

NetworkNews

PARA PROFESIONALES DE LA RED DE CIGNA

Noticias de CIGNA y Great-West

Como sabrá, el 1 de abril de 2008 CIGNA adquirió Great-West Healthcare, la división de cuidado de la salud de Great-West Life & Annuity Insurance Company. Juntos, estamos trabajando para integrar ambas compañías, a fin de ofrecer una experiencia compartida a los profesionales de cuidado de la salud.

Información importante a saber

- Hasta que se le notifique lo contrario, no hay cambios en su reembolso o contrato con CIGNA o Great-West Healthcare, incluso en relación a la radicación de reclamaciones. Continúe utilizando el proceso estándar para la radicación de reclamaciones que actualmente usa al trabajar con CIGNA y Great-West Healthcare. La tarjeta de identificación del paciente identificará a la persona con quien se debe comunicar para radicar una reclamación.
- Debe continuar observando todas las políticas, los procesos y los procedimientos actuales de CIGNA y/o Great-West Healthcare. A partir de noviembre de 2008, no hay cambios en:
 - Las direcciones para reclamaciones y los números de identificación del pagador para el intercambio electrónico de datos (EDI, por sus siglas en inglés).
 - La verificación de la elegibilidad y cobertura, el control del estado de las

reclamaciones o la radicación de las solicitudes de precertificación.

- Las coberturas y los programas individuales: Los diseños de planes, los programas de mejoramiento de la salud y las redes.
- Las tarjetas de identificación de los pacientes.
- Los números telefónicos y contactos del servicio.

Qué ha cambiado

- **Las pólizas de cobertura** – A partir del 15 de septiembre de 2008, se han combinado las pólizas de cobertura de varios servicios.
- **Lista de precertificación** – Se ha elaborado una lista de precertificación y entrará en vigor el 1 de enero de 2009. A partir del 1 de octubre de 2008 se podrán ver estos cambios integrados

Para obtener más información

En cada sitio Web existe una herramienta de ayuda para contacto y preguntas frecuentes. Le comunicaremos proactivamente los cambios que pueden afectarlo a usted y a su consultorio en el transcurso de los próximos meses. Siga visitándonos en línea para obtener mayor información:

	CIGNA for Health Care Professionals (CIGNA para los profesionales de la salud) www.cignaforhcp.com 1.800.88CIGNA (882.4462)	Portal seguro del proveedor de Great-West Healthcare www.greatwesthealthcare.com/providers 1.800.663.8081
Herramienta de soporte de contacto	Haga clic en "Important Information": Great-West Healthcare ahora forma parte de la columna <i>Noticias que puede usar</i> de CIGNA	La información se encuentra en la página Web principal
Preguntas frecuentes	Haga clic en "Información importante": Great-West Healthcare ahora forma parte de la columna <i>Noticias que puede usar</i>	La información se encuentra en la página Web principal

CIGNA está comprometido a ofrecerle el mejor servicio posible. Esperamos continuar la relación entre usted y nosotros para respaldar la prestación de cuidado de la salud de calidad a sus pacientes. ■

de precertificación. El proceso para la obtención de solicitudes de precertificación no se modificará por el momento. Los profesionales de cuidado de la salud deben seguir cumpliendo con los procedimientos que han estado utilizando a través de CIGNA, Great-West Healthcare o el delegado autorizado, tal como lo hacen actualmente.

En qué se debe fijar

- A medida que continuemos integrando contratos hospitalarios o de sistemas de salud, le notificaremos de cualquier actualización.
- En 2009, comenzaremos a integrar las políticas de reembolso y los procedimientos de auditorías en códigos. Le comunicaremos proactivamente cualquier cambio que pueda afectar a usted y a su consultorio.

Participación en la red

Por el momento, si usted está contratado sólo por la red de CIGNA o de Great-West Healthcare, se le considera participante sólo de esa red. Si desea incorporarse a la red de proveedores de CIGNA o de Great-West Healthcare, deberá cumplir con el procedimiento de contratación estándar de cada compañía.

Para solicitar su participación en una red, comuníquese con:

CIGNA
1.800.88CIGNA (882.4462)

Great-West Healthcare
1.888.663.8081



contenido

Artículos destacados:

Nuevas capacidades: Estimaciones de costos individuales y pagos automáticos 2
Sepa más sobre CIGNA – Nuevos eCourses (cursos electrónicos) útiles 2
ePrescribing (receta médica electrónica) ahora disponible 3
Iniciativas de calidad en línea 6

Defensa de la salud:

Actualización sobre CIGNA LifeSOURCE Transplant Network® 3
La farmacia de especialidad de CIGNA presenta TheraCareSM 4
Nuevos códigos CPT para la detección e intervención rápida en casos de abuso de alcohol y de sustancias 7

Actualizaciones administrativas:

Herramientas para mejorar el proceso de reclamaciones 7
Guías de referido disponibles en línea 7
Precertificación de cobertura 7
Presentación de cambios de información... 7
Políticas de modificadores y pago 7



Nuevas capacidades: Estimaciones de costos individuales y pagos automáticos

La industria del cuidado de la salud está cambiando. La cobertura de cuidado de la salud se está desplazando de los planes de copagos, que no explican claramente el costo de los servicios, a los planes de deducibles y de coaseguros que ofrecen mayor claridad sobre el costo del cuidado. Se les pide a las personas cubiertas que tomen decisiones informadas acerca de su cuidado de la salud y no siempre comprenden qué tienen que pagar o por qué. A medida de que cada vez más personas consumen cuidado de la salud, existe la necesidad de una mayor claridad de costos y de procesos de pago simplificados y de calidad.

CIGNA ha desarrollado dos soluciones para abordar estas necesidades.

