



Preguntas frecuentes

P: ¿Puedo hacer cambios en mis elecciones para la cuenta de gastos flexibles eflexFSA durante el año del plan, por ejemplo, cambiar los montos elegidos o inscribirme en otra cuenta, como una cuenta de gastos flexibles para dependientes?

R: Solamente puede hacer cambios en la cuenta eflexFSA (incluidos cambios en los montos anuales), si existe un cambio de estado que lo justifique. El Servicio de Impuestos Internos (IRS) determina que se considera un cambio de estado. Algunos ejemplos incluyen: nacimiento, muerte, divorcio o matrimonio. Para obtener más información sobre estos cambios de estado, visite el sitio web del IRS: <http://www.irs.gov/publications/p969/ar02.html>

P: ¿Qué sucede si al principio del año del plan realizo un gasto importante utilizando fondos que todavía no tengo disponibles en mi cuenta eflexFSA?

R: Si el gasto que reclama es para su cuenta flexible de gastos para salud, pagaremos el reclamo en su totalidad hasta alcanzar el máximo anual elegido. Aunque los fondos ya se hayan gastado, seguirán haciéndose deducciones de su nómina durante todo el año del plan. En las cuentas de gastos flexibles para dependientes y las cuentas de primas individuales, los reembolsos se hacen de otra manera; usted solamente podrá recibir los fondos a medida que estén disponibles, hasta alcanzar el máximo anual elegido.

P: Si por alguna razón mi empleo se termina durante el año del plan, ¿puedo reclamar los gastos que realice durante el resto del año del plan?

R: En caso de terminación de su empleo, su plan finaliza el último día en que esté empleado. Sólo podrá presentar reclamos por gastos realizados antes de la fecha de finalización.

P: ¿Cuál es la mejor manera de determinar el monto que debo elegir para mi cuenta eflexFSA? ¿Existe un máximo o un mínimo para los montos que puedo elegir?

R: Una manera de determinar esta cantidad es revisando los registros o los recibos de sus cheques del año anterior. Esto lo ayudará a saber cuánto invirtió en gastos elegibles para la cuenta de gastos flexibles. También puede utilizar nuestra planilla para planificar y determinar el monto de su elección. El monto máximo que puede elegir para su cuenta eflexFSA lo determina su empleador, y puede encontrarlo en el resumen descriptivo del plan. La elección máxima para la cuenta de gastos flexibles para dependientes es \$5,000 para los jefes de familia o parejas casadas que presentan conjuntamente la declaración de impuestos. El monto es \$2,500 para las parejas casadas que presentan la declaración en forma separada.

P: No soy el beneficiario principal, ¿me pueden reembolsar los gastos médicos en efectivo de mi cónyuge?

R: Si tiene una cuenta de gastos flexibles para salud, se le pueden reembolsar los gastos médicos que hayan tenido usted, su cónyuge o sus dependientes para propósitos fiscales.

P: Mi cónyuge y yo trabajamos en la misma empresa y ambos tenemos una cuenta de gastos flexibles, ¿podemos presentar reclamos por los servicios prestados al otro cónyuge?

R: Sí. Debido a que ambos están inscritos en la cuenta eflexFSA, pueden presentar reclamos en la cuenta del otro cónyuge.

P: ¿Ofrecen la posibilidad de recibir los pagos de los reclamos mediante depósito directo?

R: Sí. El depósito directo es nuestro método preferido de pago. De esta forma, recibirá el dinero más rápido, reducirá algunos gastos y también utilizará menos papel. Puede encontrar los formularios de inscripción para el depósito directo dentro de la sección *Forms* (Formularios) en nuestro sitio web.

P: ¿Qué procedimiento debo seguir para presentar la documentación después de haber utilizado mi tarjeta eflex?
¿Siempre debo presentar la documentación? ¿Qué debo hacer si perdí la documentación?

R: En algunas oportunidades le solicitaremos un recibo para verificar los reclamos y cumplir con las pautas del IRS, incluso para las compras con tarjeta de débito. El recibo debe incluir la fecha y la descripción del servicio y el monto en dólares. Los recibos de tarjeta de crédito no cumplen los requisitos de verificación del IRS. Por lo tanto, aconsejamos a todos los usuarios de las tarjetas eflex que guarden los recibos por si los pedimos para cumplir con estos requisitos.

Si necesitamos el recibo de una compra con una tarjeta eflex, le enviaremos tres avisos. Si no recibimos el recibo después de 30 días, tendremos que desactivar temporalmente la tarjeta hasta que recibamos la verificación.

Asegúrese de que eflex tenga su dirección de correo electrónico actualizada. Si necesitamos un recibo de una compra con tarjeta de débito, le enviaremos un correo electrónico el día que recibamos su reclamo o que realice la compra con la tarjeta de débito. El correo electrónico es la manera más rápida de informarlo y la que le dará más tiempo para que busque el recibo. Puede enviarnos la documentación por fax, correo electrónico o postal.

Ahora, muchas tiendas minoristas importantes deben colocarle un código a sus registros para identificar y autorizar en los puntos de venta los artículos elegibles para cuentas de gastos flexibles. En la mayoría de los casos, ya no pediremos los recibos de las compras de artículos elegibles de venta libre, siempre que las realice en un lugar autorizado. [Encuentre aquí la lista actualizada de tiendas que usan el Sistema de Aprobación de Información de Inventario \(IIAS, por sus siglas en inglés\).](#)

En la mayoría de los casos, si ha perdido la documentación de una compra con una tarjeta eflex, puede comunicarse con el vendedor para que vuelva a entregarle el recibo.

P: ¿Existe alguna pauta general en relación con la elegibilidad de compras de artículos de venta libre (OTC)?

R: Son elegibles las compras de artículos de venta libre utilizados para tratar o aliviar enfermedades o lesiones personales. Los artículos higiénicos generales, como pastas dentales, desodorantes, productos para la higiene femenina, etc., no son elegibles. Las vitaminas y los suplementos tampoco son elegibles, a menos que tenga una nota de necesidad médica redactada por un médico. Puede encontrar más información sobre compras de artículos de venta libre en la sección *Forms* (Formularios) de nuestro sitio web.

P: ¿Dónde puedo encontrar una lista de gastos elegibles para la cuenta eflexFSA?

R: Puede encontrar un resumen en nuestra planilla del empleado (Employee Worksheet), dentro de la sección *Forms* (Formularios) de nuestro sitio web. También hallará una lista al dorso del folleto de la cuenta eflexFSA.

P: ¿Cuánto tiempo demoran el procesamiento y el reembolso de mis reclamos una vez que los envíe a eflex?

R: Tratamos todos los reclamos dentro de los 30 minutos desde que los recibimos. Por lo general, el procesamiento de los reclamos tarda entre 1 y 2 días hábiles.

P: ¿Cómo se reembolsan mis gastos?

R: Para recibir el reembolso de sus gastos médicos, deberá presentar un formulario de reclamo y la documentación correspondiente. Puede encontrar los formularios de reclamo en nuestro sitio web, dentro de la sección *Forms* (Formularios). Una vez completado el formulario, envíelo junto con la documentación por fax, correo electrónico o postal. También puede presentar sus reclamos electrónicamente por medio de su cuenta eflex en Internet en <https://employee.eflexgroup.com>. Para entrar a su cuenta, siga las instrucciones que se proporcionan en la página.

P: ¿Qué ocurre con los fondos de mi plan de gastos flexibles que no utilice?

R: Al final del año del plan, se devuelven a su empleador en concepto de caducidad.