A SU LADO

Su guía sobre la red Cigna LifeSOURCE Transplant Network

Contigo paso a paso.®

Cigna®

Ofrecido por: Connecticut General Life Insurance Company o Cigna Health and Life Insurance Company.

592263SP h 03/21

No está solo

Enfrentar un trasplante puede ser abrumador. Pero no es necesario que lo enfrente solo. Con la red Cigna LifeSOURCE Transplant Network®, estará rodeado de personas y servicios que le brindarán apoyo durante este momento difícil.

Este libro es su guía para aprender a usar esos recursos. Explica con qué se puede encontrar durante el proceso de trasplante y cómo administrar el cuidado de su salud y sus gastos de cuidado de la salud. Obtendrá información acerca de lo siguiente:

- **Su administrador de casos:** Está a su disposición para ayudarle a comprender su cobertura, encontrar respuestas a sus preguntas y coordinar el acceso a los servicios de cuidado de la salud.
- **Programas de designación:** Los programas de trasplante del nivel más alto de la región se aprueban en nuestro "Nivel designado". Hay más de 800 programas de trasplante que lograron la calificación de Programas de designación por su costo y los resultados de calidad.
- **Beneficios de viaje:** Beneficio máximo de hasta $10,000 para gastos de viaje que cumplan con los requisitos.
- **Medicare:** De qué modo Cigna y Medicare trabajan en forma conjunta para brindar cobertura. (Consulte la página 5).
- **Consejos sobre medicamentos:** Información de seguridad sobre cómo tomar medicamentos con receta.
- **Consejos sobre salud mental:** Formas de ayudar a aliviar el estrés durante este momento difícil.

Este libro le ayudará a comprender nuestro programa. Y esto le permitirá concentrarse en cosas más importantes, como su salud.

Recuerde que este libro describe los beneficios de trasplante más comunes. Sin embargo, es posible que los términos de su plan de salud específico difieran un poco de los servicios cubiertos que se describen aquí. Consulte su plan de salud para confirmar sus beneficios. Su administrador de casos también puede ayudarle a comprender sus beneficios.

Mi administrador de casos

Nombre: _____

Teléfono: **800.668.9682** Extensión: _____

CignaLifeSOURCE.com

Le damos la bienvenida a la red Cigna LifeSOURCE Transplant Network.

Contenido

Su administrador de casos 2

Programas de designación 3

Su cobertura de viajes 4

Enfermedad renal terminal y trasplantes de riñón – Elegibilidad para Medicare 5

Zonas del trasplante 6

Su bienestar mental 8

Sus medicamentos 9

Preguntas frecuentes 10

Visite estos sitios web útiles 14

Una persona que le dará una mano

Su administrador de casos

En un momento como este, podría serle de ayuda contar con alguien que le dé una mano. Su administrador de casos de Cigna LifeSOURCE está listo para ayudarle. Los administradores de casos son enfermeros titulados y cuentan con capacitación en administración de casos de trasplante. Ellos están a su disposición para responder a todas sus preguntas sobre la cobertura.

Cómo puede ayudarle su administrador de casos

El administrador de casos es su principal contacto dentro de Cigna. Es un recurso valioso para usted y su familia, y se pondrá al tanto de su situación para poder ofrecerles ayuda y orientación personalizada. Su administrador de casos no le hará preguntas médicas confusas. Por el contrario, siempre le hablará en términos claros y simples.

Específicamente, su administrador de casos puede:

- Ayudarle a aprovechar su cobertura al máximo
- Conectarle con Programas de designación
- Coordinar las certificaciones que necesitará antes de ver a un médico
- Explicarle lo que sucederá cuando sea hora de retirarse del hospital
- Ayudarles a usted y sus médicos a administrar sus cuidados de seguimiento

Su administrador de casos no puede ofrecerle tratamiento. Ese es el rol de sus médicos y su equipo médico. Además, su administrador de casos tampoco procesa sus reclamos médicos relacionados con el trasplante. Esta función está a cargo de un departamento especial de reclamos. Puede llamar a Servicio al Cliente de LifeSOURCE al **800.287.0539**.

