

# NetworkNews

Noviembre de 2010

PARA LOS PROFESIONALES DEL CUIDADO DE LA SALUD QUE ESTÉN PARTICIPANDO EN LAS REDES CIGNA Y GWH-CIGNA

## Legislación de la reforma del cuidado de la salud

Varias disposiciones de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (PPACA, por sus siglas en inglés), entraron en vigencia el 23 de septiembre de 2010 y otras disposiciones adicionales entrarán en vigencia el 1 de enero de 2011. Lea a continuación para obtener más detalles sobre las disposiciones que podrían afectarle.

**Cuidado preventivo:** *vigente durante los años del plan que comienzan el 23 de septiembre de 2010 o después esa fecha.*

Las compañías de CIGNA han examinado su cobertura de cuidado preventivo estándar y sus pólizas de seguro y contratos de servicios de la Organización para el Mantenimiento de la Salud (HMO, por sus siglas en inglés), para cumplir el nuevo mandato de cuidado preventivo de PPACA. Un gran número de servicios de cuidado preventivo que se exige cubrir sin ninguna distribución de costos para el paciente ya estaban cubiertos por los planes administrados por CIGNA antes de que el mandato se hiciera efectivo.

Los servicios designados como cuidado preventivo incluyen visitas periódicas, vacunas de rutina y exámenes de detección de rutina para personas que no presentan síntomas o enfermedades. También los servicios de cuidado preventivo incluyen generalmente vacunas y servicios de exámenes de detección para personas sin síntomas o enfermedades con un riesgo mayor de sufrir una enfermedad en particular.

Muchos planes administrados por CIGNA cubrirán el costo total del cuidado preventivo sin copago o coaseguro para el paciente.

### Lo que debe hacer

- Determinar si el plan de su paciente administrado por CIGNA cubre el cuidado preventivo en un 100%:

- Visite el sitio Web de CIGNA para profesionales del cuidado de la salud ([www.cignaforhcp.com](http://www.cignaforhcp.com)), para verificar la información sobre los beneficios y elegibilidad, o llame al 1.800.88CIGNA (882.4462).
- Los pacientes con tarjeta de identificación GWH-CIGNA o Great-West, deben visitar el Portal seguro del proveedor ([www.GWHCIGNAforHCP.com](http://www.GWHCIGNAforHCP.com)), o llamar al 1.866.494.2111.

■ Radique las reclamaciones de servicios de cuidado preventivo con el código de diagnóstico ICD-9 en el código de diagnóstico principal (primero), en el formulario de reclamación:

- Si las reclamaciones por los servicios de cuidado preventivo son radicadas con códigos de diagnóstico que representan el tratamiento de una enfermedad o lesión como el diagnóstico principal en ésta, el servicio no será identificado como cuidado preventivo y la reclamación no será procesada bajo la cobertura de cuidado preventivo mejorada.
- Use los códigos designados como "Evaluación de medicina preventiva y servicios de administración" para diferenciar los servicios preventivos de las visitas a la oficina de Evaluación y Administración orientada a los problemas (99381-99397, 99461, 99401-99404, S0610, S0612).

Para más detalles sobre esta disposición y una lista de servicios a los que se aplica consulte nuestra Preventive Care Fact Sheet (Hoja informativa de cuidado preventivo), en la pestaña 'Health Care Professionals' (Profesionales del cuidado de la salud), en [www.informedonreform.com](http://www.informedonreform.com).

También puede visitar <http://www.healthcare.gov/center/regulations/prevention/taskforce.html>, o <http://www.healthcare.gov/center/regulations/prevention/recommendations.html>.

**Reembolsos por medicamentos sin receta médica (OTC):** *vigente durante los años del plan que comienzan el 1 de enero de 2011 o después de esa fecha.*

A partir del 1 de enero de 2011, los medicamentos y drogas sin receta médica (OTC) ya no calificarán para reembolso de las cuentas de gasto del plan de salud sin una receta de un profesional del cuidado de la salud.

Si tiene pacientes con una cuenta de reembolso de salud (HRA, por sus siglas en inglés), cuenta de ahorro de salud (HSA, por sus siglas en inglés), o cuenta de gastos médicos flexibles (FSA, por sus siglas en inglés), y determina que el paciente necesita un medicamento sin receta médica que no sea insulina ni suministros

diabéticos, es posible que se le solicite que entregue una receta\* para el medicamento OTC que les indicó que tomaran.

De acuerdo con esta nueva legislación, se puede solicitar una receta para que el paciente reciba el reembolso de cualquier compra OTC calificada hecha con fondos de su cuenta de salud.

Para más detalles sobre esta disposición, consulte nuestra OTC Reimbursement Fact Sheet (Hoja informativa de reembolso OTC), disponible en la pestaña 'Health Care Professionals' (profesionales del cuidado de la salud) en [www.informedonreform.com](http://www.informedonreform.com).

\*El gobierno de los Estados Unidos define una "receta" como una orden escrita o electrónica para un medicamento o droga que cumple los requisitos legales de una receta en el estado en que se realiza el gasto médico y la emite una persona legalmente autorizada para entregar recetas en ese estado.

