

Preguntas frecuentes de los miembros de My Health Pays®

Información sobre el programa de premios:

¿Qué es My Health Pays®?

My Health Pays® es el nuevo programa de premios de Superior. My Health Pays® reemplaza a CentAccount®. El Programa de premios My Health Pays® ofrece premios a los miembros de CHIP, STAR, STAR+PLUS, STAR Kids y STAR Health. Los miembros pueden recibir premios por completar actividades saludables. A medida que se procesan los reclamos médicos por las actividades específicas, los premios se cargan automáticamente en una tarjeta prepagada Visa® de My Health Pays® que puede usarse en tiendas minoristas seleccionadas.

¿Cuándo comenzó a funcionar el Programa de premios My Health Pays®?

Los miembros comenzaron a usar su tarjeta My Health Pays® el 1 de septiembre de 2019.

¿Qué pasa si me quedaba saldo en mi tarjeta de CentAccount®?

Todos los saldos de premios no vencidos de su tarjeta CentAccount® se transfirieron a su nueva tarjeta My Health Pays®.

¿Cómo puedo obtener mi tarjeta de premios My Health Pays®?

Una vez que completa una actividad de My Health Pays®, Superior recibe una notificación y se le enviará su tarjeta por correo postal. Conserve su tarjeta, ya que en el futuro se le añadirán los dólares de premios que obtenga por cada actividad saludable calificada que realice. Puede recibir premios por una variedad de actividades saludables. [Para ver la lista completa de las formas en que puede recibir premios, haga clic aquí.](#)

Si tiene alguna pregunta sobre los premios, llame a Servicios para miembros al teléfono que se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación de miembro de Superior.

¿Qué sucede si no recibo una tarjeta My Health Pays®?

Llame o envíe un mensaje a Servicios para miembros de Superior para solicitar una nueva tarjeta o su reemplazo. Actualmente, no hay forma de solicitar una nueva tarjeta por Internet.

¿Cómo puedo gastar mis premios?

Puede usar su tarjeta My Health Pays® para:

- **Artículos de uso cotidiano en Walmart o Sam's Club.** No puede comprar alcohol, tabaco, armas de fuego ni municiones.
- **Servicios públicos del hogar,** como gas, electricidad, agua, desagüe, televisión por cable. Los miembros deben pagarle directamente al proveedor del servicio público.
- **Telefonía,** incluye facturas de celulares o de teléfonos de línea del hogar, o para comprar un teléfono celular. Los premios no pueden usarse para comprar minutos de teléfono prepagados.
- **Servicios de transporte,** como servicios de transporte compartido, taxis o transporte público. Los pases de autobús o tren debe adquirirse directamente del proveedor de servicios de transporte.
- **Gastos educativos** de escuelas primarias o superiores, universidades, escuelas de oficio y otras instituciones educativas.
- **Gastos de cuidado de niños** en guarderías. La mayoría de las guarderías en el hogar no están configuradas para realizar la transacción con la clasificación de comerciante correcta, pero alentamos a los miembros a que lo intenten.
- **Vivienda y alquiler** a través de una empresa de alquiler de propiedades. Los premios no pueden usarse para pagar una hipoteca.

¿Puede un padre/madre/tutor utilizar los premios de un niño?

Sí, la tarjeta tendrá el nombre del niño, pero si este es menor de 18 años, el padre, la madre o el tutor pueden gastar los premios conforme se describió anteriormente. No hay restricciones adicionales en relación a las tarjetas de niños.

¿Cuándo vencen los premios de My Health Pays®?

Los fondos vencen 90 días después de la finalización de su cobertura o 365 días después de la fecha en que obtuvo el premio, lo que ocurra primero.

Preguntas sobre la tarjeta prepagada Visa de My Health Pays®

¿La nueva tarjeta de My Health Pays® es una tarjeta de crédito?

- No, la nueva tarjeta tiene un logo de Visa, pero NO es una tarjeta de crédito. La tarjeta es una tarjeta prepagada (similar a una tarjeta de regalo), no una tarjeta de crédito.
- La tarjeta no afectará su calificación crediticia. Superior no lo adhirió a una tarjeta de crédito.
- Si completa una actividad saludable asociada con un premio de My Health Pays®, recibirá una tarjeta como parte del programa de premios de Superior.
- Solo puede gastar el saldo que figure en su tarjeta.
- La tarjeta no puede usarse para obtener dinero en efectivo.
- La tarjeta no puede usarse para comprar alcohol, tabaco o armas de fuego.
- La tarjeta solo puede usarse para determinados gastos.
- La tarjeta debe conservarse incluso después de haber gastado los premios, ya que los futuros premios que obtenga se cargarán en la misma tarjeta.

¿Cómo activo mi tarjeta?

Una vez que reciba su tarjeta de premios My Health Pays® por correo postal, llame a la línea de activación de tarjetas al 1-888-514-6841. Siga las instrucciones indicadas en la etiqueta de activación. Tendrá que tener su tarjeta con usted para completar la activación. Durante la activación debe elegir un PIN.

¿Qué pasa si olvido mi PIN?

Si olvidó su PIN, la manera más rápida de obtener uno nuevo es por vía telefónica al número de activación de tarjetas.

