

Preguntas frecuentes sobre la red Cigna HealthcareSM PPO¹

¿Qué es la red Cigna Healthcare PPO?

La red Cigna Healthcare PPO es una red nacional con médicos y hospitales repartidos en todo EE. UU. Como afiliado a Health Net PPO, puede recibir servicios de atención de salud a una tarifa contratada de parte de proveedores de la red Cigna Healthcare PPO, tanto si reside como si viaja fuera de California.

¿Cuándo debo usar la red Health Net PPO y cuándo la red Cigna Healthcare PPO?

Afiliados residentes de California (si vive en California): debe usar la red Health Net PPO cuando se encuentra en California. Cuando viaja fuera de California, debe usar la red Cigna Healthcare PPO.

Afiliados que viven fuera de California y están afiliados a un plan fuera del estado: debe usar la red Cigna Healthcare PPO cuando se encuentra fuera de California y la red Health Net PPO cuando está en California.

¿Cómo encuentro un proveedor de la red Cigna Healthcare PPO?

Comuníquese con Servicios al Afiliado de Health Net, al número que figura en su tarjeta de identificación de afiliado. También puede iniciar sesión en su cuenta de afiliado de healthnet.com, hacer clic en “Find a Provider” (Buscar un proveedor) y luego en “Search National PPO Network” (Buscar en la red nacional PPO) para buscar un proveedor en línea.

¿Cómo compruebo si un proveedor pertenece a la red?

Debe consultarle al personal del consultorio del proveedor si tienen contrato con la red Cigna Healthcare PPO. El logotipo de la red Cigna Healthcare PPO se encuentra en su tarjeta de identificación.

¿Qué tipo de atención puedo recibir de los proveedores de la red Cigna Healthcare PPO?

Puede acceder a servicios médicos y de salud del comportamiento brindados por proveedores de la red Cigna Healthcare PPO.

Para obtener beneficios de acupuntura y servicios quiroprácticos, debe comunicarse con **American Specialty Health (ASH) al 800-678-9133.**

(continúa)

EJEMPLOS ÚTILES

Beneficio de viaje:

Sue tiene un plan PPO y vive en California.

- Cuando Sue está en California, usa la red Health Net PPO para recibir beneficios dentro de la red.
- Cuando Sue visita a su hijo en Idaho (que es un dependiente en su plan), usa la red Cigna Healthcare PPO para recibir servicios dentro de la red.
- Esto también se aplica al hijo de Sue. Aunque vive en Idaho, él accede a la atención mediante el beneficio de viaje de Sue, con la red Cigna Healthcare PPO.
- Cuando el hijo de Sue regresa a California para visitarla, recibe atención dentro de la red a través de la red Health Net PPO.

Beneficio para residentes fuera del estado:

Brad tiene un plan PPO fuera del estado y vive en Nevada.

- Cuando Brad está en Nevada, recibe servicios dentro de la red mediante la red Cigna Healthcare PPO.
- Cuando Brad viaja dentro de los Estados Unidos, excepto a California, usa la red Cigna Healthcare PPO para obtener servicios dentro de la red. Pero cuando se encuentra en California, usa la red Health Net PPO para acceder a la atención dentro de la red.

¿Qué debo hacer si un proveedor indica que está fuera de la red, pero figura como dentro de la red en el sitio web?

Puede comunicarse con Servicios al Afiliado de Health Net al número que figura en su tarjeta de identificación de afiliado. El agente de Servicios al Afiliado podrá comprobar el estado contractual o ayudarlo a encontrar otro proveedor que tenga contrato y se adapte a sus necesidades de atención.

¿Qué sucede si recibo atención de un proveedor que no tiene contrato con la red Cigna Healthcare PPO?

Es posible que tenga que pagar costos de desembolso más altos cuando reciba el servicio y luego tenga que presentar un formulario de reclamo para obtener un reembolso al nivel de beneficios fuera de la red. Esto está sujeto al copago, coseguro y deducible que corresponda.

¿Qué puedo hacer si tengo una emergencia?

Vaya a la sala de emergencias más cercana, incluso si no es un proveedor contratado de las redes Health Net o Cigna Healthcare PPO.

¿Cómo obtengo la aprobación de servicios?

El centro o médico que prestará los servicios debe solicitar las autorizaciones en su nombre.

¿Cómo encuentro una farmacia de la red?

Visite healthnet.com/mypharmacy y haga clic en “Find a pharmacy” (Buscar una farmacia) en la parte inferior de la página para buscar una farmacia dentro de la red cerca de su hogar o trabajo. Las tiendas minoristas más grandes incluyen Costco, CVS, Rite-Aid y Walgreens.

¿Cómo puedo obtener un cálculo de los costos de los servicios antes de recibirlos?