### Para obtener más información

Visite [www.informedonreform.com](http://www.informedonreform.com) frecuentemente para obtener la información más reciente sobre PPACA. Se agregará información nueva y actualizada a medida que la legislación se desarrolle. ■

Health Care Reform?



### Artículos destacados:

Cambios demográficos Una radicación para ambas redes	2
Herramientas y servicios de apoyo para decisiones de tratamiento	3
Ayuda para personas con problemas de alcohol	3
Rx Savings Messenger (mensajero de ahorros Rx)	6

### Noticias de integración:

Cambio de URL del Portal seguro del proveedor	4
Diferencias de la red	4
Diferencia de servicio	4

### Artículos administrativos:

Precertificación de cobertura	6
CIGNA Medicare Access®	6
Políticas de modificadores y pago	6
Actualización: Guías de referencia	7
Use la red	7
Herramientas para mejorar el proceso de reclamaciones	7



# Cambios demográficos: Una radicación para ambas redes

CIGNA está facilitando a los profesionales del cuidado de la salud que participan en las redes CIGNA y GWH-CIGNA la radicación de cambios demográficos. Los profesionales del cuidado de la salud de las redes CIGNA y GWH-CIGNA ahora usarán los canales de radicación de CIGNA, sin importar el estado de integración contractual. Actualmente, cuando los cambios demográficos sean radicados, las actualizaciones se harán en ambas redes. Usamos esta información para publicar los directorios de los proveedores en línea, enviar comunicados a los profesionales del cuidado de la salud y procesar las reclamaciones.



Red	Actualización
CIGNA	Sin cambios. Use el mismo número de fax y el correo electrónico de CIGNA específicos de la región que usa regularmente.
GWH-CIGNA	Use el número de fax y el correo electrónico de CIGNA específicos de la región.
Ambas redes	Use el número de fax y el correo electrónico de CIGNA específicos de la región.

Use los siguientes canales de radicación según su ubicación:

<b>Noreste</b> Connecticut, Delaware, Illinois, Indiana, Iowa, Maine, Massachusetts, Michigan, Minesota, Nuevo Hampshire, Nueva Jersey, Nueva York, Ohio, Pennsylvania, Rhode Island, Vermont, Virginia Occidental, Wisconsin	<b>Fax:</b> 1.877.358.4301  <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:providerdata@cigna.com">providerdata@cigna.com</a>
<b>Sureste</b> Alabama, Arkansas, Florida, Georgia, Kentucky, Luisiana, Maryland, Misisipi, Carolina del Norte, Oklahoma, Puerto Rico, Carolina del Sur, Tennessee, Texas, Virginia, Islas Vírgenes, Washington DC	<b>Fax:</b> 1.888.208.7159  <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:pdmtpampa@cigna.com">pdmtpampa@cigna.com</a>
<b>Oeste</b> Alaska, Arizona, California, Colorado, Hawái, Idaho, Kansas, Misuri, Montana, Nebraska, Nevada, Nuevo México, Dakota del Norte, Oregón, Dakota del Sur, Utah, Washington, Wyoming	<b>Fax:</b> 1.860.687.7336  <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:pdmglenale@cigna.com">pdmglenale@cigna.com</a>

Los cambios demográficos también se pueden radicar por correo mediante el uso de los formularios de los sitios Web de profesionales del cuidado de la salud seguros.

CIGNA	GWH-CIGNA Network
<a href="http://www.cignaforhcp.com">www.cignaforhcp.com</a> > eServices (Servicios electrónicos)> Provider Directory Changes (Cambios en el directorio de proveedores)	<a href="http://www.GWHCIGNAforHCP.com">www.GWHCIGNAforHCP.com</a> > Update Your Profile (Actualice su perfil)



## Herramientas y servicios de apoyo para decisiones de tratamiento

Para las personas es importante disponer de información y servicios que les ayuden a tomar decisiones del cuidado de la salud más informadas. Como médico, usted está en una posición privilegiada para ayudar a influenciar los resultados de salud de sus pacientes y exhortarlos a mejorar su salud. Por esta razón es que queremos asegurarnos de que conozca las herramientas y recursos de CIGNA que pueden complementar sus planes de cuidado y tratamiento.

CIGNA ofrece acceso a varias herramientas de apoyo —interactivas y en línea— para la toma de decisiones sobre tratamiento que pueden ayudar a sus pacientes a comprender su condición y opciones de tratamiento basadas en la evidencia, y a estar mejor preparados para evaluarlas con usted. Estos recursos incluyen el Dialog Center<sup>SM</sup> de Health Dialog y Healthwise<sup>®</sup> Health Crossroads<sup>®</sup>. Si usa estas herramientas, sus pacientes pueden ser guiados por caminos de decisión que detallan los beneficios y riesgos de cada tratamiento y generan preguntas y puntos de discusión a fin de analizarlos con usted. Algunos también cuentan con relatos y testimonios de pacientes.

