

MyDocs 常见问题解答

2020 年 11 月 3 日创建

什么是 MyDocs 附件服务？

MyDocs 附件服务是一个新选项，客户可以通过创建一个安全电子邮件门户(Secure Email Portal)帐户将验证文档通过电子邮件发送到该部门。

什么是安全电子邮件门户(Secure Email Portal)或 SEP？

华盛顿州安全电子邮件门户或 SEP 是一种通过互联网接收、撰写和发送加密邮件的安全方式。安全措施确保除预期收件人之外的任何人都不能读取邮件。由于每封邮件都经过数字签名，因此收件人有无可辩驳的证据来证明发件人的身份。

DSHS 的财务服务管理处为客户提供访问 MyDocs 附件服务的权限。在收到该部门发出的电子邀请函后，客户可以使用其 SEP 帐户通过电子邮件发送部门验证文档。

该部门需要多长时间来处理我的电子邮件和附件？

我们预计处理您的电子邮件需要一个工作日，从成功发送电子邮件的日期和时间算起。

然后，工作人员将可以访问该电子邮件中包含的附件，并将按照收到的日期顺序处理这些附件。

如何确保我的文档被分配到我的文件？

为确保及时将电子邮件文档分配给正确的个案，必须：

1. 使用安全电子邮件门户**创建**一个帐户。
2. 通过**安全电子邮件门户**发送您的验证文档。
3. 确保验证文档**清晰且每页都包含客户标识符**（全名和客户识别号或社保号的后四位）。
4. 验证文档**必须附加到**电子邮件，不得嵌入或插入电子邮件正文。

我在哪里可以查看该部门是否收到了我的文档？

除了通过您的 SEP 帐户接收“已成功接收”电子邮件外，您还可以通过登录客户福利帐户并选择“已接收文档”菜单选项来检查文档状态。您可以在那里确认该部门收到验证文档的日期及其状态（已接收、待定或已完成）。

如何参加该服务？

如有疑问、需要帮助，或者希望收到参加此项新服务的邀请函，请拨打客户服务联络中心的电话 877-501-2233。邀请函中将包括说明及创建 SEP 帐户所需的个人链接。

如何获得创建 SEP 帐户方面的帮助？

如果需要创建 SEP 帐户方面的帮助，请拨打客户服务联络中心的电话 877-501-2233。呼叫代理会将您的帮助请求发送到社区支持团队，他们会尽快与您联系。由于目前的呼叫量，可能需要一到三个工作日才能收到回拨。

我能否将申请书附加到电子邮件？

目前，此项服务只适用于验证文档。申请书可以通过以下方法之一来提交：

- 在 www.WashingtonConnection.org 提交。
- 拨打客户服务联络中心的电话 877-501-2233。
- 将申请书投递到当地 CSO 的邮箱（由于与 COVID-19 疫情相关的个人服务受限）。
- 寄送至：DSHS Community Services Division, PO Box 11699, Tacoma, WA 98411-6699。
- 传真至：888-338-7410。

我能否在 SEP 中通过电子邮件发送问题或讨论我的个案？

目前，此项服务只适用于验证文档。所有其他业务需求都应通过拨打 877-501-2233 联系 CSCC。