|  |
| --- |
| Guia Del Uso De La Tarjeta Duke ClinCard Para El Participante De Estudios De Investigación |

**¿Cómo uso la tarjeta Duke ClinCard?**

Su tarjeta Duke ClinCard se utiliza como cualquier otra tarjeta de Crédito/Débito.

1) Compras en tiendas (seleccionando la opción “Crédito” o “Débito”)

* El usar la opción débito require un PIN (vea “Cómo configurar un PIN” abajo)

2) Compras en línea: Ingrese el número de la ClinCard como lo haría con cualquier tarjeta de crédito.

3) Cajero automático para obtener efectivo (requiere un PIN y se aplicarán tarifas)

4) Adelanto de efectivo en un banco:

* Usted debe conocer su saldo disponible y hacerle saber al cajero cuanto dinero desea retirar. Los cajeros no pueden consultar su saldo (vea “Cómo consultar su saldo” abajo).
* Entréguele al cajero su tarjeta ClinCard firmada y un documento válido de identificación con foto emitido por el gobierno
* La tarjeta ClinCard es aceptada en todos los bancos miembros de Mastercard (busque el logo MC en la entrada del banco)

**¿Cómo activo mi tarjeta Duke ClinCard?**

Su tarjeta ClinCard se activa una vez que su primer pago se carga en la tarjeta. Por favor, firme el reverso de la tarjeta y luego puede comenzar a usarla inmediatamente seleccionando la opción “crédito” en las tiendas o compras en línea. Si quiere usar la tarjeta en un cajero automático u obtener efectivo con la función débito, necesitará crear un PIN.

**¿Cómo configuro un PIN?**

Llame a Servicio al Cliente al 1-866-952-3795 y siga las instrucciones del Sistema Interactivo de Respuestas de Voz (IVR):

1) Presione 1 para inglés o 2 para español

2) Presione 2 (para activar la tarjeta y para información sobre la cuenta)

3) Ingrese los 16 números de la tarjeta y oprima el signo “#”

4) Ingrese los 3 números de seguridad (se encuentran en el reverso de la tarjeta) y oprima el signo “#”

5) Ingrese un PIN con 4 números de su elección y luego el signo “#”

6) Vuelva a ingresar esos 4 números de su PIN para confirmarlo y luego oprima el signo “#”

**¿Cómo verifico mi saldo disponible?**

1) Llame al Servicio de Atención al Cliente al 1-866-952-3795 y siga las instrucciones del IVR:

* Presione 2 (para activar la tarjeta e información de la cuenta)
* Ingrese los 16 números y oprima el signo “#”
* Ingrese el PIN de 4 números que usted seleccionó y oprima el signo “#”

2) Consulte en MyClinCard.com - ***Por favor tenga en cuenta que la página web MyClinCard.com solo está disponible en inglés.***

Busque en su servidor de internet la página [www.myclincard.com](http://www.myclincard.com)

* Haga clic en el enlace “Register Account”
* Ingrese los 16 números de la tarjeta, un nombre de usuario y clave de su elección y su dirección de correo electrónico
* Haga clic en el botón “Register Account”

3) Consulte su saldo en un cajero automático (requiere PIN)

4) Pregunte sobre su balance en su próxima visita clínica

**¿Hay algún cargo por usar mi ClinCard?**

***No hay cargos\**** por:

1) Hacer compras en línea o tiendas

2) Obtener efectivo al presentar la tarjeta al cajero de cualquiera de los bancos principales

3) Llamar al Sistema Automático para controlar el saldo

4) Llamar al número de Servicios al Cliente y hablar con un agente

5) Agregar fondos a la tarjeta (Nota: los fondos solo pueden ser agregados a la tarjeta por personal del estudio)

*Las siguientes actividades* ***tendrán un cargo****\* al saldo de su tarjeta ClinCard:*

1) Si la tarjeta no se utiliza o no se le agregan fondos en un lapso mayor a 3 meses, se aplicará un cargo mensual. Sin embargo, si hay actividad en la tarjeta dentro de los 3 meses (se agregan fondos o se completa una transacción), el período de meses se reiniciará.

* Si se le aplican cargos mensuales, por favor contacte a Greenphire support y tal vez ellos puedan revertir ese cargo.

 2) Extracciones en cajero automático (los cargos varían según el lugar)

3) Pedir un estado de cuenta impreso. En vez, usted puede siempre consultar su saldo disponible en línea o llamando al Servicio al Cliente

4) Encontrará información adicional de cargos que pueden aplicar en la sección Pérdida/Robo/Daños que se encuentra abajo.