Las personas con cobertura CIGNA pueden llamar al número de teléfono gratuito al reverso de la tarjeta de identificación o visitar [www.myCIGNA.com](http://www.myCIGNA.com), para obtener más información sobre estos y otros programas disponibles.

Para obtener información adicional, llame al Centro de Servicio al Cliente de CIGNA al 1.800.88CIGNA (882.4462). ■

# Nuevas direcciones y números de fax de CIGNA para reclamaciones impresas y correspondencia

Si usted radica reclamaciones impresas o correspondencia médica a CIGNA, tenga presente que algunas direcciones de correo y números de fax cambiarán a partir del 1 de enero de 2011. Consulte las tablas a continuación para ver el detalle de las direcciones y números de fax nuevos.

La actual dirección de Scranton, PA continuará apareciendo en las tarjetas de identificación de CIGNA para la radicación de reclamaciones y correspondencia hasta que se actualicen durante 2011. **No tome en cuenta la dirección de Scranton, PA de la tarjeta de identificación y radique todas las reclamaciones y correspondencia médica a la dirección correcta de Chattanooga, TN que se indica a continuación.** La dirección de Chattanooga debe elegirse según la dirección que use actualmente para la radicación de reclamaciones y correspondencia. Por ejemplo, las reclamaciones que se enviaban anteriormente a PO Box 5200, Scranton PA, deben enviarse a PO Box 182223, Chattanooga TN a partir del 1 de enero de 2011. Las reclamaciones y correspondencia médica de pacientes con tarjetas de identificación de GWH-CIGNA o Great-West no se verán afectadas por este cambio.



## Ayuda para personas con problemas de alcohol

El National Institute on Alcohol Abuse and Alcoholism (Instituto Nacional de Abuso del Alcohol y Alcoholismo), una división de los Institutos Nacionales de Salud, ofrece créditos de educación continua para médicos y enfermeras que completan el curso de Medscape, "Casos en video: Ayuda a pacientes que beben demasiado" en el sitio Web del National Institute on Alcohol Abuse and Alcoholism: [http://www.niaaa.nih.gov/Publications/EducationTrainingMaterials/CME\\_CE.htm](http://www.niaaa.nih.gov/Publications/EducationTrainingMaterials/CME_CE.htm). ■

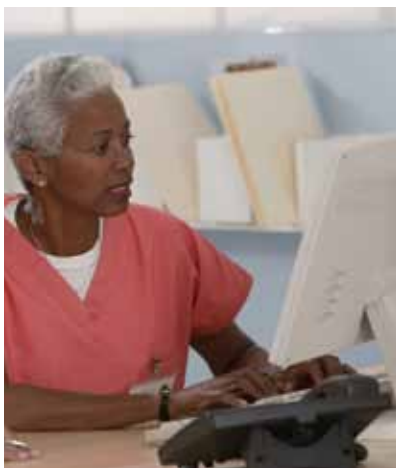
Las reclamaciones o correspondencia médica enviadas a la dirección de Scranton que figura a continuación después del 31 de diciembre de 2010 serán desviadas por el Servicio Postal de los Estados Unidos a la dirección de Chattanooga. Le solicitamos que realice los cambios que correspondan a las direcciones y los números de fax a partir del 1 de enero de 2011. ■

Dirección de correo actual	Dirección de correo nueva (a partir del 1 enero de 2011)
PO Box 4319 Scranton, PA 18505	PO Box 188016 Chattanooga, TN 37422
PO Box 5124 Scranton, PA 18505	PO Box 188015 Chattanooga, TN 37422
PO Box 5200 Scranton, PA 18505	PO Box 182223 Chattanooga, TN 37422
PO Box 5201 Scranton, PA 18505	PO Box 188018 Chattanooga, TN 37422
PO Box 5225 Scranton, PA 18505	PO Box 188011 Chattanooga, TN 37422
PO Box 5250 Scranton, PA 18505	PO Box 188006 Chattanooga, TN 37422
PO Box 5400 Scranton, PA 18505	PO Box 188014 Chattanooga, TN 37422
PO Box 5610 Scranton, PA 18505	PO Box 188017 Chattanooga, TN 37422
PO Box 5710 Scranton, PA 18505	PO Box 188050 Chattanooga, TN 37422
PO Box 5725 Scranton, PA 18505	PO Box 188012 Chattanooga, TN 37422
PO Box 5780 Scranton, PA 18505	PO Box 188009 Chattanooga, TN 37422
PO Box 5905 Scranton, PA 18505	PO Box 188004 Chattanooga, TN 37422
PO Box 5909 Scranton, PA 18505	PO Box 188004 Chattanooga, TN 37422
PO Box 6000 Scranton, PA 18505	PO Box 188010 Chattanooga, TN 37422
PO Box 6010 Scranton, PA 18505	PO Box 188007 Chattanooga, TN 37422

Área afectada	Número de fax actual	Número de fax nuevo (a partir del 1 de enero de 2011)
Recibos de comprobación para la Cuenta de gastos médicos flexible (FSA)	570.496.5443	859.410.2424
Proceso de fax del correo general	570.496.2945	859.410.2422
Facturas detalladas de alto valor	570.496.5440	859.410.2421
Plan de reembolso de gastos médicos (MERP)	570.496.5403	859.410.2420
McKinsey	570.496.5445	859.410.2423
Apelaciones nacionales	570.496.5423 ó 866.254.9406	859.410.2419
Newell Rubbermaid	570.496.5419	859.410.2425
Administración compartida (SAR)	570.496.5422	859.410.2418

# Actualización de la integración

A través de la información de este boletín y de los comunicados directos, nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que hemos realizado como resultado de la adquisición de la ex Great-West Healthcare.



