

# Respondemos tus preguntas.

## Reclamos de seguro por discapacidad de New York Life Group Benefit Solutions.

**P: ¿Cómo funciona el seguro por discapacidad?**

**R:** Cuando no puedes trabajar un tiempo por una enfermedad, lesión o embarazo cubiertos, el seguro por discapacidad reemplaza una parte de tus ingresos por un período de tiempo específico (el porcentaje del pago y las fechas de inicio/ finalización de los pagos varían según el plan de tu empleador). Tú (o la persona que designes) puedes recibir directamente los pagos y se pueden gastar de la manera que quieras, como lo harías con tu salario.

**P: ¿Cómo presento un reclamo por discapacidad?**

**R:** Comunícate con tu empleador el primer día que faltes al trabajo o antes y avísale cuándo dejarás de trabajar y por cuánto tiempo. Después, presenta tu reclamo a New York Life Group Benefit Solutions (NYL GBS) lo antes posible, antes de que termine el período de espera de tu plan. Puedes presentar tu reclamo de distintas maneras:

**EN LÍNEA** en [nyl.com/disability-claim](http://nyl.com/disability-claim) Completa el formulario y preséntalo en línea.

**POR TELÉFONO** llamando al (888) 842-4462 o al (866) 562-8421 (español), de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. (CST) y un representante te guiará en el proceso.

**POR CORREO (O FAX)** visitando [nyl.com/customer-forms](http://nyl.com/customer-forms) Completa el formulario, fírmalo y usa las instrucciones que aparecen en este para enviarlo por correo (o fax) a NYL GBS.

*CONSEJO: Para mantenerte al tanto de una manera rápida y directa, adhiérete a las notificaciones de reclamos de discapacidad por mensaje de texto cuando presentes tu reclamo en línea o avisando a tu gerente de Reclamos de NYL GBS.*

**P: ¿Qué información necesito para presentar mi reclamo por discapacidad?**

**R:** Asegúrate de tener a mano la siguiente información:

- Tu número de Seguro Social, fecha de nacimiento, domicilio, teléfono y dirección de correo electrónico.
- Las fechas y la información de contacto de los proveedores de atención médica o de las consultas en el hospital/clínica.
- Cualquier reclamo de compensación a trabajadores que hayas presentado o quieras presentar por esta condición.

**P: ¿Qué sucede después de presentar el reclamo?**

**R:** NYL GBS necesita tu permiso para comunicarse con tu proveedor de atención médica y tu empleador para obtener información relacionada con el reclamo. Para dar tu permiso, simplemente responde "sí" en línea o en la llamada por el reclamo. Importante: NYL GBS no comparte tu información médica con tu empleador y puedes cancelar este permiso en cualquier momento llamando a NYL GBS.

Según la naturaleza del reclamo, tu gerente de Reclamos NYL GBS puede llamarte en un plazo de 24 a 72 horas después de la presentación del reclamo para obtener más información necesaria y explicarte los siguientes pasos.

*NOTA: Consulta con tu proveedor de atención médica para saber si tienes que firmar otros formularios.*

**P: ¿Cómo me mantendrán al tanto del estado de mi reclamo?**

**R:** Puedes recibir novedades sobre el estado de tu reclamo en línea, por mensaje de texto o por teléfono.

- En línea: inicia sesión o regístrate en [myNYLGBS.com](http://myNYLGBS.com)\* para administrar todos tus reclamos de NYL GBS.
- Mensaje de texto: si te registraste para recibir notificaciones por mensaje de texto (cuando presentaste el reclamo), te enviaremos mensajes de texto de manera automática para mantenerte al tanto.
- Teléfono: comunícate directamente con tu gerente de Reclamos de NYL GBS o llama al (888) 842-4462 o al (866) 562-8421 (español), de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. CST. Un representante te ayudara.

*CONSEJO: Si todavía no visitas [myNYLGBS.com](http://myNYLGBS.com), esta es una buena oportunidad para hacerlo. Registrarte es fácil y puedes administrar y rastrear todos tus reclamos de NYL GBS en un solo lugar.*



**P: ¿Qué sucede si mi reclamo está "pendiente"?**

**R:** Si tu reclamo está "pendiente", significa que NYL GBS lo está evaluando. El gerente de Reclamos de NYL GBS está trabajando con tu proveedor de atención médica para reunir la información necesaria para tomar una decisión sobre el reclamo.

