



Tarjeta de Viaje de Susan Lang
Preguntas Frecuentes

1. ¿Cuándo recibiré mi tarjeta?

Si es aprobado para recibir asistencia, le enviaremos la tarjeta por correo dentro de los 7 a 10 días hábiles posteriores a la aprobación. Al recibirlo, siga las instrucciones para activar la tarjeta.

2. ¿Cómo activo mi tarjeta?

Para activar su tarjeta, llame al 1-877-557-2672, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. EST.

3. Cuando uso mi tarjeta, ¿selecciono débito o crédito para completar la transacción?

Elija crédito para completar su transacción en tiendas o en una pompa de gas.

4. La máquina me está pidiendo que ingrese un número de contraseña. ¿Qué tengo que hacer?

Simplemente presione "cancelar" en la máquina y vuelva a ejecutar la transacción como crédito

5. ¿Se puede usar la tarjeta para comprar gasolina dentro de la estación de servicio?

En el raro caso de que no pueda realizar una compra en la pompa, puede usar la tarjeta en el interior solo para compras de gasolina. Asegúrese de guardar su recibo.

6. ¿Existe un límite en la cantidad de gas que puedo comprar por día?

Sí. Las compras de gas están limitadas a \$ 125.00 por día.

7. Tengo menos de \$ 50 y tengo problemas para usar mi tarjeta en las gasolineras, ¿qué debo hacer?

Cuando el saldo de su tarjeta es inferior a \$49 y la cantidad total de gas que se comprará es mayor, entonces la tarjeta puede declinar. Sin embargo, puede pagar de su bolsillo y enviar el recibo de gasolina a LLS para obtener un reembolso.

8. ¿Puedo retirar efectivo con mi tarjeta?



No. La tarjeta no ofrece acceso a efectivo.

9. ¿Dónde puedo usar mi tarjeta?

Su tarjeta es aceptada en todas partes donde se aceptan tarjetas Visa, sin embargo, su tarjeta solo puede usarse para gastos cubiertos. Para asistencia, llame al 1 (877) 557-2672, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. EST.

10. ¿Cómo verifico el saldo de mi tarjeta?

El saldo de su tarjeta se puede ver en el portal del paciente, o puedes llamar para hablar con un representante de LLS al 1-877-557-2672 o 1-866-685-1898 para hablar con un representante de PEX durante el horario comercial normal.

11. ¿Necesito guardar todos los recibos?

Todos los recibos deben guardarse en caso de una auditoría.

12. ¿Qué sucede si la tarjeta no pasa?

Si tiene dificultades, llame para hablar con un representante al 1-844-565-2269 durante el horario comercial normal.

13. ¿Qué sucede si traté de hacer una compra permitida con mi tarjeta y me la negaron, y tuve que pagar de mi bolsillo?

En la rara atención que le negaron a su tarjeta por un gasto permitido y pagó de su bolsillo, envíe el recibo al programa por fax o correo.

14. ¿Qué tipo de restricciones hay en la tarjeta?

Se rechazarán los siguientes gastos: alimentos y bebidas, alcohol, tabaco, ropa, gastos médicos / de farmacia y viajes internacionales.

15. ¿Qué hago si pierdo mi tarjeta?

Reporte una tarjeta perdida o robada de inmediato llamando al 1-866-685-0898

16. ¿Cuánto tiempo tengo para usar estos fondos?

Todos los pacientes reciben un ciclo de adjudicación de seis meses para utilizar sus fondos.

17. ¿Qué sucede si no uso todos los fondos?

Los fondos que no se usen durante su ciclo de adjudicación de seis meses se perderán.

Susan Lang Pay-It-Forward

Preguntas frecuentes en línea de PEX

1. ¿Por qué debería crear una cuenta en línea para la tarjeta de PEX?

Una cuenta en línea le permitirá: verificar su saldo, cargar recibos, agregar notas a las transacciones.

2. ¿Cómo creo una cuenta en línea?

Para crear una cuenta en línea, visite el portal en línea en www.pexcard.com/register.

3. ¿Cómo verifico mi saldo?

Puede iniciar sesión en el sitio de escritorio o en la aplicación móvil para consultar el saldo de su tarjeta en cualquier momento. ¡También puede configurar alertas de saldo bajo!

4. ¿Cómo cargo los recibos?

Inicie sesión en su cuenta en línea y cargue sus recibos. Esto se puede hacer en el sitio de escritorio o en la aplicación móvil.

5. ¿Cómo agrego notas y etiquetas a mis transacciones?

Los titulares de tarjetas pueden iniciar sesión después de realizar un pago para agregar notas o etiquetas a cada transacción