## Cambio de la URL del Portal seguro del proveedor

El Portal seguro del proveedor (SSP, por sus siglas en inglés), ofrece acceso seguro y fácil para las transacciones e información en tiempo real de sus pacientes con tarjetas de identificación de Great-West. Puede obtener acceso al sitio Web en nuestra dirección nueva, [www.GWHCIGNAforHCP.com](http://www.GWHCIGNAforHCP.com).

Si no es un usuario registrado, regístrese hoy para obtener acceso en línea a las distintas tareas administrativas que pueden ayudar a usted y a su personal a obtener información que necesiten rápidamente para sus pacientes con tarjeta de identificación GWH-CIGNA y Great-West. La antigua dirección, [www.greatwesthealthcare.com/providers](http://www.greatwesthealthcare.com/providers), está siendo retirada, pero estará disponible en 2011. ■


## Diferencias de servicio

Continúe observando los procesos y procedimientos separados hasta que se le indique lo contrario, incluso si participa en las redes CIGNA y GWH-CIGNA.

- Las relaciones del proveedor (por ejemplo, radiología y servicios de laboratorio), no son las mismas en cada red. Consulte el directorio del proveedor ubicado en los sitios Web seguros respectivos para obtener información de referidos precisa.

<b>CIGNA</b>	<a href="http://www.cignaforhcp.com">www.cignaforhcp.com</a>
<b>GWH-CIGNA</b>	<a href="http://www.GWHCIGNAforHCP.com">www.GWHCIGNAforHCP.com</a>

- Los servicios de llamadas y reclamaciones son separados. Consulte la tarjeta de identificación del paciente para la dirección correcta de la reclamación, número de identificación del pagador y el número de teléfono del servicio al cliente.



**GWH-CIGNA  
Open Access  
Plus**

XYZ Company  
IIN 600428  
Control 05180000

Issuer 80840  
Group Plan 00654321  
Member Five

ID 100000005  
COPAY:  
Primary Care \$30      Specialist \$40  
Urgent Care \$65      Preventive Care \$20  
PCP: **None Selected**  
No Referral Required

Submit All Claims To  
1000 Great-West Drive  
Kennett, MO 63857-3749  
Payer ID #80705

Members and Providers Call  
1-866-494-2111

For plan & benefit details, please visit myCIGNAforhealth.com

El indicador de la red GWH-CIGNA en la esquina superior derecha de la tarjeta se refiere a que el paciente tiene acceso a la red GWH-CIGNA. Use siempre el sitio Web, el número de teléfono y la dirección de reclamaciones que se encuentra en la tarjeta de identificación.

## Diferencias de la red

A medida que avanzamos en la integración de las redes CIGNA y GWH-CIGNA para convertirla en una sola, nuestra meta es fortalecer las redes para ofrecer más alternativas a nuestros clientes. Por el momento, las redes están separadas. Sus pacientes con tarjetas de identificación GWH-CIGNA y Great-West, tienen acceso a la red GWH-CIGNA, sin embargo, es distinto desde la red estándar CIGNA.

Las tarjetas de identificación que portan sus pacientes han cambiado. Use siempre la información de la tarjeta de identificación para la red, servicio, reclamaciones e información telefónica correcta.

Los servicios cubiertos prestados por los profesionales del cuidado de la salud para las personas con tarjetas de identificación GWH-CIGNA y Great-West, son considerados dentro de la red si:

- tiene un acuerdo con una ex compañía Great-West Healthcare; o
- tiene un acuerdo con CIGNA HealthCare HMO o Connecticut General Life Insurance Company **y se le ha informado por escrito** que los participantes cubiertos por los planes administrados anteriormente por Great-West Healthcare, actualmente están cubiertos por el acuerdo de su proveedor participante de CIGNA.

Si no cumple los criterios anteriores, entonces los servicios cubiertos se consideran como fuera de la red para las personas con tarjetas de identificación GWH-CIGNA y Great-West. ■



## Actualización importante: CIGNA Medicare Access® (PFFS)

### Los planes individuales PFFS ya no serán ofrecidos por CIGNA en 2011

A todos los aseguradores que deseen ofrecer los productos de Medicare Advantage se les exige tener contratada una red de hospitales y profesionales del cuidado de la salud en la mayor parte del país, desde el 1 de enero de 2011.