Puede comunicarse con el proveedor para solicitar un cálculo de los costos. También puede llamar a Health Net y hacer preguntas sobre la cobertura y los niveles de beneficios.

¿Cómo puedo solicitar que se agregue a un proveedor a la red Cigna Healthcare PPO?

Comuníquese con Servicios al Afiliado de Health Net, al número que figura en su tarjeta de identificación de afiliado.

¿El área de servicios de Health Net PPO incluye los territorios de los Estados Unidos?

El área de servicios de Health Net PPO comprende el territorio continental de los Estados Unidos. No incluye sus otros territorios, Alaska ni Hawái. Sin embargo, los afiliados pueden obtener servicios en Alaska y Hawái de parte de proveedores de la red Cigna Healthcare PPO al nivel de beneficios dentro de la red.



¹ La red Cigna HealthcareSM PPO hace referencia a los proveedores de atención de salud (médicos, hospitales, especialistas) contratados como parte de la organización de proveedores preferidos de Cigna Healthcare para la Administración Compartida.

Cigna Healthcare es una compañía independiente y no está afiliada a Health Net of California. El acceso a la red Cigna Healthcare PPO está disponible a través de la relación contractual de Cigna Healthcare con Health Net of California. Todos los productos de Cigna Healthcare son proporcionados exclusivamente por las compañías subsidiarias operativas de Cigna Corporation, o a través de estas, incluida Cigna Health and Life Insurance Company. El nombre, el logotipo y otras marcas de Cigna son propiedad de Cigna Intellectual Property, Inc.

Health Net of California, Inc., es una subsidiaria de Health Net, LLC y Centene Corporation. Health Net es una marca de servicio registrada de Health Net, LLC. Todas las demás marcas comerciales/marcas de servicio identificadas continúan siendo propiedad de sus respectivas compañías. Todos los derechos reservados.

Aviso de No Discriminación

Además de cumplir con los requisitos de no discriminación del estado de California (tal como se describe en los documentos de cobertura de beneficios), Health Net of California, Inc. (Health Net) cumple las leyes federales vigentes sobre derechos civiles y no discrimina, excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de origen racial, color, nacionalidad, ascendencia, religión, estado civil, género, identidad de género, atención relacionada con la afirmación de género, orientación sexual, edad, discapacidad o sexo.

Health Net brinda:

- Herramientas y servicios gratuitos a personas con discapacidad para que puedan comunicarse eficazmente con nosotros, como intérpretes calificados en la lengua de señas e información por escrito en varios formatos (letra grande, formatos electrónicos accesibles y otros).
- Servicios de idioma gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net al **1-800-522-0088 (TTY: 711)**.

Si cree que Health Net no le ha brindado estos servicios o que le ha discriminado de alguna otra manera, puede presentar una queja formal. Llame al número que aparece más arriba para informar que necesita ayuda para presentarla. El Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net está disponible para brindarle ayuda. También se puede presentar por correo postal, por fax o en línea:

Health Net of California, Inc./Health Net of California, Inc., Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

Fax: 1-877-831-6019

Correo electrónico: Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com (Personas cubiertas)

Si tiene un problema de salud urgente y ya presentó una queja ante Health Net of California, Inc., pero no está conforme con la decisión que se tomó, o si pasaron más de 30 días desde que presentó la queja ante Health Net of California, Inc., puede presentar un formulario de revisión médica independiente o un formulario de quejas ante el Departamento de Atención Médica Administrada (por sus siglas en inglés, DMHC). Para presentar el formulario de quejas, llame a la mesa de ayuda del DMHC al 1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891) o visite www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint.

Si cree que le discriminaron por motivos de origen racial, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Puede hacerlo de manera electrónica, a través del portal que dicha oficina tiene para este tipo de quejas, <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, por correo o por teléfono: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697).

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

English

No Cost Language Services. You can get an interpreter. You can get documents read to you and some sent to you in your language. For help, call us at the number listed on your ID card or call **1-800-522-0088 (TTY: 711)**.

Arabic

خدمات اللغة مجانية. يمكنك الحصول على مترجم فوري. ويمكنك الحصول على وثائق مفروءة لك. للحصول على المساعدة، اتصل بنا على الرقم الموجود على بطاقة الهوية، أو اتصل على مركز الاتصال التجاري **1-800-522-0088 (TTY: 711)**

Armenian

Անվճար լեզվական ծառայություններ: Դուք կարող եք բանավոր թարգմանիչ ստանալ: Փաստաթղթերը կարող են կարդալ ձեզ համար: Օգնության համար զանգահարեք մեզ ձեր ID քարտի վրա նշված հեռախոսահամարով կամ զանգահարեք **1-800-522-0088 (TTY: 711)**.

