

# CÓMO SOLICITAR UN RECLAMO POR INCAPACIDAD

Devereux Advanced Behavioral Health  
Incapacidad a corto plazo y a largo plazo (STD/LTD, por sus siglas en inglés)

## ¿Cómo presento un reclamo por incapacidad?

Simplemente siga uno de estos pasos:

- ▶ Llame al número de teléfono gratuito **888.84.Cigna (24462)** o al **866.562.8421** (español) entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m., hora del Centro. Un representante le explicará el proceso.
- ▶ En línea en **Cigna.com/customer-forms** siguiendo estos pasos:
  - Haga clic en *Select Disability/Accident/Life/Critical Illness Forms* (Seleccionar formularios del seguro por incapacidad/accidente/vida/enfermedad crítica)
  - Haga clic en *Submit a Disability Claim* (Presentar un reclamo por incapacidad)
  - Se abrirá la página de notificación de divulgaciones
  - Léala y haga clic en *Continue* (Continuar) al pie de la página
  - Aparecerá un recuadro emergente que dirá *Hit the continue button if you have read the above fraud language and wish to continue to file a claim* (Pulse el botón de continuar si ha leído el texto precedente sobre fraude y desea continuar con la presentación de un reclamo)
  - Haga clic en *Continue* (Continuar)
  - Haga clic en *Submit a Disability Claim* (Presentar un reclamo por incapacidad)

## ¿Cuándo presento un reclamo?

- ▶ Comuníquese con su Representante de Beneficios el primer día que se ausente del trabajo o antes. Indíquele cuándo y por cuánto tiempo tiene pensado ausentarse.
- ▶ Si sabe que estará ausente del trabajo por más de catorce días consecutivos, llámenos al **888.84.Cigna (24462)**. Asegúrese de llamarnos antes de su día de estar ausente del trabajo para que podamos comenzar a revisar su reclamo.

## ¿Qué información necesito?

Antes de llamar o ingresar en el sitio web, tenga esta información a mano:

- ▶ Su nombre, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, número del Seguro Social y dirección de correo electrónico.
- ▶ Información del empleo, como la fecha de contratación y el cargo.
- ▶ Motivo de su reclamo (enfermedad, lesión o embarazo).
- ▶ Descripción de su enfermedad, síntomas y/o diagnóstico. Incluya la fecha en que los síntomas se presentaron por primera vez y si tuvo estos síntomas antes.
- ▶ Reclamos del seguro de accidentes de trabajo que haya presentado o tenga pensado presentar
- ▶ Detalles sobre las visitas al médico, al hospital o a la clínica, incluidas las fechas y la información de contacto.

## ¿Qué sucede después?

**Durante la llamada, le pediremos su autorización para obtener su información médica para poder empezar a trabajar en su reclamo de inmediato.**

- ▶ Una vez que nos dé la información de su reclamo, escuchará un mensaje grabado.
- ▶ Al término de la grabación, diga "Sí" para dar su autorización o "No" para denegarla (puede cancelar su autorización en cualquier momento llamando a su administrador de reclamos de Cigna).

Después de la llamada, Cigna le enviará una carta que incluirá una copia del mensaje grabado para que tenga como constancia y un formulario que nos da autorización para obtener otra información que podamos necesitar para terminar de procesar su reclamo. Por favor, firme ese formulario y envíelo. Pregúntele a su médico si es necesario que firme algún otro formulario.

Si necesita atención médica inmediata, por favor llame al 911.

Un administrador de reclamos de Cigna se comunicará con usted y con su empleador para obtener una lista de los requisitos de su trabajo. El administrador de reclamos también se comunicará con su médico para obtener sus registros médicos. Esta información nos ayudará a determinar cuánto tiempo puede llegar a ausentarse del trabajo y qué beneficios le pueden corresponder.

### ¿Qué sucede si se aprueba mi reclamo?

- Cigna le enviará una carta de aprobación donde se explicarán sus beneficios. También es posible que reciba una llamada grabada de Cigna con esta información.
- Cigna coordinará el pago de sus beneficios lo más pronto posible.
- Cigna le notificará a su empleador sobre la aprobación de su reclamo y la fecha en la que tiene previsto regresar al trabajo.

### ¿Qué sucede si se rechaza mi reclamo?

- Cigna le enviará una carta en la que le explicará el motivo. La carta también le indicará cómo puede apelar la decisión.
- Cigna le notificará a su empleador que el reclamo fue rechazado.
- Debe llamar a su Representante de Beneficios cuando reciba la carta para acordar la fecha de su regreso al trabajo.

### ¿Qué puede ocurrir durante mi ausencia?

Su administrador de reclamos de Cigna se mantendrá en contacto con usted para ayudarle a volver al trabajo de manera rápida y segura. Es posible que trabajemos con usted, con su médico y con su empleador para hablar sobre diferentes opciones de trabajo. Esto podría incluir modificaciones en el tipo de trabajo o el horario de trabajo. También es posible que su Representante de Beneficios se comunique con usted para verificar su evolución y ofrecerle apoyo.

### ¿Qué tendré que hacer cuando llegue el momento de volver al trabajo?

- Llame a su Representante de Beneficios y al administrador de reclamos de Cigna para informar la fecha que regresará al trabajo.

### ¿Qué debo hacer si no puedo regresar a trabajar en la fecha en que finalizan mis beneficios por incapacidad?

- Llame a su administrador de reclamos de Cigna para hablar sobre la situación y saber qué opciones tiene.
- Llame a su Representante de Beneficios para informar la fecha que tiene previsto regresar al trabajo.

### ¿Qué puedo hacer si necesito más información?

Cigna tiene un recurso en línea (**Cigna.com/workwellness**) que proporciona información útil: desde el proceso del reclamo por incapacidad hasta la FML, pasando por cómo controlar afecciones en el trabajo y cómo acceder a programas valiosos ofrecidos con su plan sin costo adicional para usted.

### ¿Tiene preguntas?

Llame al **888.84.Cigna (24462)** o al **866.562.8421** (español). Un representante de Cigna estará a su disposición para ayudarle entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m., hora del Centro. También puede **hablar por chat en vivo** con un representante de Cigna en myCigna.com.

### Corte y llévelo para tener una referencia rápida

Cómo solicitar un reclamo por incapacidad:  
**888.84.Cigna (24462)** o  
**866.562.8421 (español).**

Visite: **Cigna.com/customer-forms**

#### Tenga esta información a mano:

- Su nombre, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, número del Seguro Social y su fecha de contratación.
- Fecha de su reclamo y cuándo tiene previsto regresar al trabajo. Si está embarazada, indique la fecha esperada del parto.
- Nombre, dirección y número de teléfono de cada médico que esté consultando por esta ausencia.