Con **Automatic Claim Forwarding (ACF, radicación automática de reclamaciones)**, los participantes del plan CIGNA Choice Fund® pueden optar por el pago directo de los costos para su desembolso desde sus cuentas de gastos de cuidado de la salud. Luego del proceso de reclamaciones, si hay fondos disponibles, CIGNA automáticamente envía el pago al profesional de cuidado de la salud en nombre de la persona cubierta por CIGNA Choice Fund, normalmente con la parte del pago de CIGNA. ACF cuenta con el apoyo de CIGNA y actualmente está activo en más del 85% de las personas cubiertas por Choice Fund. El objetivo de ACF es ayudar a reducir el tiempo de cobro y pagos de los profesionales del cuidado de la salud, a la vez de permitirles a las personas cubiertas

tener un mayor control sobre sus fondos para cuidado de la salud.

El **estimador de CIGNA Health ePassSM** se ha diseñado para que a las personas cubiertas les resulte más fácil y conveniente comprender lo que deben pagar por el cuidado. Desarrollado en alianza con Thomson Reuters, el estimador de CIGNA Health ePass ofrece una estimación en tiempo real de los costos de desembolsos del paciente. El estimador considera la cobertura de una persona (acumuladores de desembolsos y deducibles), así como el contrato de un profesional del cuidado de la salud con CIGNA, para los servicios específicos a prestar. El resultado es una página de lectura fácil con una hoja de “consejos para el paciente” que puede utilizarse con las personas cubiertas, a fin de ayudar en las cuestiones financieras.

El estimador se diseñó junto con profesionales de cuidado de la salud y tiene por intención trabajar con la tecnología existente en los consultorios, con cambios mínimos en los procesos actuales.

Actualmente, el estimador se está probando en tres áreas: Phoenix, Carolina del Norte y Chicago. Las primeras sugerencias y apreciaciones indican que la herramienta es fácil de usar y ofrece información valiosa. Tales sugerencias además indican que las estimaciones ayudan a las personas a comprender mejor su responsabilidad financiera y la cobertura de su plan de cuidado de la salud.

Busque más información sobre la disponibilidad del estimador de CIGNA Health ePass en su localidad en breve. ■

Guías expandidas de codificación para exámenes limitados de desarrollo

El 1 de mayo de 2008, CIGNA comenzó a reembolsar el código CPT® 96110, examen de desarrollo limitado, al radicarlo con un código de visitas preventivas a consultorios incluidas en el modificador 25. Esta actualización se alinea con las pautas de codificación de la Academia Estadounidense de Pediatría para exámenes de desarrollo.

El trabajo involucró un examen de desarrollo limitado considerado dentro del alcance de una visita preventiva a un consultorio. Un modificador sólo debería utilizarse para indicar el trabajo que es significativo, independiente y distinto del servicio normal prestado.

CIGNA seguirá permitiendo las visitas preventivas a los consultorios

CPT 99381 a 99397 y los exámenes de desarrollo limitados, si se incorpora 96110 al modificador 59.

Las reclamaciones presentadas con 96110 y con un código de visita preventiva a un consultorio 99381 a 99397, incluido en el modificador 25, ahora además permiten ambos servicios.

A diferencia de 96110-59, que se procesa en el sistema de reclamaciones, las reclamaciones radicadas con el modificador 25 incluidas en el código de visitas a consultorios requieren un proceso manual. Tenga en cuenta que este tipo de trabajo adicional puede afectar el tiempo de entrega. ■

Sepa más sobre CIGNA: Nuevos eCourses (cursos electrónicos) útiles

Una de las dificultades a las que se enfrentan los profesionales de cuidado de la salud actualmente es la de mantenerse informados sobre las políticas de los planes de salud y encontrar el tiempo para hacerlo mientras llevan adelante un consultorio eficiente.

CIGNA ayuda a que resulte más fácil estar informado sobre las políticas de CIGNA que lo afectan. Hemos añadido una nueva sección en el sitio Web de CIGNA para los profesionales de cuidado de la salud (www.cignaforhcp.com).

La sección de **Educación y Ayuda** ofrece acceso a material de aprendizaje en línea acerca de las políticas y los procedimientos de CIGNA, las capacidades electrónicas y otra información, clasificada por tema. Los **eCourses** (cursos

electrónicos) son interactivos, de modo que puede reproducirlos en la computadora *cuando le resulte conveniente*. Además puede descargar o imprimir cualquier curso electrónico para leer por su cuenta.

Estos cursos están disponibles **gratuitamente** para quienes estén registrados en el sitio Web de CIGNA para profesionales de cuidado de la salud y no requieren ningún software en especial.

Para acceder a los cursos electrónicos, ingrese a www.cignaforhcp.com y vaya a la sección Education and Help (Educación y ayuda). Si no está registrado en el sitio Web, haga clic en “Register Now” (Registrarse ahora). Visite frecuentemente el sitio Web para conocer los nuevos cursos electrónicos. ■





Actualización sobre CIGNA LifeSOURCE Transplant Network®

En julio, CIGNA LifeSOURCE Transplant Network® lanzó su nuevo sitio Web en www.signalifesource.com. Este sitio tiene una apariencia actualizada y ofrece información valiosa sobre trasplantes y recursos para las personas cubiertas, los patronos y los profesionales del cuidado de la salud. En el transcurso del año y hasta comienzos de 2009, se harán futuras mejoras, con la inclusión de nuevas funciones de búsqueda, una librería en línea de las estadísticas actualizadas del programa de trasplantes y formularios electrónicos para referidos.

Como parte de la integración entre Great-West Healthcare y CIGNA, el 1 de octubre de 2008, Great-West Healthcare inició una transición desde su proveedor del servicio de red de trasplantes, Optum Health/United Resource Networks (URN) a la red de trasplantes CIGNA LifeSOURCE. Los servicios iniciados **antes** del 1 de octubre seguirán siendo administrados por la red de trasplantes de Optum Health/URN de los profesionales del cuidado de la salud.

