

CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO

Seguro de atención hospitalaria (indemnidad) de Cigna

En la vida pasan cosas. Y pueden afectar su salud financiera.

El seguro de atención hospitalaria (HC, por sus siglas en inglés) de Cigna puede ayudar a brindar protección financiera adicional para los imprevistos. Los beneficios se pagan directamente a la persona cubierta, a menos que se asignen de otro modo,* en caso de hospitalización** cubierta(s). Puede usar el dinero como usted desee. Puede usarse para gastos como los siguientes:

- › Cuidado de los niños o ayuda con las tareas de la casa
- › Costos de viajes para consultar a un especialista
- › Tratamiento médico y visitas al médico
- › Copagos y deducibles
- › Costos de medicamentos con receta

Cómo presentar un reclamo

Los reclamos deben presentarse lo antes posible. Los reclamos pueden enviarse de una de estas maneras.



Complete y presente su reclamo por teléfono

- › Llame al **800.754.3207** para hablar con uno de nuestros representantes de servicio al cliente exclusivos.



Complete y presente su reclamo por fax, correo electrónico o correo postal

- › Envíe los documentos por **fax** a nuestra línea de fax al **860.730.6460**
- › Envíe los documentos escaneados por **correo electrónico** a
- **hospitalcare@Cigna.com** for Hospital Care claims
- › Envíe los documentos por **correo postal** a
Cigna Phoenix Claim Services
P.O. Box 55290
Phoenix, AZ 85078

* Los beneficios pueden pagarse directamente al hospital al momento de la asignación.

** El término "Hospital" no incluye una clínica, un centro ni una unidad de un Hospital para: (1) rehabilitación, cuidados de convalecencia, cuidados de custodia, servicios educativos, atención de enfermos terminales o cuidados especiales; (2) cuidados para personas mayores, drogadictos o alcohólicos; o (3) un centro que brinde principalmente o exclusivamente servicios psiquiátricos a pacientes con enfermedades mentales.

Contigo paso a paso.®

P R O O F



Ofrecido por: Life Insurance Company of North America o Cigna Life Insurance Company of New York.

¿Cuándo debo presentar mi reclamo?

Los reclamos deben presentarse lo antes posible. Las disposiciones de las pólizas estándares exigen la notificación de los reclamos dentro de los 31 días siguientes a la fecha de la pérdida y la presentación de la “prueba de pérdida” dentro de los 90 días. Los reclamos presentados fuera de estos plazos se evaluarán de todos modos teniendo en cuenta su puntualidad, pero deben presentarse dentro del año siguiente a la presentación de su “prueba de pérdida” exigida a los 90 días. Una vez que hayamos recibido toda la información solicitada, podremos empezar a revisar y procesar el reclamo.

¿Qué información necesitaré?

Asegúrese de tener a mano esta información:

- Formularios de reclamo y de autorización de la divulgación completados, que puede encontrar en línea en **Cigna.com/customer-forms**
- Información personal, como su nombre, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, número del Seguro Social y dirección de correo electrónico
- Información del empleo, como nombre del empleador, dirección de correo electrónico, fecha de contratación y cargo
- Información de médicos y hospitales: nombre, dirección y número de teléfono de cada médico u hospital que esté usando para este accidente, lesión o enfermedad
- Facturas médicas detalladas, si estuvieran disponibles

¿Qué sucede después de presentar mi reclamo?

Asignamos su reclamo a un administrador de reclamos designado. Si tiene alguna pregunta o necesita información adicional, se comunicará con usted, el beneficiario o el proveedor para obtener la información necesaria.

¿Cuánto tiempo demora el procesamiento de mi reclamo?

Una vez que recibamos toda la información solicitada, pagaremos su reclamo rápidamente, en cuestión de días, no semanas.

¿Cómo se me notificará la decisión?

Si se aprueba el reclamo, recibirá una explicación de beneficios (EOB, por sus siglas en inglés) o una carta de aprobación en la que se le informará la decisión.

Si se deniega el reclamo, recibirá una EOB o una carta en la que se le explicará por qué se denegó el reclamo y se incluirán instrucciones sobre cómo apelar la denegación.

¿Quién puede responder mis preguntas?

Los representantes de servicio al cliente están disponibles para responder cualquier pregunta que tenga; llame al **800.754.3207** entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m., hora del Centro.

P R O O F



ESTAS PÓLIZAS PAGAN SOLAMENTE BENEFICIOS LIMITADOS. NO CONSTITUYEN UNA COBERTURA DE SEGURO DE SALUD INTEGRAL Y NO TIENEN EL OBJETIVO DE CUBRIR TODOS LOS GASTOS MÉDICOS. ESTA COBERTURA NO CUMPLE CON EL REQUISITO DE “COBERTURA ESENCIAL MÍNIMA” NI DEL MANDATO INDIVIDUAL DE LA LEY DE CUIDADO DE SALUD A BAJO PRECIO (ACA, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS). ESTA COBERTURA NO ES UN SEGURO COMPLEMENTARIO DE MEDICAID NI DE MEDICARE.

La disponibilidad de los productos puede variar según la ubicación y el tipo de plan, y está sujeta a cambios. Todas las pólizas de seguro colectivas y los planes de beneficios colectivos pueden contener exclusiones, limitaciones, reducciones de beneficios y términos en virtud de los cuales es posible que continúe o se interrumpa la vigencia de la póliza. Es posible que se apliquen períodos de espera para recibir beneficios. Para conocer los costos y los detalles completos de la cobertura, consulte los documentos de su plan.

Todos los productos y servicios de Cigna se brindan exclusivamente por o a través de subsidiarias operativas de Cigna Corporation. Los planes o las pólizas de seguro por lesiones accidentales, por enfermedad crítica y de atención hospitalaria están asegurados o son administrados por Life Insurance Company of North America, salvo en NY, donde los planes son ofrecidos por Cigna Life Insurance Company of New York (New York, NY). El seguro colectivo por enfermedad crítica no está disponible en NY. Formularios de pólizas colectivas: lesión accidental: GAI-00-1000, GAI-00-1000.OR y otras; enfermedad crítica: GCI-00-1000, GCI-02-1000, GCI-00-0000.OR, GCI-02-0000.OR y otras; atención hospitalaria (indemnidad): GHIP-00-1000, GHIP-00-1000.ORa y otras. El nombre de Cigna, el logo y otras marcas de Cigna son propiedad de Cigna Intellectual Property, Inc.

901751SP c 03/19 © 2019 Cigna. Parte del contenido se suministra bajo licencia.