Chinese

免費語言服務。您可使用口譯員。您可請人使用您的語言將文件內容唸給您聽，並請我們將有您語言版本的部分文件寄給您。如需協助，請致電您會員卡上所列的電話號碼與我們聯絡，或致電 **1-800-522-0088 (TTY: 711)**。

Hindi

बना लागत की भाषा सेवाएँ। आप एक दुभाषिया प्राप्त कर सकते हैं। आपको दस्तावेज पढ़ कर सुनाए जा सकते हैं। मदद के लिए, आपके आईडी कार्ड पर दिए गए सूचीबद्ध नंबर पर हमें कॉल करें, या **1-800-522-0088 (TTY: 711)**।

Hmong

Kev Pab Txhais Lus Dawb. Koj xav tau neeg txhais lus los tau. Koj xav tau neeg nyeem cov ntaub ntawv kom yog koj hom lus los tau. Xav tau kev pab, hu peb tau rau tus xov tooj ntawm koj daim npav los yog hu 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Japanese

無料の言語サービス。通訳をご利用いただけます。文書をお読みします。援助が必要な場合は、IDカードに記載されている番号までお電話いただくか、1-800-522-0088 (TTY: 711)。

Khmer

សេវាកម្មភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ។ អ្នកអាចទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់។ អ្នកអាចស្តាប់គេអានឯកសារឱ្យអ្នក។ សម្រាប់ជំនួយ សូមទាក់ទងយើងខ្ញុំតាមរយៈលេខទូរសព្ទដែលមាននៅលើកាតសម្គាល់ខ្លួនរបស់អ្នក ឬ ទាក់ទងទៅមជ្ឈមណ្ឌលទំនាក់ទំនងពាណិជ្ជកម្មនៃក្រុមហ៊ុន 1-800-522-0088 (TTY: 711)។

Korean

무료 언어 서비스. 통역 서비스를 받을 수 있습니다. 귀하가 구사하는 언어로 문서의 낭독 서비스를 받으실 수 있습니다. 도움이 필요하시면 보험 ID 카드에 수록된 번호로 전화하시거나 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Navajo

Saad Bee Áká E'éyeed T'áá Jíík'e. Ata' halne'ígíí hóló. T'áá hó hazaad k'ehjí naaltsoos hach'í' wóltah. Shíká a'doowoł ninízingo naaltsoos bee ného'dólzínígíí bikáa'gi béesh bee hane'í bikáá' áajj' hodíílnih éí doodaii' 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Persian (Farsi)

خدمات زبان به طور رایگان. می توانید یک مترجم شفاهی بگیرید. می توانید درخواست کنید که اسناد برای شما قرائت شوند. برای دریافت راهنمایی، با ما به شماره ای که روی کارت شناسایی شما درج شده تماس بگیرید یا با مرکز تماس بازرگانی 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Panjabi (Punjabi)

ਬਨਿਾਂ ਕਸਿ ਲਾਗਤ ਤੇ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸੁਣਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਮਦਦ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਆਈਡੀ ਕਾਰਡ ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰ ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਕਰਿਪਾ ਕਰਕੇ 1-800-522-0088 (TTY: 711)।

Russian

Бесплатная помощь переводчиков. Вы можете получить помощь устного переводчика. Вам могут прочитать документы. За помощью обращайтесь к нам по телефону, приведенному на вашей идентификационной карточке участника плана. Кроме того, вы можете позвонить в 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Spanish

Servicios de idiomas sin costo. Puede solicitar un intérprete. Puede obtener el servicio de lectura de documentos y recibir algunos en su idioma. Para obtener ayuda, llámenos al número que figura en su tarjeta de identificación o comuníquese con el 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Tagalog

Walang Bayad na Mga Serbisyo sa Wika. Makakakuha kayo ng isang interpreter. Makakakuha kayo ng mga dokumento na babasahin sa inyo. Para sa tulong, tawagan kami sa nakalistang numero sa inyong ID card o tawagan ang 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Thai

ไม่มีค่าบริการด้านภาษา คุณสามารถใช้สามได้ คุณสามารถให้อ่านเอกสารให้ฟังได้ สำหรับความช่วยเหลือ โทรหาเราตามหมายเลขที่ให้ไว้บนบัตรประจำตัวของคุณ หรือ โทรหาศูนย์ติดต่อเชิงพาณิชย์ของ 1-800-522-0088 (TTY: 711)

Vietnamese

Các Dịch Vụ Ngôn Ngữ Miễn Phí. Quý vị có thể có một phiên dịch viên. Quý vị có thể yêu cầu được đọc cho nghe tài liệu. Để nhận trợ giúp, hãy gọi cho chúng tôi theo số được liệt kê trên thẻ ID của quý vị hoặc gọi 1-800-522-0088 (TTY: 711).