En vigor a partir del 1 de octubre, las personas cubiertas por Great-West Healthcare que inicien los servicios de trasplantes serán automáticamente referidos a los proveedores participantes en la red de trasplantes CIGNA LifeSOURCE.

La integración de CIGNA con Great-West Healthcare ayudará a ampliar la distribución de referidos de trasplantes de CIGNA LifeSOURCE en zonas geográficas claves del país. Más aún, las capacidades combinadas ofrecerán más soluciones a mayor cantidad de clientes en más lugares y, así, se incrementará nuestra oportunidad de mejorar la salud, el bienestar y la seguridad de las personas a quienes prestamos servicios.

La red de trasplantes de CIGNA LifeSOURCE ofrece:

- acceso a más de 400 programas de trasplantes en más de 110 centros de excelencia;
- un programa de calidad a nivel nacional y acreditaciones;
- personal experimentado y dedicado con conocimiento específico de trasplantes en la administración de casos, contrataciones, garantía de calidad, nueva formulación de precios de reclamaciones y apoyo clínico.

Para obtener más información sobre la red de trasplantes de CIGNA LifeSOURCE:

- visite el sitio de CIGNA LifeSOURCE en www.signalifesource.com;
- envíe un correo electrónico a CIGNA LifeSOURCE a lifesourceweb@cigna.com;
- llame al 1.800.668.9682. ■

ePrescribing (receta médica electrónica) ahora disponible

La receta médica electrónica está ahora disponible para sus pacientes con cobertura de farmacia de CIGNA. La receta médica electrónica ofrece acceso al cumplir los requisitos para recetas médicas, lista de medicamentos e historial de medicamentos, y le permite enviar recetas por vía electrónica a la farmacia de elección de un paciente. La receta electrónica puede utilizarse en el lugar donde se ofrece el cuidado y enviarse antes de que el paciente deje el consultorio.

La receta médica electrónica ofrece:

- Ventajas significativas en cuanto a la seguridad del paciente, incluida la capacidad de verificar alergias a medicamentos o si una receta estaría contraindicada con otro medicamento.

- La información que puede utilizar para analizar la eficacia del medicamento.
- Acceso a la lista de medicamentos de CIGNA, que puede ayudarlo a recetar medicamentos clínicamente apropiados y más costo-eficientes.
- La eficacia administrativa por la eliminación de la necesidad de escribir, llamar por teléfono o enviar por fax una receta y luego volver a llamar para explicar lo escrito a mano o renovar una receta.

Para obtener más información sobre las recetas electrónicas y los requerimientos de software, visite el sitio de CIGNA para profesionales de cuidado de la salud en www.cignaforhcp.com. ■

Radicación de reclamaciones electrónicas corregidas

La presentación electrónica de reclamaciones (Electronic Data Interchange o EDI) puede ayudar a reducir los trámites, eliminar los costos de impresiones y de envío postal, y mejorar la precisión de los pagos de reclamaciones. Pero, ¿sabía que además puede radicar reclamaciones corregidas por vía electrónica? Para radicar su reclamación corregida, haga las correcciones necesarias, actualice el código de frecuencia de reclamaciones y radíquela. ¡Es fácil!

Para las reclamaciones corregidas, el código de tipo de frecuencia de reclamaciones en Loop 2300, segmento CLM05 deberá especificar la frecuencia de la reclamación (ésta es la tercera posición del tipo de factura del formulario uniforme de reclamaciones de facturación) y utilizar uno de los siguientes códigos:

- 1 – Original (admisión a través de una reclamación de terminación)
- 7 – Reemplazo (reemplazo de una reclamación anterior)
- 8 – Nulo (anular/cancelar una reclamación anterior)

Ofrecemos dos opciones para radicar las reclamaciones electrónicamente: Conexión directa a los sistemas CIGNA mediante el uso **gratuito** del software Post-N-Track™ o el uso de un centro de intercambio de información.

El software Post-N-Track se ofrece gratuitamente a los profesionales de cuidado de la salud. Comuníquese con Post-N-Track en 1.860.257.2030 o ingrese a www.Post-N-Track.com y haga clic en 'Enroll' (Inscribirse).

Post-N-Track es de fácil instalación y el software puede descargarse en menos de 5 minutos. No se requieren cambios en el sistema actual de reclamaciones. El software es fácil de usar y no se requiere capacitación.

Si actualmente no está relacionado con un centro de intercambio de información, puede comunicarse con Emdeon (antes WebMD®) al 1.877.469.3263 o en www.transact.emdeon.com para inscribirse.

El número de identificación de pagador de CIGNA HealthCare es 62308. Para tener acceso al cuidado de la salud de CIGNA, utilice el número de identificación de pagador 86033.

Nota importante: Por el momento, la función para radicar reclamaciones corregidas no está disponible para los antiguos participantes del plan Great-West Healthcare. Siga con la radicación electrónica de reclamaciones a través de su centro de intercambio de información actual empleando la identificación de pagador 80705 de Great-West Healthcare.

Si tiene preguntas sobre reclamaciones presentadas a través de su agencia de liquidación, por favor, comuníquese con la agencia de liquidación directamente. Para preguntas sobre el procesamiento de reclamaciones de CIGNA, llame al 1.800.88CIGNA (882.4462). Para preguntas sobre el procesamiento de reclamaciones de Great-West Healthcare, llame al número del servicio de cuidado al cliente que aparece en el reverso de la tarjeta de identificación del paciente. ■

Capacidades mejoradas en línea para la administración del cuidado crónico

CIGNA ofrece recursos en línea para las personas cubiertas que puedan estar experimentando señales de alguna enfermedad o que ya padecen una. Estos recursos pueden ofrecer soporte y herramientas para ayudar a evaluar los síntomas y decidir el mejor curso de cuidado antes de que se agrave. Estos recursos en línea incluyen:

- El programa en línea para la depresión o ansiedad: Nuestro programa de asesoramiento de etapas múltiples para la depresión y la ansiedad comprende etapas de educación, un controlador del progreso, un diario y artículos destacados. Todas las personas cuyos patronos ofrecen el programa Well Aware para la depresión tienen acceso a esta información. Sin embargo, las personas no necesitan inscribirse en el programa para la depresión de CIGNA para acceder a esta información.
- El sitio Web personal del programa es www.myWellAware.com: Este sitio les ofrece información a las personas acerca de su condición crónica, incluido el asma, Diabetes, enfermedad pulmonar

obstructiva crónica (EPOC), enfermedad cardíaca, dolor en la parte baja de la espalda, trastornos del peso y otras condiciones en particular. La información incluye los materiales del programa, artículos específicos de la condición, un controlador de objetivos y una librería en materia de salud en la que se pueden hacer búsquedas.