Cómo comunicarse

Para comunicarse con su administrador de casos, llame al **800.668.9682**. Su administrador de casos atiende de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (hora del Este).

- Para emergencias, de lunes a viernes, después de las 6:00 p.m. (hora del Este), y los fines de semana, llame a la Línea de Información sobre la Salud (HIL, por sus siglas en inglés) al **800.564.9286**.

En todos los demás horarios, puede dejar un mensaje en el buzón de voz confidencial de su administrador de casos. El administrador responderá a su llamada lo más rápido posible.

La excelencia le rodea

Programas de designación

Hemos evaluado todos los programas de trasplantes de la red de Cigna LifeSOURCE en términos de costo y calidad. Y otorgamos a los programas con mejores calificaciones la denominación de Programas de designación. Esto le permite elegir un centro que tenga un programa de trasplantes con las mejores calificaciones para sus necesidades específicas.

Los Programas de designación cumplen con estrictos estándares de calidad en relación con:

- Las respuestas de los pacientes y los resultados de los injertos
- La capacitación y experiencia del personal
- La cantidad de trasplantes realizados
- La cantidad de tiempo que se tarda en recibir un trasplante
- La cantidad de personas que murieron mientras estaban en una lista de espera
- La disponibilidad de alojamiento y transporte para las familias de los pacientes
- Ubicación fácil de llegar
- La disponibilidad de órganos para trasplante en el área

Otros programas de trasplantes

También contamos con otros programas de trasplantes, pero que no han cumplido con los estándares de los Programas de designación de Cigna LifeSOURCE. Estos programas se denominan Programas contratados. Estos programas cumplen con los estándares mínimos establecidos por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Usted puede contar o no con cobertura para estos programas.

Cómo buscar un Programa de designación

Para obtener un listado completo de nuestros Programas de designación y Programas contratados, visite **CignaLifeSOURCE.com**. Elija *I Want to: Find A Facility* (Deseo: Encontrar un centro) y desplácese hacia la parte inferior de la pantalla.

Su cobertura

El administrador de casos puede ayudarle a comprender su cobertura. Quizás deba abonar un copago (la cantidad que usted paga en cada visita) o un deducible (la cantidad que usted paga por los servicios cubiertos antes de que su plan comience a pagar). Es posible que no cuente con una cobertura del 100%.

Viajar para un trasplante

Su cobertura de viajes

Es posible que el trasplante deba realizarse lejos de su hogar. Como parte de su cobertura, quizás reúna los requisitos para recibir hasta $10,000 para determinados costos relacionados con los viajes, según los beneficios de su plan de salud.

Quiénes cumplen con los requisitos

Para cumplir con los requisitos para la cobertura de gastos de viaje, el paciente debe recibir la aprobación para realizarse un trasplante en un Programa de excelencia de Cigna LifeSOURCE que quede a más de 60 millas de su hogar. Se brindará cobertura para un acompañante o un cuidador en el caso de pacientes adultos; y es posible que haya dos cuidadores cubiertos en el caso de pacientes menores de edad (menos de 18 años).

Qué gastos cumplen con los requisitos

Para cumplir con los requisitos para el beneficio de viaje, el gasto debe realizarse para recibir algún tipo de cuidado relacionado con el trasplante. Además, el gasto debe estar relacionado con el traslado hasta y desde el centro de trasplantes.

A continuación, se incluyen listas de los conceptos que están cubiertos por el beneficio y los que no. Estas listas no incluyen todo, simplemente mencionan los gastos más comunes relacionados con los viajes. Para obtener detalles sobre un concepto específico, llame a su administrador de casos.

