

Các Câu Hỏi Thường Gặp Về MyDocs

Được soạn thảo vào ngày 03 Tháng Mười Một, 2020

Dịch vụ MyDocs Attachment là gì?

Dịch vụ MyDocs Attachment là một tùy chọn mới dành cho thân chủ để email các chứng từ xác minh đến bộ bằng cách tạo một tài khoản Cổng Email An Toàn (Secure Email Portal).

Cổng Email An Toàn hoặc SEP là gì?

Cổng Email An Toàn Tiểu Bang Washington, hoặc SEP, là một cách an toàn để nhận, soạn thảo và gửi các thông báo hóa qua internet. Các biện pháp an toàn mà không ai có thể đọc được thông báo ngoại trừ người nhận thư. Bởi vì mỗi thông báo đều được ký điện tử, nên người nhận có bằng chứng không thể phản bác về danh tính của người gửi.

Nha Quản Trị Dịch Vụ Kinh Tế của DSHS cung cấp cho thân chủ quyền tiếp cận dịch vụ MyDocs Attachment. Sau khi nhận được một thư mời điện tử từ bộ, thân chủ có thể sử dụng tài khoản SEP của mình để email cho bộ về các chứng từ xác minh.

Bộ sẽ mất bao lâu để xử lý email và các tập tin đính kèm của tôi?

Chúng tôi dự kiến việc xử lý email của quý vị phải mất một ngày làm việc kể từ ngày và giờ gửi email thành công.

Khi đó, nhân viên sẽ có quyền tiếp cận các tập tin đính kèm có trong email đó và sẽ xử lý theo thứ tự ngày nhận được.

Tôi có thể bảo đảm các chứng từ của tôi được gán cho tập tin của tôi như thế nào?

Để bảo đảm chuyển kịp thời các chứng từ gửi qua email vào đúng hồ sơ, quý vị bắt buộc phải:

1. **Tạo** một tài khoản có Cổng Email An Toàn.
2. Gửi các chứng từ xác minh của quý vị qua **Cổng Email An Toàn**.
3. Bảo đảm các tài liệu xác minh phải **rõ ràng và mỗi trang phải có mã nhận dạng thân chủ** (họ tên đầy đủ và số nhận dạng thân chủ hoặc bốn chữ số cuối của Số An Sinh Xã Hội).
4. Các chứng từ xác minh **phải được đính kèm** vào email và không được nhúng hoặc chèn vào phần chính của email.

Tôi có thể kiểm tra ở đâu để xem bộ có nhận được các chứng từ của tôi hay không?

Ngoài việc nhận một thông báo email “đã nhận được thành công (successfully received)” qua tài khoản SEP của quý vị, quý vị cũng có thể kiểm tra tình trạng chứng từ của mình bằng cách đăng nhập vào Tài Khoản Phúc Lợi Thân Chủ (Client Benefit Account) của quý vị và chọn tùy chọn từ bảng chọn Các Chứng Từ Đã Nhận (Documents Received). Ở đó quý vị có thể xác nhận ngày mà bộ đã nhận được chứng từ xác minh và tình trạng của chứng từ này (đã nhận, chưa giải quyết hoặc hoàn tất).

Tôi có thể tham gia dịch vụ này như thế nào?

Gọi Trung Tâm Liên Hệ Dịch Vụ Khách Hàng theo số 877-501-2233 nếu quý vị có các thắc mắc, cần trợ giúp hoặc muốn nhận được một thư mời để tham gia dịch vụ mới này. Thư mời sẽ bao gồm các hướng dẫn và một đường dẫn riêng cần để tạo tài khoản SEP của quý vị.

Tôi có thể được giúp tạo tài khoản SEP của tôi như thế nào?

Gọi Trung Tâm Liên Hệ Dịch Vụ Khách Hàng theo số 877-501-2233 nếu quý vị cần giúp tạo tài khoản SEP của quý vị. Đại lý chăm sóc khách hàng sẽ gửi yêu cầu xin trợ giúp của quý vị đến Nhóm Hỗ Trợ Cộng Đồng, họ sẽ liên hệ với quý vị ngay khi có thể. Do khối lượng hiện tại, có thể phải mất từ một đến ba ngày làm việc để nhận được cuộc gọi lại.

Tôi có thể đính kèm một đơn xin vào email của tôi không?

Vào thời điểm này, dịch vụ hiện có chỉ dành cho các chứng từ xác minh. Đơn xin có thể được nộp bằng cách sử dụng một trong các phương thức sau:

- Trực tuyến tại www.WashingtonConnection.org.
- Gọi Trung Tâm Liên Hệ Dịch Vụ Khách Hàng theo số 877-501-2233.
- Bỏ đơn xin vào thùng thư CSO địa phương của quý vị (do các dịch vụ trực tiếp hạn chế liên quan đến đại dịch COVID-19).
- Gửi đến: DSHS Community Services Division, PO Box 11699, Tacoma, WA 98411-6699.
- FAX đến: 888-338-7410.

Tôi có thể email các câu hỏi của tôi hoặc bàn thảo về hồ sơ của tôi thông qua SEP không?

Vào thời điểm này, dịch vụ hiện có chỉ dành cho các chứng từ xác minh. Tất cả các nhu cầu hoạt động khác phải được chuyển đến CSCC bằng cách gọi 877-501-2233.