Estos programas y herramientas en línea están disponibles, sin costo adicional, para las personas cubiertas con acceso a nuestros programas de cuidado crónico tradicional telefónicamente. Los participantes recibirán recordatorios semanales por correo electrónico para exhortar la participación continua en el programa en línea, e informarles de las actualizaciones de información en su sitio Web personal.

Los sitios del programa de asesoramiento en línea para la depresión y la ansiedad y para el cuidado crónico personal estarán disponibles el cuarto trimestre de 2008, y ofrecerán información para ayudar a sus pacientes en la administración de su cuidado con mayor eficiencia y a asumir un rol activo en su cuidado de la salud. ■

Ahorre tiempo con la precertificación en línea

¿Sabía usted que?

- Según su especialidad, muchos procedimientos que requieren precertificación pueden aprobarse automáticamente en línea.
- La función para la consulta de precertificación le ofrece estados actualizados de una solicitud de precertificación, ya sea presentada por teléfono, fax o en línea.
- El uso de la precertificación en línea le permite fácilmente mantenerse al tanto de sus radicaciones. Una vez ingresado a la herramienta de precertificación, diríjase a Office Central (Oficina Central) > Referral/ Auth Log (Referido/ Registro de autorización). Puede ver todas sus radicaciones ya completas y cualquiera que esté incompleta. Para finalizar una radicación incompleta, haga clic en el nombre de una persona cubierta y regresará al lugar donde interrumpió el proceso de radicación.



Ingrese a www.cignaforhcp.com para obtener mayor información sobre la precertificación en línea y otros eServices (servicios electrónicos) de CIGNA.

Los profesionales de cuidado de la salud que participan en la red Great-West Healthcare además pueden radicar solicitudes de precertificación a través de la página Request for Initial Precertification Review (Solicitud para la revisión inicial de precertificaciones) en www.greatwesthealthcare.com/providers. En muchos casos, se enviará una respuesta por correo electrónico o por teléfono dentro de 24 a 72 horas. Los tiempos de respuesta pueden variar dependiendo del tipo de solicitud y si se requiere información adicional. ■



La farmacia de especialidad de CIGNA presenta TheraCareSM

CIGNA está mejorando su oferta de farmacia de especialidad gracias a la introducción de TheraCare, un nuevo programa de administración de terapias de medicamentos de especialidad. El objetivo del programa TheraCare es ayudar a mejorar el enfoque en el cuidado de la salud de calidad, mejorar la seguridad del paciente y la productividad y aumentar la adhesión a las pautas de cuidado.

A través de TheraCare, el equipo clínico de farmacia de especialidad integrada puede ayudar a las personas cubiertas a comprender su condición, sus medicamentos, los efectos secundarios comunes y por qué es importante tomar estos medicamentos exactamente según lo indica el médico. El programa TheraCare está destinado a personas cubiertas identificadas por tomar medicamentos de especialidad inyectables para 16 condiciones crónicas que comprenden, entre otras, artritis reumatoidea, esclerosis múltiple, hepatitis C y deficiencia de la hormona del crecimiento adulto.

Los coordinadores de apoyo en terapia contactan a las personas cubiertas identificadas por su participación en el programa y les ofrecen información acerca de la disponibilidad del programa y alientan su participación. Las personas cubiertas que aceptan participar se inscribirán en el programa TheraCare y pueden participar en una serie de comunicaciones telefónicas o por correo a cargo de los coordinadores de apoyo

en terapias y de las enfermeras graduadas (RN). La comunicación incluye ofrecer información a la persona acerca de su condición, sus medicamentos y los posibles efectos secundarios a través de llamadas mensuales permanentes. A lo largo de la terapia, el programa supervisa las autorizaciones previas que están por vencer y facilita el proceso de nuevas autorizaciones, con el objetivo de evitar brechas en la aprobación de la terapia y el riesgo de falta de adhesión. Además hay farmacéuticos disponibles para consulta individual, cuando sea necesario.

Se contactará a los médicos con un paciente identificado como candidato para el programa TheraCare a través de una carta para explicarles el programa y cómo este programa los puede ayudar en el tratamiento de su paciente de CIGNA. Se enviarán cartas adicionales al médico para informarle si el paciente aceptó inscribirse, si se requiere mayor información médica, si el paciente ha completado el programa o si el paciente no ha respondido a las iniciativas de comunicación.