CIGNA ha decidido centrarse en otras actividades comerciales básicas y, por lo tanto, no ofrecerá un producto Medicare Advantage de la red **individual** en 2011.

Todos los actuales clientes PFFS individuales permanecerán con cobertura total del plan actual con sus beneficios actuales intactos hasta el 31 de diciembre de 2010. Todos los actuales clientes PFFS en grupo estarán totalmente cubiertos hasta la finalización de la vigencia de su contrato (la que para algunos clientes se extenderá hasta julio de 2011).

■ **Esta decisión no afecta a nuestro servicio Medicare HMO de Arizona**, el que se continuará ofreciendo a personas y grupos.

■ **Esta decisión no afecta a nuestro servicio CIGNA Medicare Rx**, el que se continuará ofreciendo a las personas en 2011.

Todos los clientes PFFS individuales de CIGNA deben elegir una cobertura nueva para 2011, ya sea inscribiéndose en un plan Medicare Advantage de otro asegurador o volviendo a Original Medicare. Sin embargo, aún podrá atender a los pacientes PFFS CIGNA hasta julio de 2011 si se encuentran inscritos en un plan de grupo.

Los clientes PFFS individuales de CIGNA serán notificados de este cambio a través de una carta, la que debe incluir los nombres y números de teléfono de las otras compañías

de seguro en su área (de acuerdo a la información que recibimos de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid [CMS, por sus siglas en inglés]), que ofrecen los planes de Medicare Advantage.

En abril de 2010, CIGNA anunció una alianza con Humana para ofrecer los productos de la red Medicare Advantage de Humana a grupos de patronos. Para obtener información sobre los planes de Medicare Advantage de Humana, contrataciones de la red, reclamaciones, beneficios o elegibilidad, llame al número de Group Medicare Customer Center (Centro de Clientes de Grupos de Medicare), de Humana ubicado al reverso de la tarjeta de identificación de Humana Medicare Advantage (para la mayoría de los grupos, el número es 1.866.396.8810). Sólo para consultas de acreditación y contrato, vaya a [www.humana.com](http://www.humana.com), o llame al 1.800.626.2741. ■

## CIGNA utilizará un nuevo nombre de entidad legal

A comienzos de noviembre de 2010, CIGNA comenzará una transición gradual del uso generalizado de Connecticut General Life Insurance Company (CGLIC), a una nueva entidad legal para suscribir ciertos tipos de contratos y documentos. La nueva entidad legal **CIGNA Health and Life Insurance Company (CHLIC)**, se convertirá en otra importante entidad legal con el tiempo.

Nuestra estrategia ha evolucionado y, por lo tanto, añadiremos una nueva entidad legal para garantizar un alineamiento más cercano con el enfoque de CIGNA de proporcionar soluciones de salud para nuestros clientes. El uso de "Connecticut General" puede resultar confuso para usted y sus pacientes y no se asocia automáticamente con la marca CIGNA que se utiliza en la mayoría de nuestros comunicados externos. Cuando se usa CIGNA Health and Life Insurance Company se refuerza nuestra marca al incluir la palabra "CIGNA".

**La incorporación de una entidad legal nueva significará que las líneas legales y el nombre legal de la compañía que aparecen en los materiales de comunicados pueden ser diferentes a los que usted ve actualmente.**

La incorporación de una entidad legal nueva significará que las líneas legales y el nombre legal de la compañía que aparecen en los materiales de comunicados pueden ser diferentes a los que usted ve actualmente. CHLIC comenzará a aparecer en las tarjetas de identificación de los pacientes, formularios de explicación de pago y cheques, avisos de radicación, sitios Web, correspondencia y otros materiales de comunicados a medida que se vuelven a diseñar e imprimir. Continuaremos informándole sobre cualquier cambio que observe a causa de la nueva entidad legal. ■



## Rx Savings Messenger

En octubre de 2010, CIGNA Pharmacy Management comenzó a enviar a los clientes información detallada sobre las formas en que pueden ahorrar dinero en medicamentos de mantenimiento de venta con receta médica recetados actualmente. El programa Rx Savings Messenger instruye a los clientes sobre medicamentos alternativos clínicamente apropiados y de costo más bajo, y demuestra las posibles oportunidades de ahorro a través de la Farmacia de entrega a domicilio de CIGNA. Las cartas incluyen tablas que identifican el medicamento que el cliente está tomando actualmente y la cantidad que el cliente paga. Las tablas muestran además, en tiempo real, los precios de los medicamentos genéricos y alternativos y los precios de la Farmacia de entrega a domicilio de CIGNA; todos de acuerdo al plan de farmacia específico del cliente.