***\* Consulte Términos y Condiciones para obtener información adicional.***

**¿Cúando puedo esperar que el pago por una visita de un estudio de investigación se cargue en mi ClinCard?**

* El calendario de pagos por la participación será determinado por el equipo del estudio e incluído en el consentimiento informado.
* Después de que haya alcanzado cada uno de los pagos pautados, el equipo del estudio procesará el pedido para que se efectue su pago.
* Una vez que se apruebe la fecha para su pago, recibirá un correo electrónico/mensaje de texto notificándole que el pago por su participación ha sido acreditado a su tarjeta.
* Puede esperar recibir el pago por su participación en el estudio dentro de los 8 días hábiles del día programado para el mismo.

**¿Recibiré un Formulario 1099 por Ingresos Misceláneos?**

**Si**

La compensación para participantes de estudios de investigación que exceda $600 durante algún año calendario resultará en un formulario 1099 (Ingresos Misceláneos) expedido al participante y una copia enviada al IRS.

**Para empleados de Duke**

Se emitirá un Formulario 1099 (Ingreso Misceláneo) para los empleados de Duke que perciban compensación por participar en estudios de investigación en cualquier parte del año calendario y se enviará una copia al IRS independientemente del monto total pagado.

**¿Qué sucede si el monto de la compra es mayor al balance de mi ClinCard?**

Si el pago que va a efectuar es mayor que el balance en su tarjeta, asegúrese de informarle al cajero el monto que usted quiere usar. De no hacerlo, si se autoriza la tarjeta por un monto mayor al disponible en su balance, la compra entera será declinada.

**¿Qué debo hacer si mi tarjeta ClinCard se pierde, se daña o es robada?**

Si su tarjeta es robada o se daña, por favor notifíqueselo a su contacto en la sede del estudio, y allí mismo reemplazarán la tarjeta por otra, sin costo para usted. Esto desactivará la antigua tarjeta y su saldo se transferirá a la nueva.

Si su tarjeta se pierde o se daña, notifíqueselo a su contacto en la sede del estudio o a Servicio al Cliente al número que se encuentra abajo. Podría aplicar una tarifa de $7 por reemplazo de tarjeta y podría tomar entre 7 a 10 días el recibir una nueva tarjeta por correo.

Si su tarjeta es robada, por favor reporte el incidente a Servicio al Cliente tan pronto como sea posible llamando al 1-886-952-3795. Servicio al Cliente marcará la tarjeta como “robada” y lo asistirá para que contacte a Mastercard para abrir un caso. Usted debe también notificar a su contacto en el estudio.

**¿Qué debo hacer si mi información de contacto como dirección postal, número de teléfono celular o dirección de correo electrónico cambian?**

Si su dirección postal, su número de teléfono celular o su dirección de correo electrónico cambian durante su participación en el estudio, por favor hágaselo saber a su contacto en la sede del estudio. Su contacto actualizará la información en el Sistema de la tarjeta Duke ClinCard.

**Se supone que debo recibir notificaciones relativas a pagos en mi Duke ClinCard a través de mi correo electrónico. Hasta hoy no he recibido un correo, ¿cúal es el problema?**

Las notificaciones de correo electrónico de Duke ClinCard son enviadas desde ‘noreply@greenphire.com’. Si cree que no le ha llegado una notificación, por favor revise su carpeta de “spam” o correo no deseado. Si el correo está allí, ajuste sus configuraciones para que puedan llegarle las notificaciones en el futuro. Si aún no puede localizar un correo, notifique a su punto de contacto en el equipo del estudio. Recuerde que siempre puede confirmar un pago o controlar su saldo como se explicó arriba en *¿Cómo verifico mi saldo disponible?*

**¿Puedo usar mi ClinCard en un restaurante?**

Si. Sin embargo, por favor tenga en cuenta que los restaurantes (incluyendo los de comida rápida) automáticamente preautorizan su tarjeta por un 20 % más del total del monto de la cuenta, así que asegúrese de tener suficiente saldo disponible en su tarjeta para cubrir ese monto.

**¿Puedo usar mi ClinCard en una estación de gasolina?**

Si. Sin embargo, por favor presente su tarjeta al cajero y pídale que debite un monto específico. De no hacerlo, si usa la tarjeta directamente en el surtidor, la estación de servicio preautorizará su tarjeta con hasta $75 o más. Mientras que esa autorización previa no es un cargo que se hace a su cuenta, si se realiza, influye en el calculo de su saldo disponible. Pueden pasar varios días hasta que esa preautorización sea removida.