Para obtener mayor información sobre el programa TheraCare, comuníquese con el representante del servicio del proveedor. Si desea saber si su paciente reúne los requisitos para ingresar al programa TheraCare, llame al número telefónico que aparece en la tarjeta de identificación de CIGNA de su paciente. ■

CIGNA Medicare Access® PFFS: Nuevas características del plan y de las áreas de servicio

Los planes CIGNA Medicare Access tendrán características y un área de servicio expandida a partir del 1 de enero de 2009. Se les ofrecerán planes a los grupos de patronos a nivel nacional, así como también directamente a las personas, en más de 1,500 condados en los siguientes 28 estados:

Alabama	Arizona	Arkansas	California	Colorado	Florida
Georgia	Hawaii	Illinois	Indiana	Louisiana	Maine
Massachusetts	Missouri	New Hampshire	Nuevo México	Nueva York	Carolina del Norte
Ohio	Oregon	Pennsylvania	Carolina del Sur	Tennessee	Texas
Vermont	Virginia	Washington	West Virginia		

Los planes de CIGNA Medicare Access son los planes privados de cargo por servicio Medicare Advantage, autorizados por los Centros de Servicios Medicare y Medicaid. Los planes CIGNA Medicare Access pueden ofrecerse con o sin cobertura de medicamentos que requieren receta médica y reemplazan a Original Medicare Partes A y B. Estos planes ofrecen cobertura adicional más allá de Original Medicare, como cuidado preventivo, desembolsos máximos y hospitalización ilimitada. Los planes individuales ahora además incluyen cobertura dental preventiva y, algunos planes, cobertura de medicamentos que requieren receta médica Parte D. Estos planes no requieren referidos ni autorizaciones, aunque se deben informar todas las hospitalizaciones como paciente internado (hospitalizaciones, enfermería especializada y rehabilitación).

Los aspectos principales de los planes individuales de CIGNA Medicare Access 2009 incluyen:

- Cuatro diseños de planes estándar disponibles para las personas en más de 1,500 condados de 28 estados.
- Los planes Medicare Access y Medicare Access Plus RxSM se encuentran disponibles con una prima de \$0.
- Límites máximos de desembolsos entre \$2,000 y \$3,800.
- Copagos para pacientes internados tan bajos como \$30 por los días uno a seis.
- Servicios de laboratorio para pacientes ambulatorios y exámenes de diagnóstico con una parte del costo individual menor al de Original Medicare (coaseguro de 10% a 15%).
- Servicios dentales preventivos al 75%.

Los planes grupales del patrono ofrecen la misma cobertura que Original Medicare y con frecuencia

son personalizados a fin de incluir copagos y límites de desembolso más bajos y exámenes médicos de rutina más económicos.

Las personas cubiertas deben informar que tienen un plan CIGNA Medicare Access antes de recibir los servicios. Su tarjeta de identificación tendrá el logotipo del plan CIGNA Medicare Access, y cualquier copago correspondiente podrá cobrarse al momento de recibir el servicio.

Para atender a las personas con un plan CIGNA Medicare Access no es necesario que firme un contrato. Un beneficiario inscrito en estos planes tiene la libertad de atenderse con cualquier médico que acepte tanto el pago de Original Medicare como los términos y las condiciones de pago de CIGNA.

Piloto médico de hogar centrado en el paciente

Como parte de las iniciativas constantes para ayudar a mejorar la calidad del cuidado de la salud, el 1 de junio de 2008 CIGNA lanzó un piloto médico de hogar centrado en el paciente, con el centro médico Dartmouth-Hitchcock Medical Center en New Hampshire.

Un modelo de cuidado en un hogar médico centrado en el paciente se diseñó para ofrecerles a los pacientes un enfoque coordinado de cuidado integral, que a su vez se traduzca en mejor calidad y costos más bajos. Los pacientes reciben cuidado coordinado e integrado de alta calidad en todos los niveles del sistema de cuidado de la salud, administrado por su médico primario (PCP, por sus siglas en inglés) y el personal médico. Como incentivo, los PCP participantes reciben mejores pagos por la coordinación del cuidado y pueden ser cumplir los requisitos para pagos adicionales, según su impacto en una mejor calidad y la gestión de costos.

CIGNA ahora ofrece dos opciones para la radicación electrónica de reclamaciones para las personas cubiertas por los planes CIGNA Medicare Access:

- Conexión directa con los sistemas CIGNA usando el software gratuito de Post-N-Track. Comuníquese con Post-N-Track al 1.860.257.2030, o ingrese a www.Post-N-Track.com y haga clic en 'Enroll' (Inscribirse).
- A través de un centro de intercambio de información. Si actualmente no está en contacto con un centro de intercambio de información, comuníquese con Emdeon al 1.877.469.3263, o ingrese a www.transact.emdeon.com para inscribirse. La identificación

de pagador de CIGNA Medicare Access es 86033.

Las reclamaciones por escrito pueden presentarse en:

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

Si está inscrito para recibir un aviso electrónico (ERA, por sus siglas en inglés) para las personas con cobertura de CIGNA, ahora recibirá dicho aviso para las personas que tienen cobertura de CIGNA Medicare Access.

Para obtener más información sobre los planes CIGNA Medicare Access, visite www.cignaforhcp.com o www.cignamedicare.com, o llame al 1.800.577.9410. ■

La premisa es que mientras más alto sea el nivel del cuidado, mayor es el ahorro para los pacientes en gastos por exámenes innecesarios, consultas médicas adicionales y visitas al hospital.

El programa, uno de los primeros pilotos médicos de hogares establecidos por una empresa de servicio de salud del sector privado, será una iniciativa constante. La primera evaluación de los resultados del programa se realizará después de que el programa haya estado en funcionamiento durante al menos 12 meses. El piloto está destinado a ayudar a CIGNA a reunir información adicional acerca de la eficiencia de este modelo en mejorar la calidad del cuidado y en reducir los costos médicos. Dartmouth-Hitchcock ofrece cuidado a aproximadamente 17,600 afiliados de CIGNA, una población lo suficientemente grande como para validar la evaluación.

El grupo de consultas de los servicios Medicare y Medicaid

practican la demostración y, como resultado de ello, ha desarrollado las capacidades esenciales requeridas para Dartmouth-Hitchcock para la participación en centros que integran este piloto. Dartmouth-Hitchcock además está solicitando el reconocimiento de hogar médico centrado en el paciente al Comité Nacional de Aseguramiento de Calidad (NCQA, National Committee for Quality Assurance). ■





Nuevos cambios para el aviso de reclamaciones

Como parte de nuestros esfuerzos para facilitar el trabajo con nosotros, en octubre se hicieron cambios para mejorar la página del aviso de reclamaciones de CIGNA, en cuanto a nuestra explicación de pago (EOP, por sus siglas en inglés) y los informes de actividad directa de depósitos (DDAR, por sus siglas en inglés). La página de avisos de reclamaciones indica ajustes en las reclamaciones, como los intereses por pagos tardíos (LPI, por sus siglas en inglés), las retenciones del Servicio de Rentas Internas (IRS, por sus siglas en inglés) y los acuses de recibo de los reembolsos. Se trata de la última página de su EOP o DDAR, cuando corresponda.