A continuación se entrega un ejemplo de la tabla que recibirán los clientes:

	Medicamento actual Abilify	Alternativo Risperidone	Alternativo Seroquel	Alternativo Seroquel XR	Alternativo Zyprexa	Alternativo Zyprexa/Zydis
Costo por surtido (1 mes de suministro)	\$55	\$10	\$40	\$45	\$38	\$42
Ahorro anual al por menor	--	\$540	\$180	\$120	\$204	\$156
Costo por surtido (3 meses de suministro)	\$135	\$25	\$100	\$110	\$95	\$105
Ahorro anual de farmacia a domicilio de CIGNA	\$120	\$560	\$260	\$220	\$280	\$240

Sus pacientes pueden mostrarle esta información y recurrir a usted para que les ayude a tomar una decisión más informada sobre la receta de mantenimiento. ■

## INFORMACIÓN ADI

### Políticas de modificadores y pago

CIGNA aplica sus políticas de reembolso y modificadores a las reclamaciones enviadas a Great-West Healthcare. Aunque se integraron las políticas, continúe observando los procedimientos actuales para radicar reclamaciones.

CIGNA actualizará los requisitos de la documentación de las políticas del modificador 25 y del modificador 59 el 21 de febrero de 2011. Descubrirá una reducción importante de los requisitos de la documentación de apoyo.

Visite el sitio Web de CIGNA para profesionales del cuidado de la salud para ver las políticas, las listas completas de las combinaciones de códigos actuales que requieren documentación de apoyo cuando se facturan los modificadores 25 o 59 y más información en ([www.cignaforhcp.com](http://www.cignaforhcp.com) > Resources (Recursos) > Clinical Reimbursement Policies and Payment Policies (Políticas de reembolso clínico y políticas de pago). Deberá completar el proceso de registro para iniciar la sesión si no se encuentra registrado en el sitio Web. Para registrarse vaya a [www.cignaforhcp.com](http://www.cignaforhcp.com) y haga clic en **Register Now** (Registrarse ahora), que se encuentra en la barra lateral izquierda. Además puede obtener acceso a la lista a través del Portal seguro del proveedor en [www.GWHCIGNAforHCP.com](http://www.GWHCIGNAforHCP.com). ■

### CIGNA Medicare Access®

Los participantes en el plan CIGNA Medicare Access® tendrán una tarjeta de identificación en que aparece el nombre del plan al frente y la identificación del pagador, y la dirección y el número dedicado de Servicio al Cliente al reverso.

Llame al Servicio al Cliente de CIGNA Medicare Access al 1.800.577.9410 para verificar la elegibilidad, los beneficios o el estado de sus reclamaciones.

La identificación correcta del pagador para las reclamaciones electrónicas a CIGNA Medicare Access es 86033. Todas las reclamaciones electrónicas a CIGNA Medicare Access radicadas utilizando una identificación de pagador distinta a 86033 serán rechazadas.

Si su sistema utiliza la dirección de correo de reclamaciones para identificar a donde se enviaron sus reclamaciones electrónicas, utilice la siguiente dirección de correo para asegurarse de que sus reclamaciones se envíen a la identificación de pagador 86033:

CIGNA Medicare Access  
PO Box 696018  
San Antonio, TX 78269-6018 ■

# MINISTRATIVA ACTUALIZACIONES

## Herramientas para mejorar el procesamiento de reclamaciones

CIGNA utiliza ClaimCheck®, un software de auditoría de códigos, para agilizar el procesamiento de reclamaciones con precisión. El 21 de febrero de 2011, CIGNA actualizará el sistema de gestión de conocimientos ClaimCheck 8.5 a Knowledge Base versión 46, y la Iniciativa nacional de codificación correcta (NCCI, por sus siglas en inglés), versión 16.2, columna 1 y columna 2 (incidental) y las ediciones de los códigos mutuamente excluyentes.

Puede ver las ediciones de los códigos de ClaimCheck y NCCI usando Clear Claim Connection™. Esta herramienta de divulgación permite a los usuarios ingresar terminología de procedimiento actual (CPT, por sus siglas en inglés), y al Sistema de códigos de procedimientos comunes de atención de la salud (HCPCS, por sus siglas en inglés), y ver inmediatamente los resultados de la auditoría de códigos, antes de radicar una reclamación. Clear Claim Connection presenta definiciones de ediciones de NCCI y los fundamentos detrás de las ediciones de ClaimCheck.

La información sobre ClaimCheck y Clear Claim Connection está disponible en el sitio Web de CIGNA para profesionales del cuidado de la salud en [www.cignaforhcp.com](http://www.cignaforhcp.com) > eServices (Servicios electrónicos) > View Claim Coding Edits (Ver edición de códigos de reclamación). Deberá completar el proceso de registro para iniciar la sesión si no se encuentra registrado en el sitio Web. Para registrarse vaya a [www.cignaforhcp.com](http://www.cignaforhcp.com) y haga clic en **Register Now** (Registrarse ahora), que se encuentra en la barra lateral izquierda.

Además puede obtener acceso a la lista a través del Portal seguro del proveedor en ([www.GWHCIGNAforHCP.com](http://www.GWHCIGNAforHCP.com) > Tools & Resources (Herramientas y recursos) > Clinical Edit Verification (Verificación de ediciones clínicas). Visite el sitio Web para obtener más información sobre las ediciones de códigos sobre las reclamaciones asociadas a las tarjetas de identificación GWH-CIGNA.

