede solicitar acceso desde esta pantalla.

¿Cómo hago para cambiar mi contraseña o dirección de correo electrónico?

Seleccione el ícono de perfil en la esquina derecha superior de la pantalla y, luego, seleccione “Mi cuenta” desde la lista desplegable. En esta pantalla, tiene la opción de seleccionar “Cambiar correo electrónico” o “Cambiar contraseña”.

¿Cómo hago para formular una pregunta al Servicio de Atención al Cliente?

Seleccione el ícono de perfil en la esquina derecha superior de la pantalla y, luego, seleccione “Mensajes”. En la pantalla de mensajes, seleccione “Nuevo mensaje” para enviar un mensaje

¿Cómo hago para inscribirme para recibir la Explicación de beneficios (EOB) electrónica?

Seleccione el ícono de perfil en la esquina derecha superior de la pantalla y, luego, seleccione “Preferencias de comunicación”. Desde allí, en la sección “Explicación de beneficios (EOB)”, seleccione “Correo electrónico” y, luego, “Guardar cambios”.

¿Cómo hago para enviar una reclamación?

Desde el panel de inicio, seleccione el enlace “Gestionar reclamaciones y deducibles” ubicado en la parte superior de su pantalla. Desplácese hacia la lista de reclamaciones y encontrará un botón denominado “Enviar una reclamación”.

¿Cómo hago para visualizar mi tarjeta de identificación?

Seleccione el ícono de perfil en la esquina derecha superior de la pantalla y, luego, seleccione “Tarjetas de identificación” desde la lista desplegable.

¿Cómo hago para actualizar mis preferencias de comunicación?

Desde cualquier pantalla, seleccione el ícono de perfil en la esquina derecha superior de la pantalla y, luego, seleccione “Preferencias de comunicación”.

¿Dónde puedo encontrar una descripción general de mis beneficios?

Puede encontrar una descripción general de los beneficios de su plan en el panel de inicio bajo la sección “Explorar sus beneficios”.

¿Dónde puedo acceder a los formularios para miembros o descargarlos?

Para acceder a los formularios que se usan más frecuentemente y descargarlos, desplácese hasta abajo en la parte inferior del portal desde cualquier pantalla y, luego, seleccione “Formularios útiles”.

Envíé una reclamación, pero no la veo en mi lista de reclamaciones, ¿por qué no puedo verla?

Las reclamaciones recientemente enviadas no aparecen de inmediato en su lista de reclamaciones. Espere hasta 14 días para que su reclamación y el estado de dicha reclamación aparezcan en su lista de reclamaciones.

¿Cómo hago para retirar el acceso a la cuenta a alguien de mi familia (por ejemplo, un excónyuge)? Seleccione el ícono de perfil en la esquina derecha superior de la pantalla y, luego, seleccione “Acceso a la cuenta”. Desde esta pantalla, desplácese hacia abajo hasta “Otorgar o denegar acceso a los miembros del plan”, encuentre a la persona correspondiente y, luego, seleccione “Denegar acceso”.

No puedo ver la información de mis dependientes, ¿por qué no puedo verla?

Debido a las leyes de privacidad, los miembros tienen acceso a la información de la cuenta de los dependientes de 12 años o menores de esa edad. Los dependientes de 13 años o más deben otorgarle a los miembros acceso a la información de su cuenta a través de su configuración en el portal para miembros.

¿Puedo incorporar a un nuevo miembro a mi póliza a través del portal?

Su empleador envía las nuevas inscripciones. Comuníquese con su empleador si no ve a un miembro de la familia incorporado recientemente en su cuenta. Las nuevas inscripciones normalmente se procesan dentro de 3 días hábiles desde la fecha en que las envíe su empleador.