Hemos agregado varios identificadores para facilitar la identificación de las personas cubiertas afectadas por estos ajustes de reclamaciones. Además del número de referido de reclamaciones de CIGNA que se indica actualmente, ahora además ofrecemos el nombre de la persona cubierta, el número de identificación y el número de cuenta del paciente generado en su consultorio (si se envió en la reclamación original).

Las mejoras adicionales incluyen:

- un código o enunciado de observación que indica el impacto de reclamaciones;
- la fecha del servicio;
- títulos de columnas consistentes con aquéllos establecidos en los EOP o DDAR.

Estas mejoras no afectan ninguna información incluida en el asesoramiento para el aviso electrónico (ERA, por sus siglas en inglés).

Para obtener más información sobre las políticas de procesamiento de reclamaciones, visite www.cignaforhcp.com o llame al 1.800.88CIGNA (882.4462). ■

Iniciativas de calidad en línea

CIGNA está comprometida a ofrecer acceso a la información más reciente sobre nuestros programas, así como detalles sobre pautas y procedimientos. Ingrese al sitio seguro de CIGNA para profesionales del cuidado de la salud en www.cignaforhcp.com, vaya a la página de recursos > Being a CIGNA HealthCare Provider (Ser un proveedor de CIGNA HealthCare) > Quality Initiatives (Iniciativas de calidad) para obtener mayor información sobre:

■ Acreditación	<ul style="list-style-type: none"> – Comité Nacional de Aseguramiento de Calidad (NCQA) – URAC (anteriormente Comité de Acreditación para la Revisión de Utilización) – Comité Conjunto de Acreditación de Organizaciones de Servicios en el Campo de la Salud (JCAHO)
■ Programas clínicos	<ul style="list-style-type: none"> – Atención preventiva – Iniciativas recientes – Atención de enfermedades crónicas
■ Resultados de satisfacción de miembros y proveedores	– Mediciones del éxito
■ Farmacia	– Programas de administración clínica
■ Seguridad de los pacientes	– El grupo Leapfrog
■ Reconocimiento de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> – Perfiles de calidad de médicos y rentabilidad – CIGNA Care Network®
■ Acreditación y reacreditación de proveedores	
■ Revisiones de registros médicos	– Otra información importante
■ Continuidad y coordinación del cuidado	
■ Tecnología médica	
■ Ética médica	
■ Ventajas de ser un proveedor de cuidado de la salud participante de CIGNA	

Las decisiones de administración de la utilización se basan en la aplicabilidad del cuidado y el servicio y la existencia de cobertura. CIGNA no premia a los médicos que emiten denegaciones de cobertura. Los incentivos financieros para quienes toman las decisiones en cuanto a la administración de la utilización no instan las decisiones que tengan como resultado el uso deficiente. Las personas con cobertura tienen derecho a no estar de acuerdo con una decisión de cobertura y a obtener cuidado a su propio costo.

Las pautas de cuidado de CIGNA además están a su disposición en el sitio seguro de CIGNA para profesionales del cuidado de la salud en www.cignaforhcp.com. Para ello vaya a la página de Recursos (Recursos) > Member Health & Wellness (Salud y bienestar del miembro) > Care Guidelines (Pautas de cuidado) a fin de revisar información adicional sobre:

■ Beneficios de salud preventiva	
■ Guías de salud conductual	Las guías de cuidado primario para la depresión en adultos, el trastorno por déficit de atención con hiperactividad (ADHD, por sus siglas en inglés) en niños en edad escolar, ayuda a pacientes con problemas de alcoholismo
■ Guías de cuidado para el control de enfermedades	<ul style="list-style-type: none"> – Well Aware para el Asma – Well Aware para la diabetes – Well Aware para personas con trastornos cardíacos – Well Aware para dolor de espalda en adultos – Well Aware para la depresión – Well Aware para las complicaciones con el peso – Well Aware para la EPOC (enfermedad pulmonar obstructiva crónica) – Well Aware para otras condiciones en particular *

Para hacer preguntas sobre el programa de calidad, incluido cómo es el progreso de CIGNA en alcanzar nuestras metas de calidad, o para solicitar una copia impresa de esta información, llame al 1.800.88CIGNA (882.4462). ■

* Estas condiciones incluyen los trastornos relacionados con la acidez estomacal, fibrilación auricular, úlcera decúbito, fibromialgia, hepatitis C, enfermedad inflamatoria intestinal, síndrome del colon irritable, osteoartritis, osteoporosis e incontinencia urinaria.



Nuevos códigos CPT para la detección e intervención rápida en casos de abuso de alcohol y de sustancias

La detección e intervención rápida por abuso de alcohol y de sustancias son técnicas utilizadas para ayudar a identificar e intervenir en casos en los que las personas utilizan alcohol o drogas en formas dañinas y podrían estar en riesgo de padecer otros problemas relacionados. Se han divulgado nuevos códigos CPT con el propósito de que las prácticas médicas ambulatorias aumenten las detecciones y, si corresponde, brinden intervenciones rápidas para motivar a las personas a realizar un cambio de conducta.

Los exámenes de detección estructurados pueden realizarse a través del uso de una herramienta validada, como la prueba de identificación de trastornos del alcoholismo (AUDIT, por sus siglas en inglés), disponible en la Guía de los médicos clínicos para ayudar a las personas que beben demasiado (NIAAA, Clinicians Guide to Helping People Who Drink Too Much), edición de 2005. Esta herramienta, así como también los recursos e información adicionales sobre los exámenes de detección e intervención rápida, están disponibles en línea en

<http://apps.cignabehavioral.com/web/basic/site/provider/treatingBehavioralConditions/treatingBehavioralConditions.jsp>.