**Nota:** Los resultados de la edición de códigos de reclamación son guías y no garantizan el pago real de la reclamación. ■

## Actualización: Guías de referencia

Las guías de referencia de 2010 de CIGNA que contienen nuestras guías administrativas se encuentran disponibles actualmente. Las guías de referencia de 2010 de CIGNA combinan información para médicos, hospitales, establecimientos auxiliares y otros profesionales del cuidado de la salud.

Obtenga acceso a las nuevas guías de referencia de 2010 en cualquiera de los sitios Web a continuación. Además, las guías específicas del estado, están actualizadas y publicadas, en donde corresponden. Usted debe ser un usuario registrado para tener acceso a estos sitios Web

■ [www.cignaforhcp.com](http://www.cignaforhcp.com) > Resources (Recursos) > Reference Guides (Guías de referencia) > Health Care Professional Reference Guides (Guías de referencia para profesionales del cuidado de la salud)

■ [www.GWHCIGNAforHCP.com](http://www.GWHCIGNAforHCP.com) > Tools & Resources (Herramientas y Recursos) > Healthcare Professional Reference Guide (Guía de referencia para profesionales del cuidado de la salud)

■ Llame al 1.877.662.8041 para solicitar una copia impresa o un CD-ROM.

Para facilitar el uso de la información administrativa, la guía de referencia de 2010 incluye información correspondiente a participantes cubiertos con los antiguos planes de cuidado de Great-West. Suspenda el uso de las guías de referencia de Great-West Healthcare separadas y consulte la guía de referencia de CIGNA de 2010 para todas las empresas CIGNA.

Agradecemos su información para colaborar con las mejoras en curso y estamos realizando una breve encuesta en línea específica de la guía de referencia de 2010. Vaya al sitio Web de CIGNA para profesionales del cuidado de la salud ([www.cignaforhcp.com](http://www.cignaforhcp.com) > Resources (Recursos) > Reference Guides (Guías de referencia) > Health Care Professional Reference Guides (Guías de referencia para profesionales del cuidado de la salud), para tener acceso a la encuesta. La encuesta se encuentra disponible además, en el Portal seguro del proveedor ([www.GWHCIGNAforHCP.com](http://www.GWHCIGNAforHCP.com) > Tools & Resources (Herramientas y recursos) > Healthcare Professional Reference Guide (Guía de referencia para profesionales del cuidado de la salud).

No olvide que debe ser un usuario registrado del sitio Web de CIGNA para profesionales del cuidado de la salud y del Portal seguro del proveedor para tener acceso a la encuesta. Para registrarse:

■ Vaya al sitio Web de CIGNA para profesionales del cuidado de la salud, [www.cignaforhcp.com](http://www.cignaforhcp.com) y haga clic en **Register Now** (Registrarse ahora), que se encuentra en la barra lateral izquierda.

■ Vaya al Portal seguro del proveedor, [www.GWHCIGNAforHCP.com](http://www.GWHCIGNAforHCP.com) y haga clic en **Register Now** (Registrarse ahora), que se encuentra en la parte superior de la barra lateral izquierda. ■

## Use la red

CIGNA requiere contractualmente que sus proveedores participantes dirijan los referidos de participantes a otros médicos y establecimientos contratados participantes, excepto en el caso de una emergencia o que sea de otra forma exigido por la ley, a menos que CIGNA apruebe de forma anticipada el servicio que se prestará.

Referir participantes a otros proveedores participantes ayuda a conservar la intención del participante de permanecer en la red para su cuidado. Esto maximiza los beneficios que tienen disponibles a través de los planes de

CIGNA y les ayuda a minimizar sus gastos de desembolso.

Para revisar una lista completa de:

■ Médicos y establecimientos participantes de CIGNA, obtener acceso al directorio de proveedores en línea de CIGNA en [www.cigna.com](http://www.cigna.com).

■ Los médicos y establecimientos participantes que prestan servicios en la red a personas con tarjetas de identificación GWH-CIGNA, deben obtener acceso al directorio de proveedores en línea en [www.GWHCIGNAforHCP.com](http://www.GWHCIGNAforHCP.com). ■

## Precertificación de cobertura

CIGNA revisa continuamente su proceso de precertificación y requisitos a fin de apoyar el acceso a un cuidado de calidad para los participantes en el plan. Los servicios que requieren precertificación son actualizados generalmente cada semestre durante el primer y tercer trimestre. La siguiente actualización planificada de la lista de servicios que requiere precertificación será el 17 de enero de 2011. Esta actualización incluirá los códigos actuales, al igual que los códigos nuevos que entran en vigencia el 1 de enero de 2011.

Inicie sesión en [www.cignaforhcp.com](http://www.cignaforhcp.com) > Precertification (Precertificación) debajo de 'Popular Links' (Enlaces populares) para ver la lista de servicios que requieren precertificación de cobertura.