Gastos que cumplen con los requisitos

Viajes

- Viaje en avión, tren, ferry o autobús a cargo de una empresa de transportes comercial hasta y desde el centro de trasplantes
- Alquiler de un automóvil o uso del automóvil personal hasta y desde el centro de trasplantes
- Gasolina, peajes y estacionamiento (para cuentas que cumplen con los requisitos)
- Taxi y servicios de transporte hasta y desde el centro de trasplantes

Alojamiento

- Hotel y alojamiento relacionado con las visitas o admisiones al centro de trasplantes (se aplican limitaciones)

Cobertura de viajes para el donante

Se cubrirá el viaje y el alojamiento de un familiar, amigo o conocido que se apruebe como su donante vivo. La cobertura se extenderá desde el momento en que el donante viaje al centro de trasplantes para realizarse el **procedimiento de donación** (como paciente internado o ambulatorio) hasta que reciba el alta del hospital para viajar de regreso a su hogar, o durante un máximo de 30 días después del alta una vez realizado el procedimiento de donación si el donante tiene alguna complicación relacionada. Para la cobertura de viajes para los donantes rigen los mismos gastos que cumplen con los requisitos y la misma distancia de viaje que se describieron anteriormente. No se cubren acompañantes ni cuidadores para los donantes.

Gastos que no cumplen con los requisitos

- Servicios de trasplante, incluidas las pruebas de evaluación, que se lleven a cabo fuera del centro de trasplantes.
- Procedimientos previos al trasplante y no relacionados con el trasplante, como una cirugía bariátrica.

- Salarios perdidos debido al período de licencia en el trabajo
- Libros, revistas, entradas para el teatro u otros artículos de entretenimiento
- Pérdida de dinero o pérdida/daño de equipaje o ropa
- Películas en la habitación, Internet o artículos de minibar
- Alcohol o tabaco
- Medicamentos de venta sin receta médica
- Medicamentos con receta
- Multas o boletas de tránsito
- Depósitos para viviendas, servicios públicos y otros aranceles (los gastos para la residencia principal no están cubiertos)
- Viajes fuera de los Estados Unidos (a excepción de Puerto Rico y las Islas Vírgenes)
- Copagos (la cantidad que usted paga en cada visita) o coseguros (el porcentaje del costo que usted paga después de alcanzar su deducible) abonados por los servicios de cuidado de la salud.
- Gastos de un automóvil personal, como reparaciones, neumáticos y cambios de aceite
- Seguro de alquiler de automóvil, pasaje aéreo, vivienda o alojamiento

Si tiene alguna pregunta sobre su cobertura de viajes, llame a su administrador de casos. Una vez que se apruebe su cobertura de viajes, recibirá por correo una carta de bienvenida y un documento de Instrucciones del programa de viajes. Esta documentación le brindará detalles más específicos y una lista más completa de los conceptos que pueden estar cubiertos y los que no.

Trabajamos juntos

Enfermedad renal terminal y trasplantes de riñón – Elegibilidad para Medicare

¿Tiene enfermedad renal terminal (ESRD, por sus siglas en inglés) y está recibiendo diálisis? ¿Recibirá un trasplante de riñón y nunca se realizó diálisis antes del trasplante?

Si respondió que sí a alguna de las preguntas anteriores, **es posible** que cumpla con los requisitos para la Parte A y la Parte B de Medicare, cualquiera sea su edad.

Revise su plan de beneficios de salud para conocer las limitaciones de la cobertura que puedan aplicarse si usted cumple con los requisitos para Medicare. Es posible que su plan de beneficios asuma que usted está inscrito **tanto en la Parte A como en la Parte B de Medicare** y que pague como **secundario** aunque no esté inscrito en Medicare. Póngase en contacto con su administrador de casos de trasplante para conversar sobre su plan de beneficios en particular.

Para obtener más información sobre Medicare o determinar si puede inscribirse:

- Llame al **800.772.1213**; si tiene impedimentos auditivos o del habla, llame al **800.325.0778**
- Presente la solicitud en línea en www.medicare.gov
- Visite su oficina local del Seguro Social para solicitar la inscripción en la Parte A y la Parte B de Medicare

Si se realizará un trasplante de riñón y Medicare es su seguro primario, por lo general, esto no le impedirá acceder a los servicios de Cigna LifeSOURCE, siempre que reciba tratamiento en un centro de la red de Cigna LifeSOURCE. Es posible que estos servicios incluyan beneficios de viaje. Para obtener más detalles, llame a su administrador de casos.

