

Transición a tarjetas de ID digitales

Preguntas frecuentes

P: ¿Por qué Cigna HealthcareSM está haciendo la transición a tarjetas de ID digitales?

R: Muchos de nuestros clientes ya acceden a sus tarjetas de ID a través de **myCigna.com**[®] y la **aplicación myCigna**[®]. Tanto desde el sitio web como desde la aplicación se puede acceder en forma cómoda y rápida a las tarjetas de ID, así como a muchas otras funciones que ayudan a los clientes a manejar su salud y sus ahorros.

Las tarjetas de ID digitales les permitirán a los clientes acceder a la información sobre la cobertura de su plan de una manera más fácil y, además, están disponibles en forma mucho más cómoda para cuando las necesitan.

Los canales de comunicación en tiempo real, incluidos **myCigna.com** y la **aplicación myCigna**, son fundamentales para poner su información sobre el cuidado de la salud en la palma de sus manos.

P: ¿La disponibilidad de las tarjetas de ID digitales depende de mi estado de residencia?

R: Las tarjetas de ID digitales están disponibles en todos los estados.* Es posible que los clientes que residen en algunos estados también sigan recibiendo tarjetas de ID físicas por correo según su tipo de plan. Incluso si en su estado es obligatorio enviar una tarjeta impresa, usted podrá acceder a su tarjeta digital en cualquier momento en **myCigna.com**.

P: ¿Usaré una tarjeta de ID digital para todos los beneficios (médicos, de salud del comportamiento, dentales, de la vista, etc.) o tendré varias tarjetas de ID digitales?

R: La manera actual de usar las tarjetas de ID no cambiará. Hay tarjetas de ID digitales para la cobertura médica, y comprobantes digitales aparte para la cobertura dental y de cuidado de la vista. Es posible que algunos clientes tengan tarjetas aparte para la cobertura de farmacia.

P: ¿Cigna Healthcare puede enviarme una copia de las tarjetas de ID digitales por correo electrónico cuando me inscriba?

R: Para proteger la información sobre la salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) de los clientes y evitar fraudes, Cigna Healthcare nunca enviará imágenes de tarjetas de ID digitales por correo electrónico o mensaje de texto. No obstante, los clientes pueden iniciar sesión en forma segura en **myCigna.com** o en la **aplicación myCigna** y compartir sus propias imágenes de las tarjetas de ID si lo desean.

P: ¿Podré solicitar tarjetas de ID físicas?

R: Sí. Los clientes pueden solicitar tarjetas de ID médicas físicas a través de **myCigna.com**.

P: ¿La imagen digital coincidirá exactamente con la copia impresa existente o puede haber alguna diferencia?

R: La tarjeta de ID digital coincidirá con la tarjeta de ID física en el caso de la cobertura médica. Los comprobantes digitales de la cobertura dental y de cuidado de la vista mostrarán la información estándar (no personalizada).

P: ¿La imagen de la tarjeta de ID guardada en mi Wallet de Apple será idéntica a la versión impresa?

R: No. Usted verá una versión abreviada de su tarjeta de ID. Apple tiene estándares establecidos para las organizaciones que quieren usar la billetera; y Cigna Healthcare debe usar una plantilla preestablecida con una cantidad limitada de campos. Lamentablemente, no tenemos libertad con respecto a la imagen resultante, y el espacio disponible en la tarjeta es limitado. De todas formas, no debería tener ningún inconveniente para usar esta versión abreviada de su tarjeta de ID.

P: ¿Podré guardar mis tarjetas de ID digitales en mi “billetera” en mi teléfono iPhone o Android?

R: Los clientes pueden guardar sus tarjetas de ID médicas digitales en Wallet de Apple y en la Billetera de Google.

P: ¿Cómo uso las tarjetas de ID digitales?

R: Los clientes usarán las tarjetas de ID digitales de la misma manera que usan sus tarjetas de ID físicas.