Deberá completar el proceso de registro para iniciar la sesión si no se encuentra registrado en el sitio Web. Para registrarse vaya a [www.cignaforhcp.com](http://www.cignaforhcp.com) y haga clic en **Register Now** (Registrarse ahora), que se encuentra en la barra lateral izquierda. Además puede obtener acceso a la lista a través del Portal seguro del proveedor en [www.GWHCIGNAforHCP.com](http://www.GWHCIGNAforHCP.com).

**Recordatorio:** CIGNA usa una lista de precertificación combinada para los participantes de CIGNA que incluye a los participantes con tarjeta de identificación GWH-CIGNA y Great-West El proceso para obtener la precertificación no ha cambiado Continúe observando los procedimientos que utiliza actualmente para solicitar precertificación. ■

### Códigos que necesitarán una precertificación

54161, 62290, 64622, 64626

### Códigos que ya no necesitarán una precertificación\*:

0054T\*\*, 0055T\*\*, 0062T, 0063T, 0206T, 0064T, 0066T, 0067T, 0068T, 0069T, 0070T, 0077T, 0084T, 0086T, 0087T, 0144T, 0145T, 0146T, 0147T, 0148T, 0149T, 0150T, 0151T, 0170T, 0192T, 0194T, 11960, 20985\*\*, 65756, 65757, 75558, 75560, 75562, 75564, 93278, 93701, 95012, C9245, C9249, C9251, C9252, E2399, J1565, Q2023, S0345, S0346, S0347, S9001

\* Los códigos eliminados de la lista de precertificación aún se pueden revisar para obtener cobertura y reembolsos separados cuando se radica la reclamación.

\*\* Los códigos CPT 0054T, 0055T y 20985 negarán el pago como incidental a cualquier otro procedimiento, aunque este ya no requiera precertificación.



# ¡Defienda el medio ambiente! ¡Sea electrónico!



¿Le gustaría reducir el papel en su oficina? Inscríbese ahora para recibir ciertos anuncios e información importante de nuestra parte en su casilla de correo electrónico. Como usuario registrado del sitio Web de CIGNA para profesionales del cuidado de la salud, [www.cignaforhcp.com](http://www.cignaforhcp.com), usted puede:

- **Compartir, imprimir y guardar:** comunicados electrónicos que facilitan el manejo de las copias.
- **Obtener acceso a información en cualquier momento y en cualquier lugar:** ver las últimas actualizaciones e información urgente en línea cuando lo necesite.

Al registrarse, recibirá correspondencia por vía electrónica, incluida *Network News* y otros comunicados seleccionados. Alguna correspondencia le seguirá llegando mediante el correo regular.

Si es un usuario registrado, verifique la página **My Profile** (Mi perfil), para asegurarse de que la información sea la correcta.

Si no es un usuario registrado, pero desea comenzar a utilizar el sitio Web de CIGNA para Profesionales del Cuidado de la salud y desea recibir actualizaciones electrónicas, vaya a [www.cignaforhcp.com](http://www.cignaforhcp.com) y haga clic en **Register Now** (Registrarse ahora). ■



## ¡Obtenga acceso a los archivos!

Visite [www.cigna.com](http://www.cigna.com) > Health Professionals (Profesionales de salud) > Newsletters (Boletines) para obtener acceso a artículos de las ediciones anteriores de *Network News*. Los temas de los artículos se indican en cada una de las ediciones archivadas.

Para obtener acceso a la actual *Network News* en el Portal seguro del proveedor, visite [www.GWHCIGNAforHCP.com](http://www.GWHCIGNAforHCP.com) > Health Care Professional Newsletter (Boletín para profesionales del cuidado de la salud) > Important Updates (Actualizaciones importantes). ■

8391985P a 12/10 © 2010 CIGNA. Parte del contenido se entrega bajo licencia.

El término "profesionales del cuidado de la salud" aparece mencionado en los contratos como "proveedor".

"CIGNA", "CIGNA Medicare Access", "CIGNA.com" y el logotipo "Tree of Life" son marcas de servicio registradas de CIGNA Intellectual Property, Inc., con licencia de uso otorgada por CIGNA Corporation y sus subsidiarias operativas. Todos los productos y servicios son prestados exclusivamente por dichas subsidiarias operativas y no por CIGNA Corporation. Dichas subsidiarias operativas incluyen a Connecticut General Life Insurance Company (GCLIC), CIGNA Health and Life Insurance Company (CHLIC), y HMO o las subsidiarias de servicio de CIGNA Health Corporation y CIGNA Dental Health, Inc. GCLIC puede además administrar pólizas de seguro y planes para autoasegurados a nombre de Great-West Life y Annuity Insurance Company y sus afiliadas, First Great-West Life y Annuity Insurance Company, White Plains, N.Y., y Canada Life Assurance Company, al igual que The New England Life Insurance Company y Metropolitan Life Insurance Company. Todos los modelos son utilizados sólo para fines ilustrativos.



Department C&PS  
900 Cottage Grove Road – Rtg: B7NC  
Hartford, CT 06152  
[www.cignaforhcp.com](http://www.cignaforhcp.com)

PRESORTED  
STANDARD  
U.S. POSTAGE PAID  
LONG PRAIRIE, MN  
PERMIT NO.266