El camino a recorrer

Zonas del trasplante

El proceso de trasplante se divide en cuatro "zonas". Esta división le permite saber con qué se encontrará en cada paso del camino. Esto es lo que sucederá en cada zona.

Zona 1: Evaluación

La evaluación ayuda a determinar si un trasplante es realmente su mejor opción para tener una vida plena. La evaluación es realizada por su médico en el centro de trasplantes (si la evaluación se realiza fuera del centro de trasplantes, el viaje no está cubierto). Su evaluación le ayudará a determinar tres cosas.

1. Si usted necesita un trasplante
2. Si tiene un estado de salud que le permita someterse al procedimiento
3. Si un trasplante es su mejor opción

Su médico decidirá qué pruebas necesita para su evaluación. Según el tipo de trasplante que necesite, estas son algunas de las pruebas que podrían realizarle:

- Examen físico
- Análisis de sangre
- Exámenes para detectar otras enfermedades que puedan afectar su salud
- Radiografías
- Tomografías computarizadas
- Examen psicológico y/o psicosocial
- En el caso de las mujeres, mamografía y examen ginecológico

La mayor parte de su evaluación se realizará en el centro de trasplantes. Es posible que algunas pruebas, como un examen dental, sean realizadas por proveedores de cuidado de la salud fuera del centro de trasplantes.

Una vez que su médico y Cigna determinen que usted es un buen candidato para un trasplante, pasará a la Zona 2.

Zona 2: Antes del trasplante

Hemos aprobado su cobertura y determinado que su plan cubrirá el trasplante. ¿Y ahora qué? Mayormente, esperar y cuidarse. Este es un momento esperanzador, pero también puede ser estresante mientras espera que llegue la hora del procedimiento. Tenga la tranquilidad de que su equipo del trasplante, que incluye a todos, desde su administrador de casos hasta su cirujano, está trabajando arduamente para que el trasplante sea exitoso y usted recupere su salud.

Si tiene alguna pregunta o inquietud, llame a su administrador de casos. Y también recuerde informar a su administrador de casos sobre cualquier cambio en su estado de salud, incluso si no está relacionado con el trasplante.

Durante este período, es posible que esté en una lista de espera para los órganos o el tejido de un donante. Estas listas están altamente reguladas por varias organizaciones, Estos incluyen:

- La Red Unida para Compartir Órganos (*United Network for Organ Sharing*, UNOS): administra la lista nacional de espera para trasplantes de órganos sólidos.
  - **unos.org**
- La Red de Obtención y Trasplante de Órganos (*Organs Procurement and Transplantation Network*, OPTN): mantiene la lista nacional de espera para órganos sólidos.
  - **https://optn.transplant.hrsa.gov**

- El Programa Nacional de Donantes de Médula (*National Marrow Donor Program*, NMDP): ahora llamado Be the Match. Regula el trasplante de células madre y médula ósea entre donantes y receptores no relacionados.
  - **https://bethematch.org**

Toda su cobertura de cuidado de la salud ahora es administrada por la red Cigna LifeSOURCE Transplant Network. Incluso si sufre una enfermedad o lesión que no está relacionada con su trasplante, como un esguince de tobillo, su equipo de Cigna LifeSOURCE puede ayudarle.

Zona 3: El trasplante propiamente dicho

La espera terminó. Su trasplante ya está programado y usted está listo. Si le trasplantarán un órgano sólido, la Zona 3 suele comenzar el día anterior al trasplante en sí mismo. Si le realizarán un trasplante de células madre o médula ósea, la Zona 3 suele comenzar el día en que comienza a seguir el régimen o los pasos necesarios para prepararse para el procedimiento.