Una intervención rápida busca motivar al paciente a disminuir o detener el consumo de alcohol y otras sustancias. La intervención puede incluir sugerencias, consejo, estrategias para mejorar la motivación, toma de decisiones conjunta, planes de seguimiento y posiblemente un referido a un profesional de cuidado de la salud especializado o un programa de la red de CIGNA para el tratamiento de abuso de sustancias.

Al utilizar los códigos 99408 y 99409, el instrumento de detección utilizado y la naturaleza de la actividad de intervención deberían documentarse en un registro clínico. La iniciativa de trabajo para los códigos 99408 y 99409 es independiente y distinta para todos los demás servicios de evaluación y control (E/M, por sus siglas en inglés) prestados en la misma sesión clínica. Si el examen de detección indica que no es necesaria una intervención, la iniciativa de trabajo para el examen de detección se debe incluir en el servicio adecuado de E/M o de medicina preventiva. ■

99408	Servicios de detección estructurada e intervención rápida (ej., AUDIT) en casos de alcoholismo y/o farmacodependencia (sustancias distintas del tabaco) 15 a 30 minutos
-------	---

99409	Más de 30 minutos
-------	-------------------

CIGNA alienta la detección y la intervención temprana para ayudar a reducir el consumo de alcohol y drogas.

Herramientas para mejorar el proceso de reclamaciones

El 21 de julio de 2008, CIGNA mejoró la versión 41 de la base de conocimientos ClaimCheck®. Los resultados de la edición de códigos que se muestran en Clear Claim Connection (Conexión directa de reclamaciones), la herramienta de divulgación de CIGNA, tienen una configuración preestablecida en la versión actualizada de la base de conocimientos. Los usuarios registrados pueden ingresar los códigos HCPCS o CPT® y los modificadores específicos para revisar las aclaraciones de edición clínica.

En abril de 2009 se espera implementar la siguiente mejora de la base de conocimientos a la versión 42.

La información sobre Clear Claim Connection y ClaimCheck está disponible en línea para los usuarios registrados del sitio Web de CIGNA para los profesionales del cuidado de la salud en www.cignaforhcp.com.

Nota importante sobre las personas con cobertura de Great-West Healthcare:

Por el momento, no se harán cambios en la base de conocimientos ClaimCheck, versión 39 actualmente en uso para estas personas. La información sobre las guías clínicas y políticas médicas y quirúrgicas se encuentran disponibles en

www.greatwesthealthcare.com/providers. ■

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

Guías de referido disponibles en línea

Las pautas de referido del mercado de las Islas Vírgenes de Estados Unidos se encuentran disponibles, junto con otras pautas de referido, en el sitio Web seguro de CIGNA para profesionales de cuidado de la salud en www.cignaforhcp.com.

Las pautas se pueden descargar e imprimir fácilmente. Para solicitar una copia impresa o un CD-ROM, llame al 1.877.662.8041. Para otro tipo de ayuda, llame al 1.800.88CIGNA (882.4462).

Los profesionales de cuidado de la salud participantes que atienden a personas con la cobertura anterior de Great-West Healthcare, pueden descargar e imprimir los manuales del proveedor de Great-West Healthcare en www.greatwesthealthcare.com/providers. Para solicitar una copia impresa, llame al 1.888.663.8081. ■

Precertificación de cobertura

CIGNA revisa continuamente su proceso de precertificación y requisitos a fin de apoyar el acceso a un cuidado de calidad para las personas cubiertas. Las actualizaciones de nuestros requisitos para la precertificación se hacen durante el año, más recientemente en agosto de 2008.

Se ha elaborado una lista de precertificación combinada de Great-West Healthcare y CIGNA, la que entrará en vigor el 1 de enero de 2009. Estos cambios en la precertificación integrados ahora están disponibles para que los revise.

Nota importante: El proceso para obtener la precertificación no cambia el 1 de enero de 2009. Los profesionales de cuidado de la salud aún deberán comunicarse con CIGNA, Great-West Healthcare o el delegado autorizado, tal como lo hacen actualmente.

Ingrese a www.cignaforhcp.com y haga clic en 'Precertification' (Precertificación) debajo de 'Popular links' (Enlaces populares) para obtener una versión actualizada de la lista de servicios que requieren precertificación de cobertura. Además puede acceder a la lista a través del sitio Web de Great-West Healthcare en www.greatwesthealthcare.com/providers. ■

Envío de los cambios en la información

¿Ha cambiado recientemente su dirección, especialidad, números telefónicos, números de identificación contributiva, o hay médicos que dejaron su grupo? Es importante que le informe a CIGNA y a Great-West Healthcare estos cambios. Esta información demográfica se utiliza para procesar las reclamaciones, enviarle comunicados, y se publica en los directorios de proveedores de CIGNA y de Great-West Healthcare.

Envíe estos cambios por vía electrónica mediante el formulario en línea disponible en el sitio Web de CIGNA para profesionales de cuidado de la salud en

www.cignaforhcp.com, y en el sitio de Great-West Healthcare en www.greatwesthealthcare.com/providers. ■

Para mayor información, llame al:

■ 1.800.88CIGNA (882.4462) para cambios en CIGNA.

■ 1.888.663.8081 para cambios en Great-West Healthcare.

Políticas de modificadores y pago

CIGNA ha desarrollado un enfoque estandarizado para la aplicación de modificadores en base a las guías de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid y de la Asociación Médica Estadounidense (American Medical Association). CIGNA además ha desarrollado políticas de pago para las guías específicas de codificación y pago.