1-888-514-6841. NO tiene que llamar a Superior para restablecer su PIN.

¿Cómo puedo comprobar el saldo de mi tarjeta?

Puede comprobar el saldo de su tarjeta de la siguiente manera:

- Llame al número de teléfono que se encuentra en la parte posterior de la tarjeta al 1-866-809-1091.
- Inicie sesión en su cuenta del portal para miembros de Superior.
- Póngase en contacto con Servicios para miembros

¿Qué sucede si mi tarjeta es rechazada?

Los principales motivos del rechazo de una tarjeta son los siguientes:

- **Comerciante inválido.** Usted intentó hacer una compra en un minorista no autorizado, por ejemplo, en un restaurante de comidas rápidas, una gasolinera, etc.
- **Categoría o artículo inválido.** Usted intentó hacer una compra de un artículo o una categoría no autorizada.
- **La compra excede el saldo de la tarjeta.** Usted seleccionó "crédito" en lugar de "débito", y esto hace que la tarjeta rechace toda la transacción.
- **Error del miembro.** Usted ingresó un PIN incorrecto.
- **Solicitud de efectivo.** No puede usar su tarjeta de premios para obtener dinero en efectivo.

Si la tarjeta sigue rechazando la transacción y no se debe a uno de los motivos indicados anteriormente, tal vez sea la forma en que el comerciante esté clasificado como procesador de pagos. Superior no tiene control sobre las clasificaciones de los comerciantes. Tendrá que utilizar los premios en otro lugar.

Cómo gastar los premios

¿Dónde puedo usar mis premios de My Health Pays®?

Puede comprar cualquier artículo en cualquier sucursal de Walmart o Sam's Club, excepto alcohol, tabaco, armas de fuego o municiones. Además, puede usar sus premios como ayuda para pagar: Servicios públicos del hogar, telecomunicaciones, transporte, servicios de cuidado infantil, educación y alquileres.

¿Walmart y Sam's Club son los únicos minoristas que aceptan los premios de My Health Pays®?

Sí, Walmart y Sam's Club son las únicas tiendas incluidas en el programa My Health Pays®. Los miembros ya no pueden utilizar sus premios en CVS, Dollar General, Rite Aid o Family Dollar.

¿Puedo usar mis premios de My Health Pays® por Internet?

Por el momento, no puede utilizar los premios en Walmart.com o Samsclub.com, sino que debe concurrir personalmente a una tienda.

¿Qué puedo comprar en Walmart y Sam's Club?

- En Walmart y Sam's Club podrá comprar artículos cotidianos, excepto alcohol, tabaco, armas de fuego o municiones.
- Puede pagar copagos de medicamentos recetados en Walmart.

¿Puedo usar mi tarjeta de My Health Pays® como ayuda para pagar los copagos de farmacia?

Sí. Puede usar los premios en Walmart para pagar copagos de farmacia.

¿La tarjeta funciona en otras tiendas dentro de Walmart?

La tarjeta de premios no funciona en las tiendas que se encuentran en el frente del predio dentro de Walmart como un salón de manicura, Starbucks, McDonalds, etc.

¿Puedo usar mi tarjeta de My Health Pays® en la caja para autopagos o el dispositivo U-scan de Walmart o Sam's Club?

Sí, puede usar sus premios en la caja para autopagos o el dispositivo U-scan.

¿Puedo comprar gasolina con la tarjeta de premios?

No, los premios no pueden usarse para comprar gasolina.

¿Cómo uso mi tarjeta My Health Pays®?

- Simplemente deslice su tarjeta durante el proceso de compra en una tienda participante.
- Siempre que deba optar, pase la tarjeta como tarjeta de débito. Necesitará el PIN que seleccionó al activar la tarjeta.
- No puede usar su tarjeta como tarjeta de crédito, ni para obtener efectivo, ni en un cajero automático.
- No puede usar su tarjeta para comprar artículos en Walmart.com o SamsClub.com.

¿Qué pasa si el importe de la transacción es mayor que los premios disponibles?

- Si el importe de la transacción es mayor que el saldo de premios, debería poder pagar la diferencia con otro método de pago. Esto se llama transacción dividida.
- Las transacciones divididas/pagos parciales en Walmart o Sam's Club solo pueden procesarse como débito.
- Por defecto, Walmart o Sam's Club procesarán las transacciones como débito a menos que usted elija hacerlo como crédito.
- Si bien Walmart no suele solicitar el PIN para compras inferiores a \$50, le sugerimos que memorice su PIN en caso de que le soliciten ingresarlo.
- Si desliza su tarjeta antes de que se totalice su compra, Walmart o Sam's Club le solicitará el PIN incluso si el total es menor a \$50.

¿Qué ocurre si no uso todos mis premios en una sola transacción?

El saldo restante permanecerá en su tarjeta. Puede usarlo para futuras compras.

Tarjeta My Health Pays

Frente



Dorso



* Esta tarjeta es emitida por The Bancorp Bank, miembro de FDIC, conforme a una licencia de Visa U.S.A. Inc. La tarjeta no puede usarse en todos los lugares que aceptan las tarjetas de débito de Visa. Consulte el Acuerdo de usuario de tarjeta para ver todas las restricciones de uso.