La Zona 3 finaliza el día en que usted se retira del hospital después de someterse a un trasplante de un órgano sólido. Si se somete a un trasplante de células madre o médula ósea, la Zona 3 puede finalizar entre 45 y 90 días después del procedimiento. Cada paciente trasplantado se recupera de un modo diferente. Y aunque le den el alta del hospital, sus médicos seguirán controlándolo de cerca. Su administrador de casos también hará un seguimiento de su evolución.

Zona 4: Cuidados de seguimiento del trasplante

La Zona 4 comienza el día en que usted se retira del hospital después de someterse a un trasplante de un órgano sólido y hasta 90 días después de realizarse un trasplante de células madre o médula ósea. Después de su trasplante, deberá ser controlado minuciosamente. Según su estado de salud y el tipo de trasplante que haya recibido, este control minucioso puede durar unas semanas o un año. A veces, hasta puede durar más. Recuerde que la decisión de recibir un trasplante va acompañada de un compromiso de por vida de tomar medicamentos antirrechazo y de adoptar hábitos de salud que cambiarán su vida.

Durante este período de seguimiento, recibirá apoyo de su administrador de casos. El administrador de casos le explicará qué tipo de cuidado de seguimiento está cubierto y le ayudará a coordinar el acceso a los servicios de cuidado de la salud.

Cigna tiene vínculo con varios proveedores nacionales de servicios de cuidado de la salud en el hogar y productos de salud. Según su cobertura, esto puede incluir a **Express Scripts y Accredo para los medicamentos de especialidad**. Hable con su administrador de casos para averiguar qué conceptos están cubiertos y cómo aprovechar al máximo la cobertura de su plan de salud.

Para estar más saludable, empiece por estar más feliz

Su bienestar mental

Enfrentar un trasplante puede exponerle a mucho estrés. De hecho, la enfermedad es una de las principales razones por las que las personas experimentan este sentimiento.

El estrés no solo afecta gravemente su salud mental, sino que también puede dañar su salud física. Por eso es importante buscar formas de controlar el estrés y otros sentimientos, antes del procedimiento, mientras se lleve a cabo y después de él. Aquí incluimos algunos consejos que pueden ayudarle. Por su seguridad, consulte a su médico antes de comenzar cualquier nueva rutina de salud.

- **Manténgase activo.** Quizás sienta que desea esconderse del mundo y de quienes le rodean. Por el contrario, intente mantenerse activo e involucrado, en la medida que su salud se lo permita.
- **Encuentre a sus verdaderos amigos.** Pase tiempo con familiares, amigos o colegas que le escuchen y estén dispuestos a ayudarle incondicionalmente. Evite a las personas que le juzguen o le den consejos sin que lo haya pedido.
- **Baje el ritmo.** Hágase un tiempo para relajarse, reflexionar sobre su vida y mantenerse saludable.
- **Pida ayuda.** Si sus amigos, familiares o compañeros de trabajo desean darle una mano, deje que le ayuden. Cuando alguien le pregunte "¿Cómo puedo ayudarte?", dele una respuesta específica para que sepa exactamente lo que necesita.
- **Haga lo que le funcione.** Si puede, trate de usar formas de enfrentar la situación que le hayan funcionado en el pasado. Por ejemplo, si su fe ha sido importante para usted, conéctese con un consejero espiritual o un grupo religioso.
- **Sea flexible.** Dado su estado de salud, es posible que ya no pueda aliviar su estrés de la manera que lo hacía en el pasado. Por ejemplo, si trotaba o levantaba pesas, quizás ahora le resulte demasiado difícil. Intente reemplazarlo por natación o yoga.
- **Considere la posibilidad de hacer terapia.** Hable con un consejero profesional con experiencia en ayudar a quienes tienen una enfermedad grave.

El idioma chino usa el mismo símbolo para las palabras "crisis" y "oportunidad". Esto nos enseña una lección. Es importante que se concentre en lo que puede hacer, no en las cosas que están fuera de su control. Elija enfrentar su enfermedad, el trasplante y la recuperación con una actitud positiva.

Una dosis de consejos sobre los medicamentos

Sus medicamentos

Para ayudar a que su cuerpo acepte su nuevo órgano o tejido, deberá tomar varios medicamentos durante el resto de su vida. Es muy importante que tome los medicamentos exactamente según lo indicado por su médico.