*CONSEJO: Para acelerar el proceso de toma de decisiones, puedes recomendar a tu proveedor de atención médica que responda rápidamente las solicitudes de información de NYL GBS. Además, asegúrate de comunicarte con NYL GBS lo antes posible si hay algún cambio que pudiera afectar a tu seguro por discapacidad.*

**P: ¿Cómo me enteraré de la decisión sobre el reclamo?**

**R:** Te informaremos por tu vía de comunicación preferida (correo electrónico, mensaje de texto, correo), si tu reclamo está:

- Aprobado: recibirás un mensaje de NYL GBS en el que se indicará que se aprobó, por cuánto tiempo y tus datos de pago.
- Rechazado: recibirás un mensaje de NYL GBS con los motivos del rechazo e instrucciones sobre cómo apelar la decisión del reclamo.

También informaremos a tu empleador de la decisión sobre el reclamo y tu fecha prevista de regreso al trabajo.

*NOTA: Incluso si se rechaza tu reclamo de discapacidad, aún podrías ser elegible para pedir una licencia médica y familiar u otros beneficios laborales protegidos. Comunícate con tu departamento de Recursos Humanos para obtener más información.*

**P: Si se aprueba mi reclamo, ¿cuándo recibiré el pago?**

**R:** Una vez que se aprueba tu reclamo, procesamos los pagos de inmediato. Hay que esperar aproximadamente siete días para que los depósitos directos aparezcan en tu cuenta bancaria o entre siete y diez días hábiles para recibir un cheque por correo.

**P: ¿Cómo configuro el depósito directo?**

**R:** Primero, tu banco debe ser participante de la red de la Cámara de Compensación Automática (ACH). Después, debes dar a NYL GBS el nombre de tu banco, tu número de cuenta (incluyendo los ceros iniciales) y el número de ruta. Tu gerente de Reclamos de NYL GBS puede darte un formulario de autorización de transferencia electrónica de fondos (EFT) para que completes, firmes y entregues. Espera dos semanas para recibir el pago después de haber completado la configuración inicial.

*NOTA: Si necesitas modificar tu información bancaria o cancelar un depósito directo, informa a tu gerente de Reclamos de NYL GBS de inmediato. Si hay cambios en tu información bancaria, deberás presentar un nuevo formulario de autorización y recibirás los pagos por cheque hasta que hayamos recibido el formulario.*

**P: ¿Qué puedo hacer si se rechaza mi reclamo?**

**R:** Tienes 180 días para apelar la decisión de rechazo por escrito y enviar una carta de apelación a la dirección incluida en el mensaje de rechazo.

La carta de apelación puede incluir información nueva (por ejemplo, expediente médico de tu proveedor de atención médica u hospital, resultados de pruebas o notas de terapia). Estos expedientes médicos deben abarcar el período desde el inicio de tu tratamiento médico hasta el final (o la fecha actual si el tratamiento médico está en curso).

**P: ¿Qué debo hacer si me preocupa no poder hacer mis tareas laborales cuando regrese a trabajar?**

**R:** Habla con tu gerente de Reclamos de NYL GBS sobre tus preocupaciones. Si necesitas ayuda para regresar al trabajo, un Coach vocacional de NYL GBS Healthy Working Life puede ayudarte. Tu proveedor de atención médica y tu empleador trabajarán en estrecha colaboración contigo para hacer un plan de regreso al trabajo basado en tu capacidad para trabajar y las oportunidades disponibles para una transición de regreso al trabajo sin inconvenientes.

\*Ten en cuenta que nuestra transición de Cigna a New York Life Group Benefit Solutions está actualmente en proceso. Es posible que tengas que acceder a un portal de Cigna para obtener la información que necesitas.

Los productos de seguro grupal los suministran Life Insurance Company of North America y New York Life Group Insurance Company of NY, empresas asociadas a New York Life Insurance Company.

Life Insurance Company of North America y New York Life Group Insurance Company of NY, subsidiarias de New York Life Insurance Company, suministran los productos y servicios de New York Life Group Benefit Solutions. Life Insurance Company of North America no está autorizada en NY y no tiene actividades comerciales en NY.

**New York Life Insurance Company**

51 Madison Avenue  
New York, NY 10010

© 2022, New York Life Insurance Company. Todos los derechos reservados. NEW YORK LIFE y el logotipo de NEW YORK LIFE son marcas comerciales de New York Life Insurance Company.

930094SPc 0522 SMRU 1890372 Exp. Date 04.15.2023