Los médicos, los especialistas, los laboratorios, los hospitales, las farmacias y otros centros médicos tendrán diferentes maneras de procesar las tarjetas de ID digitales. En **myCigna.com**, los clientes podrán ver o imprimir las tarjetas, o pedir que les envíen una por correo. Además, desde la **aplicación myCigna**, los clientes podrán ver, imprimir, compartir (por mensaje de texto, correo electrónico y AirDrop) o guardar una imagen de sus tarjetas de ID digitales, por si es útil para los proveedores o ellos la piden. Por ejemplo, muchos proveedores están usando sus propios portales para pacientes, en los cuales los pacientes cargan una imagen de su tarjeta.

P: ¿Los proveedores ya están preparados para aceptar tarjetas de ID digitales?

R: Los médicos, los especialistas, los laboratorios, los hospitales, las farmacias y otros centros médicos están en distintas etapas del proceso de preparación para aceptar tarjetas de ID digitales.

Cigna Healthcare está colaborando con los proveedores para asegurarse de que estén preparados para aceptar tarjetas de ID digitales.

P: Como suscriptor, ¿puedo ver las tarjetas de mis dependientes?

R: Sí. Desde **myCigna.com** y la **aplicación myCigna**, el suscriptor del plan tiene acceso completo a las tarjetas de ID digitales de sus dependientes.

P: Como dependiente, ¿puedo ver las tarjetas de otros miembros del hogar?

R: No. El suscriptor debe otorgar el acceso a través de **myCigna** usando el proceso de acceso compartido.

Para otorgarle acceso a un cónyuge/pareja de hecho o a un dependiente mayor de 18 años, siga estos pasos:

1. Navegue hasta su nombre en la esquina superior derecha de la página.
2. Elija **Profile** (Perfil) del menú desplegable. En la sección **Security & Login** (Seguridad e inicio de sesión), haga clic en el vínculo **Shared Access** (Acceso compartido).
3. Elija una persona con la que desee compartir el acceso. La página mostrará si la persona es elegible para tener acceso compartido.
4. Elija el casillero de **Share my Information** (Compartir mi información) si quiere permitirle a la persona seleccionada que vea y acceda a la

información de su cuenta y a su información sobre el cuidado de la salud.

Nota: El acceso compartido solo puede gestionarse en **myCigna.com** y no puede gestionarse en la **aplicación myCigna**.

P: ¿Es seguro usar tarjetas de ID digitales? ¿Son más propensas a los robos de identidad y los jaqueos?

R: Solo es posible acceder a las tarjetas de ID digitales mediante la creación de una cuenta en **myCigna.com**, para lo cual se requiere la autenticación del cliente. La autenticación digital protege más el acceso que una tarjeta de ID física, ya que una tarjeta física puede perderse o se la pueden robar.

Recomendamos a los clientes que tengan cuidado al guardar y compartir imágenes digitales de sus tarjetas de ID fuera de **myCigna.com** o de la **aplicación myCigna**. Las mismas precauciones que se toman para proteger datos confidenciales de tarjetas de crédito o de identificación del estado también deberían aplicarse a las tarjetas de ID digitales.

P: ¿Qué ocurre si un proveedor tiene preguntas sobre una tarjeta de ID digital o no la acepta?

R: Tenemos entendido que los proveedores están en distintas etapas del proceso de preparación para aceptar tarjetas de ID digitales. Su proveedor también puede acceder a su información a través del portal para proveedores. Si sigue habiendo alguna dificultad, dígame que puede comunicarse con Cigna Healthcare a través de los canales habituales.

Si necesita más asistencia, llame a Servicio al Cliente.

P: Si mi empleador cambia nuestro plan de beneficios, ¿necesitaré nuevas tarjetas de ID? ¿Cómo y cuándo estarán disponibles?

R: El paso a las tarjetas digitales abre la posibilidad de hacer actualizaciones en tiempo real. A medida que los planes cambien y sea necesario cambiar la información incluida en las tarjetas, Cigna Healthcare podrá hacer los cambios en forma digital con mayor eficiencia, velocidad y seguridad, en comparación con la producción de nuevas tarjetas de ID físicas.

La buena noticia es que sus tarjetas de ID digitales de **myCigna.com** y la **aplicación myCigna** son siempre la versión más actualizada para su año del plan y están disponibles a partir de la fecha de entrada en vigor del plan o antes.