Express Scripts cuenta con un farmacéutico especialista en trasplantes entre su personal. A continuación, encontrará algunos de los consejos del farmacéutico:

- Como paciente trasplantado, usted tiene más probabilidades de contraer una infección. Si tiene fiebre o dolor de garganta, llame a su médico de inmediato, ya que puede ser un signo de infección.
- Asegúrese de que todos sus médicos conozcan todos los medicamentos que está tomando.
- Guarde los medicamentos en un lugar fresco y seco, a menos que le hayan dado alguna otra indicación específica. Por lo general, el gabinete del baño no es un buen lugar para guardar medicamentos, porque es demasiado cálido y húmedo.
- Algunos alimentos, como el jugo de pomelo, pueden interactuar negativamente con los medicamentos del trasplante. Preste atención a las advertencias incluidas en los prospectos de los medicamentos. Consulte a su médico si debe tener en cuenta alguna interacción.
- Si se olvida de tomar una dosis, no la duplique ni tome el doble de cantidad para compensar la dosis que olvidó tomar. En lugar de ello, llame a su médico o farmacéutico para consultar qué debe hacer.

Si tiene alguna pregunta sobre su cobertura de farmacia, llame a su administrador de casos.

Preguntas frecuentes

Cigna LifeSOURCE Transplant Network

P: ¿Qué es la red Cigna LifeSOURCE Transplant Network?

R: Es una red integrada por más de 170 centros de trasplantes que cumplen con los estrictos estándares de calidad y costos asequibles de Cigna.

P: ¿Qué otros integrantes tiene el programa de Cigna LifeSOURCE?

R: Un equipo de administradores de casos que actúan como su punto de contacto dentro de Cigna. Su administrador de casos le ayudará a aprovechar al máximo el dinero que invierte en su cobertura. Un equipo de liderazgo, especialistas en reclamos y analistas de beneficios específicos para trasplantes también estarán a su disposición para ayudarle a acceder a atención de calidad para su trasplante.

P: ¿Qué es un Programa de designación de Cigna LifeSOURCE?

R: Un programa de trasplantes que ha obtenido las mejores calificaciones en términos de costo y calidad para programas de trasplantes específicos. Todos estos programas se ofrecen en centros de la red de Cigna LifeSOURCE Transplant Network.

P: ¿Por qué debería usar un Programa de designación?

R: Usar uno de estos programas de desempeño superior puede brindarle acceso a mejores resultados para su salud y mayores ahorros.

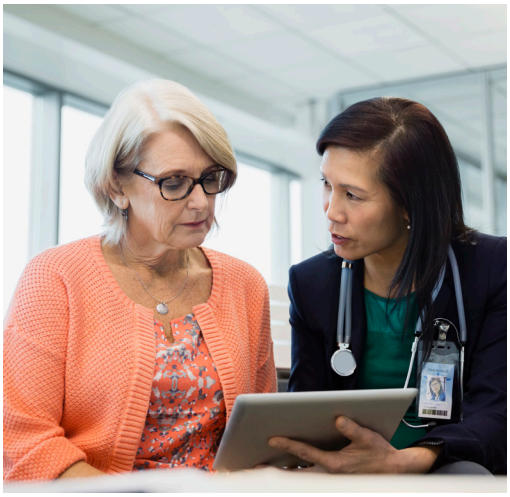
P: ¿Cómo sé si un centro de trasplantes pertenece a la red Cigna LifeSOURCE Transplant Network?

R: Su administrador de casos puede informarle qué centros de trasplantes pertenecen a la red para su tipo de trasplante. Para acceder a una lista de los centros de LifeSOURCE participantes y los Programas de designación que ofrecen, visite **CignaLifeSOURCE.com** y haga clic en *I Want to: Find a Facility* (Deseo: Encontrar un centro).

P: ¿Qué requisitos debe cumplir un programa para ser un Programa de designación?

