

# Preguntas frecuentes sobre la red Cigna Healthcare<sup>SM</sup> PPO<sup>1</sup>

## ¿Qué es la red Cigna Healthcare PPO?

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

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

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

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

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

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

También puede visitar [healthnet.com](http://healthnet.com), seleccionar *Find a Provider/Provider Search* (Buscar un proveedor/Búsqueda de proveedores) y luego *Search National PPO Network* (Buscar en la red nacional PPO) para tener acceso al Directorio de Proveedores personalizado de Health Net/Cigna.

**Nota:** No use otros enlaces al Directorio de Proveedores de Cigna, ya que pueden incluirse otros proveedores de Cigna en California a los cuales no tengan acceso los afiliados de Health Net.

## ¿Cómo compruebo si un proveedor pertenece a la red?

1. Puede consultarle al personal del consultorio del proveedor si tienen contrato con la red Cigna Healthcare PPO. El logotipo de Cigna se encuentra en su tarjeta de identificación.
2. Puede consultar el Directorio de Proveedores personalizado de Health Net/Cigna en el sitio web de Health Net. Seleccione "Find a Provider" (Buscar un proveedor) y luego "Search National PPO Network" (Buscar en la red nacional PPO).
3. Puede llamar a Servicios al Afiliado de Health Net, al número que figura en la tarjeta de identificación, para confirmar si el proveedor se encuentra en la red Cigna Healthcare PPO u obtener ayuda para encontrar otro proveedor que tenga contrato y se adapte a sus necesidades de atención.

(continúa)

## EJEMPLOS ÚTILES

### Beneficio de viaje:

*Sue tiene un plan PPO y vive en California.*

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

### Beneficio para residentes fuera del estado:

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

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

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

Puede acceder a servicios médicos y de salud del comportamiento brindados por proveedores de la red Cigna Healthcare PPO. Puede recibir servicios médicos, auxiliares y de salud del comportamiento fuera del estado a través de proveedores de la red Cigna Healthcare PPO.

Consulte el Directorio de Proveedores personalizado de Health Net/Cigna en el sitio web de Health Net.

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

Comuníquese con Servicios al Afiliado de Health Net, al número que figura en la parte delantera de su tarjeta de identificación de afiliado. El agente de Servicios al Afiliado podrá comprobar el estado contractual o ayudarlo a encontrar otro proveedor que tenga contrato con la red Cigna PPO y se adapte a sus necesidades de atención.

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

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

### ¿Qué puedo hacer si tengo una emergencia?

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

### ¿Cómo obtengo la aprobación de servicios?

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

### ¿Cómo encuentro una farmacia de la red?

Los beneficios de medicamentos que requieren receta médica varían según el plan.

Puede visitar este enlace:

[Member Employer Plans Pharmacy](#) (Afiliados > Planes con cobertura del empleador > Farmacia). Debajo de *Find a pharmacy* (Busque una farmacia), haga clic en *Standard Pharmacy Network* (Red de farmacia estándar) para encontrar una farmacia dentro de la red cercana a su hogar o trabajo. Las tiendas minoristas más grandes pueden incluir Costco, CVS, Rite-Aid y Walgreens.

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

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

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

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

### ¿La red Cigna PPO incluye los territorios de los Estados Unidos?

El área de servicio de la red Cigna PPO incluye 49 estados (se excluye California) y los territorios de los Estados Unidos.<sup>2</sup>



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

<sup>2</sup> Los afiliados de la red Health Net PPO deben residir en los Estados Unidos continentales (se excluyen Hawái, Alaska y los territorios de los Estados Unidos). Los afiliados pueden usar su beneficio de viaje para acceder al área de servicio de la red Cigna PPO.

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

Health Net of California, Inc., es una subsidiaria de Health Net, LLC y Centene Corporation. Health Net es una marca de servicio registrada de Health Net, LLC.

Todas las demás marcas comerciales/marcas de servicio identificadas continúan siendo propiedad de sus respectivas compañías. Todos los derechos reservados.

## Nondiscrimination Notice

In addition to the State of California nondiscrimination requirements (as described in benefit coverage documents), Health Net of California, Inc. complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people or treat them differently on the basis of race, color, national origin, ancestry, religion, marital status, gender, gender identity, gender affirming care, sexual orientation, age, disability, or sex.

### Health Net:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as qualified sign language interpreters and written information in other formats (large print, accessible electronic formats, other formats).
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as qualified interpreters and information written in other languages.

If you need these services, contact Health Net's Customer Contact Center at: 800-522-0088 (TTY: 711)

If you believe that Health Net has failed to provide these services or discriminated in another way based on one of the characteristics listed above, you can file a grievance by calling Health Net's Customer Contact Center at the number above and telling them you need help filing a grievance. Health Net's Customer Contact Center is available to help you file a grievance. You can also file a grievance by mail, fax or email at:

Health Net of California, Inc., Appeals & Grievances  
PO Box 10348, Van Nuys, CA 91410-0348

Fax: 1-877-831-6019

Email: [Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com](mailto:Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com) (Members)

If your health problem is urgent, if you already filed a complaint with Health Net of California, Inc. and are not satisfied with the decision or it has been more than 30 days since you filed a complaint with Health Net of California, Inc., you may submit an Independent Medical Review/Complaint Form with the Department of Managed Health Care (DMHC). You may submit a complaint form by calling the DMHC Help Desk at 1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891) or online at [www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint](http://www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint).

If you believe you have been discriminated against because of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights (OCR), electronically through the OCR Complaint Portal, at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

### English

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

### Arabic

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

### Armenian

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

### Chinese

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

### Hindi

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

## Hmong

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

## Japanese

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

## Khmer

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

## Korean

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

## Navajo

Saad Bee Áká E'eyeed T'áá Jíík'e. Ata' halne'ígíí hólq. T'áá hó hazaad k'ehjí naaltsoos hach'í' wóltah. Shíká a'doowoł nínízingo naaltsoos bee néího'dółzinígíí bikáa'gi béésh bee hane'í bikáa' áají' hodíílnih éí doodaii' 1-800-522-0088 (TTY: 711).

## Persian (Farsi)

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

## Panjabi (Punjabi)

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

## Russian

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

## Spanish

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

## Tagalog

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

## Thai

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

## Vietnamese

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