Estas políticas pueden ayudar a apoyar una adjudicación más rápida y eficiente de reclamaciones electrónicas y de pagos, y a disminuir los costos administrativos.

Para obtener más información, visite www.cignaforhcp.com. ■

Competencia cultural y disparidades en materia de salud

Las barreras culturales y lingüísticas pueden tener un profundo impacto cuando se ofrece cuidado de la salud a las distintas poblaciones. La eliminación de dichas barreras y la reducción de las disparidades de cuidado de la salud son un componente fundamental de la estrategia general de cuidado de la salud de CIGNA.

En un mundo cada vez más diverso, CIGNA reconoce la importancia de adquirir conocimiento para ayudar a mejorar la interacción médico-paciente, el cumplimiento del paciente, los resultados clínicos y la lealtad del paciente. Para ayudarle a usted y a su personal a encontrar información importante acerca de la competencia cultural, hemos desarrollado la hoja sobre competencia cultural y recursos de información de salud, disponibles en www.cignaforhcp.com en la página de recursos.

Además, CIGNA ha identificado las siguientes oportunidades de educación médica continua (CME, por sus siglas en inglés) en línea para profesionales de cuidado de la

salud, a fin de ayudar a desarrollar conocimientos y habilidades en la interacción con poblaciones distintas.

Oportunidades CME para la competencia cultural:

- “Cultural Competence Online for Medical Practice (CCOMP), (Competencia cultural en línea para la práctica médica (CCOMP, por sus siglas en inglés). A Clinician’s Guide to Reduce Cardiovascular Disparities (Una guía del médico para reducir las disparidades cardiovasculares)”. Obtenga información sobre enfoques efectivos e interculturales para atender a pacientes afroamericanos que padecen enfermedades cardiovasculares, especialmente hipertensión. El adiestramiento utiliza videos con perspectivas de pacientes reales y caso a caso. Acceda a este adiestramiento en: <http://www.c-comp.org/>.
- Los Planes estadounidenses de seguros de salud, AHIP, por sus siglas en inglés ahora ofrecen “Quality Interactions:

(Interacciones de calidad:) A Patient-Based Approach to Cross-Cultural Care” (Un enfoque basado en el paciente para el cuidado intercultural). Este programa interactivo se centra en perspectivas clínicas e interculturales comunes que ayudan a construir conocimientos y habilidades para ofrecer un cuidado de calidad a las distintas poblaciones. Acceda a este adiestramiento en: <http://qualityinteractions.org/ahip/index.html>. ■



¡Defienda el medio ambiente!



¡Sea electrónico!

Escuchamos sus sugerencias y ahora usted tiene la opción de recibir actualizaciones importantes de CIGNA por correo electrónico. Si desea recibir información como este boletín por correo electrónico, vaya a

www.cigna.com y haga clic en “Health Professionals” (Profesionales de la salud) en la sección de **Atención al Cliente**.

Luego, haga clic en “Go Green, Go Electronic” (Defienda el medioambiente, sea electrónico) debajo de los **vínculos útiles**.

Sólo tiene que llenar una información básica para recibir comunicaciones por correo electrónico de CIGNA.

Nota importante: Si es un usuario registrado del sitio Web de CIGNA para profesionales de cuidado de la salud (www.cignaforhcp.com), verifique la página de **Mi perfil** para asegurarse de que la información es exacta.

Si no es un usuario registrado, pero desea comenzar a utilizar el sitio Web de CIGNA para profesionales de cuidado de la salud, vaya a www.cignaforhcp.com y haga clic en “Register Now” (Registrarse ahora). ■

825079SP 11/08 © 2008 CIGNA

“CIGNA” y el logotipo “Tree of Life” son marcas de servicios registradas de CIGNA Intellectual Property, Inc., con licencia de uso otorgada por CIGNA Corporation y sus subsidiarias. Todos los productos y servicios son proporcionados exclusivamente por dichas subsidiarias y no por CIGNA Corporation. Estas subsidiarias incluyen Connecticut General Life Insurance Company (“CGIC”), CIGNA Behavioral Health, Inc., Intracorp, y HMO o las subsidiarias de servicios de CIGNA Health Corporation y CIGNA Dental Health, Inc. En Arizona, los planes de HMO son proporcionados por CIGNA HealthCare of Arizona, Inc. En California, los planes de HMO son proporcionados por CIGNA HealthCare of California, Inc. y Great-West HealthCare of California, Inc. En Connecticut, los planes de HMO son proporcionados por CIGNA HealthCare of Connecticut, Inc. En Carolina del Norte, los planes de HMO son proporcionados por CIGNA HealthCare Mid-Atlantic, Inc. Todos los demás planes médicos en estos estados están asegurados o son administrados por CGIC. CGIC ha adquirido los negocios de Great-West HealthCare a partir de Great-West Life & Annuity Insurance Company (GWL). GWP sigue proporcionando ciertos productos (seguro de vida, accidentes e incapacidad y pérdida excedente) GWLA no tiene autorización para hacer negocios en Nueva York. En Nueva York, estos productos los vende GWLA como subsidiaria, primero Great-West Life & Annuity Insurance Company, White Plains, N.Y. Los derechos de todas las marcas están reservados para sus respectivos propietarios.

Para acceder a los artículos de las publicaciones anteriores de NetworkNews, visite www.cigna.com y haga clic en “Health Professionals” (Profesionales de la salud) donde se indican los artículos de “Newsletters” (Boletines) de cada uno de los temas archivados. Para acceder a la versión actual de NetworkNews en el sitio Web de Great-West HealthCare, ingrese a www.greatwesthealthcare.com/providers y haga clic en el vínculo “Provider Newsletter” (Boletines del proveedor) debajo de “Important Updates” (Actualizaciones importantes).

!!ACCEDA A LOS ARCHIVOS DE NETWORK NEWS!!

Department C&PS
900 Cottage Grove Road – Rtg: B7NC
Hartford, CT 06152
www.cignaforhcp.com

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