R: Para ser parte de la red de Cigna LifeSOURCE y convertirse en un Programa de designación, un programa debe:

- Cumplir con los requisitos establecidos en términos de sobrevida de los pacientes e injertos (los órganos o tejidos trasplantados)
- Realizar una cantidad mínima de trasplantes por año
- Ofrecer servicios de apoyo a los pacientes trasplantados
- Tener un equipo de profesionales médicos de calidad
- Ofrecer tarifas razonables que beneficien a los clientes de Cigna a través de costos de desembolso más bajos y ayudando a las personas a evitar alcanzar su nivel de cobertura máximo de por vida
- Hacer que sus profesionales se reúnan con el personal de Cigna LifeSOURCE



P: ¿Cómo sabe Cigna LifeSOURCE si un centro ha mantenido su calidad?

R: Cada Programa de designación de Cigna LifeSOURCE es evaluado todos los años. Para obtener su condición de Programa de designación, debe cumplir con los requisitos anualmente. El proceso de revisión evalúa la cantidad de trasplantes realizados, los resultados de estas operaciones y la estabilidad del equipo médico.

P: Si un hospital pertenece a la red, ¿esto significa que puedo someterme a cualquier tipo de trasplante allí?

R: No. Cigna LifeSOURCE evalúa cada tipo de programa de trasplantes individualmente. Cada programa debe cumplir con determinados requisitos para ser considerado un Programa de designación. Por ejemplo, un hospital puede considerarse un Programa de designación para trasplantes de riñón, pero no para trasplantes de corazón.

P: ¿Por qué existe una red especial para trasplantes?

R: Los trasplantes son procedimientos muy complejos. Y el cuidado de seguimiento es fundamental para el éxito. Es por ello que Cigna ha formado una red especial que contrata únicamente a centros que tengan programas de trasplantes establecidos y de calidad.

P: ¿Por qué no puedo realizarme mi trasplante en el hospital en el que suelo atenderme regularmente?

R: No todos los hospitales realizan todo tipo de trasplantes. Además, Cigna LifeSOURCE contrata únicamente a programas que cumplan con nuestras estrictas pautas de calidad y costos asequibles.

P: ¿Qué sucede si de todos modos prefiero recibir tratamiento en un centro que no forma parte de la red?

R: Si tiene cobertura fuera de la red, puede recibir tratamiento en un centro que prefiera. No obstante, tendrá un nivel de cobertura más bajo, lo que generalmente significa que pagará más. Su administrador de casos puede informarle si el centro que ha elegido se encuentra fuera de la red.

Su administrador de casos

P: ¿Qué es un administrador de casos?

R: Una persona capacitada como enfermero titulado, que puede ayudarle a administrar sus necesidades relacionadas con el trasplante y su cobertura médica para el trasplante. El administrador de casos le ayudará a informarse sobre su cobertura y a aprovechar al máximo el dinero de su plan.

P: ¿Qué hará mi administrador de casos por mí?

R: Su administrador de casos está a su disposición para guiarlo antes del trasplante, durante el trasplante y después de él. Responderá a sus preguntas, le explicará sus responsabilidades y le informará qué servicios puede usar.

P: ¿Cómo me comunico con mi administrador de casos?

R: Cuando se le identifique como posible receptor de un trasplante, recibirá una carta y otra información de su administrador de casos. Si no está seguro de quién es su administrador, llame al **800.668.9682**. Si ya se le ha asignado un administrador de casos, el nombre y el número de teléfono figurarán en su carta de bienvenida.

P: ¿Cuándo debo llamar a mi administrador de casos?

R: Cuando tenga una pregunta o inquietud relacionada con su cobertura de cuidado de la salud, el administrador de casos podrá ayudarle a aprovechar al máximo la cobertura y le ayudará a comprender qué servicios tiene a su disposición.

P: ¿Con qué frecuencia me llamará mi administrador de casos?