P: ¿Puedo seguir usando las tarjetas de ID físicas que tengo?

R: Los clientes deben usar siempre las tarjetas de ID más actualizadas para asegurarse un correcto procesamiento de los servicios recibidos. Las tarjetas de ID digitales siempre reflejarán la información más actualizada.

P: ¿Cómo me registro para una cuenta de myCigna.com?

R: Cigna Healthcare se comunicará por correo electrónico y correo directo antes, durante y después de la inscripción abierta para comunicarle cómo y dónde acceder a una tarjeta de ID digital.

P: ¿Podré registrarme en myCigna.com antes de la fecha de entrada en vigor sin tener mi ID de miembro? ¿Puedo usar mi número del Seguro Social (SSN, por sus siglas en inglés)?

R: Los clientes mayores de 13 años pueden crear una cuenta en **myCigna.com** antes o después de la fecha de entrada en vigor de su plan.**

Los suscriptores y cónyuges necesitan su SSN o su ID de cliente para crear una cuenta en **myCigna.com**. Los dependientes necesitarán su ID de cliente o el SSN del suscriptor para registrarse.

Su tarjeta de ID digital estará disponible cuando su empleador envíe su información a Cigna Healthcare. Consulte a su administrador de beneficios para que le confirme.

Los clientes registrados y activos siempre verán las tarjetas de ID de su año del plan en curso.

P: ¿Dónde puedo consultar respuestas a preguntas sobre las tarjetas de ID digitales?

R: Para ayudarle con las respuestas a sus preguntas, hemos incluido información sobre las tarjetas de ID digitales en **Cigna.com**®, en la *Member Guide* (Guía para miembros).

P: ¿Cómo ayudará Cigna Healthcare a los clientes que no tienen acceso a Internet o que prefieren no registrarse en myCigna.com o en express-scripts.com?

R: Los clientes de Cigna Healthcare pueden pedir una tarjeta física a través de **myCigna.com**.

Los empleadores también pueden pedir tarjetas de ID médicas en nombre de un empleado a través del portal para empleadores después de la fecha de entrada en vigor.

P: ¿Qué pasa si necesito cambiar mi nombre en mis tarjetas de ID digitales?

R: Si un cliente modifica su nombre legal y es necesario actualizar nuestros sistemas y sus tarjetas de ID, primero deberá comunicarse con el centro de beneficios de su empleador para iniciar la solicitud correspondiente.

Si el cambio ya se hizo o es menor, los clientes pueden comunicarse con Servicio al Cliente de Cigna Healthcare al número que aparece en la parte de atrás de su tarjeta de ID o al número de Cigna Healthcare asignado exclusivamente a su empleador.



* La transición a las tarjetas de ID digitales no se aplica a lo siguiente: todos los clientes de planes médicos totalmente asegurados situados en Texas, New York, Florida y Colorado (incluye ASO); todos los clientes de planes médicos situados en Minnesota, independientemente del tipo de financiamiento; todos los planes D-HMO, D-PPO y de cuidado de la vista situados en Minnesota. Los clientes que vivan en estados excluidos de la transición recibirán tarjetas de ID físicas. Además, todos los clientes que hayan indicado que tienen residencia en un estado excluido de la transición recibirán tarjetas de ID físicas.

** Los clientes menores de 13 años no podrán registrarse en myCigna.com (así como tampoco sus padres o tutores).

El logotipo de Apple es una marca comercial de Apple Inc., registrada en los EE. UU. y en otros países. App Store es una marca de servicio registrada de Apple Inc. Android y Google Play son marcas comerciales de Google LLC.

La descarga y el uso de cualquier aplicación móvil están sujetos a los términos y las condiciones de la aplicación y la tienda en línea desde la cual se descargue. Se aplican los cargos estándares de las compañías de telefonía celular y uso de datos.

Todos los productos y servicios de Cigna Healthcare se brindan exclusivamente por o a través de subsidiarias operativas de The Cigna Group.

962510SP c 10/24 © 2024 Cigna Healthcare. Parte del contenido se suministra bajo licencia.