R: Su administrador de casos le llamará al menos una vez al mes, pero puede que le llame más veces según sus necesidades. Es posible que le llame más seguido cuando se acerque la fecha del trasplante. Puede llamar a su administrador de casos cuando lo desee. Generalmente atiende de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (hora del Este).

P: ¿Qué sucede si se consigue un órgano en medio de la noche?

R: Todo lo que debe hacer es seguir las indicaciones de su médico. El centro de trasplantes llamará a Cigna LifeSOURCE el siguiente día hábil para confirmar que usted cumpla con los requisitos correspondientes. Nosotros ya tendremos su autorización.

Viajes

P: ¿Qué sucede si el programa de trasplantes que tengo planeado usar es un Programa de designación, pero se encuentra a más de 60 millas de mi hogar?

R: Es posible que cumpla con los requisitos para recibir hasta $10,000 en cobertura de viaje para los gastos de viaje calificados. Pregúntele a su administrador de casos si usted cumple con los requisitos para esta cobertura.

P: ¿Mi beneficio de viaje pagará los gastos de viaje de mi donante?

R: Sí. Los gastos de viaje calificados para un donante aprobado cuentan con cobertura. Pregúntele a su administrador de casos si usted cumple con los requisitos para la cobertura de viajes.

Varios

P: ¿A quién llamo si tengo alguna pregunta acerca de un reclamo o un pago?

R: Puede llamar al equipo de Servicio al Cliente de Cigna LifeSOURCE al **800.287.0539** si tiene preguntas acerca de sus reclamos. No obstante, el administrador de casos también puede ayudarle con este tipo de preguntas. Los administradores de casos trabajan con analistas de beneficios para trasplantes para ayudarle a comprender su cobertura.

P: ¿Cómo sabe Cigna LifeSOURCE si soy candidato para un trasplante?

R: Cigna LifeSOURCE puede enterarse de sus necesidades de trasplante de diversas formas. Su médico habitual o el centro de trasplantes pueden llamarnos o realizar una referencia en línea. Un código de reclamo por un diagnóstico o procedimiento también pueden generar un aviso en nuestro sistema. Además, usted puede llamarnos al **800.668.9682** para informarnos que podría ser candidato para un trasplante.

P: ¿Cómo decido qué Programa de excelencia usar?

R: Su administrador de casos puede ayudarle a tomar esta decisión.

P: ¿Qué sucede si me evalúan y aprueban para realizarme un trasplante, pero opto por postergar el procedimiento?

R: Deberá repetir la evaluación y recibir la aprobación nuevamente. Para obtener más detalles al respecto, llame a su administrador de casos.

Investigue un poco

Visite estos sitios web útiles

unos.org	Red Unida para Compartir Órganos (UNOS).
bethematch.org	***Be the Match:*** programa nacional de donantes de médula.
srtr.org	Registro Científico de Receptores de Trasplantes (Scientific Registry of Transplant Recipients): incluye las estadísticas de órganos sólidos para centros de todo el país.
kidney.org	Fundación Nacional del Riñón (National Kidney Foundation).
optn.transplant.hrsa.gov	Red de Obtención y Trasplante de Órganos (OPTN): brinda un historial de la cantidad de trasplantes realizados por un programa de trasplantes.
cms.gov	Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services).
helphopelive.org	Fondo Nacional de Asistencia para Trasplantes (National Transplant Assistance Fund).
kidneyregistry.org	Registro Nacional de Riñones (National Kidney Registry): facilita los trasplantes de donantes vivos.

Notas

Notas

Todos los productos y servicios de Cigna son brindados exclusivamente por subsidiarias operativas de Cigna Corporation, o a través de ellas, que incluyen a Cigna Health and Life Insurance Company, Connecticut General Life Insurance Company, Cigna Behavioral Health, Inc. y HMO subsidiarias o compañías de servicios subsidiarias de Cigna Health Corporation. El nombre de Cigna, el logo y otras marcas de Cigna son propiedad de Cigna Intellectual Property, Inc. Las imágenes se usan con fines ilustrativos únicamente.

592263SP h 03/21 © 2021 Cigna. Parte del contenido se suministra bajo licencia.