

Cabildo Abierto

(Town Hall)

Plan del Seguro Médico



Diálogo entre la AJBID y los miembros que residen en los países de América Latina, el Caribe y Otros Países fuera de los Estados Unidos

Julio 12, 2023

Contenido

- Contexto
- Resultados de la Encuesta
- Aspectos Destacables del Manual del Programa
- Recomendaciones
- Próximas Acciones
- Preguntas y Respuestas

Contexto

- A partir del 1 de enero de 2023, Aetna fue remplazada como administrador del Plan de Seguro Médico del BID de la siguiente manera:
 - CIGNA Healthcare (para los residentes en EE.UU. incluyendo Puerto Rico)
 - CIGNA Global (para América Latina, el Caribe y otros países)
- La Presidenta de la AJBID, Isabel Larson, creó un *Petite Comité* especial:
 - ✓ Cartas y reuniones con la Vicepresidencia de Finanzas y Administración (VPF) y Gerencia de Recursos Humanos (HRD).
 - ✓ Preparación y realización de encuesta En Línea para recoger información empírica sobre las experiencias de los miembros con el Seguro.
 - ✓ Comparación y Revisión del Manual del Programa de Beneficios del Seguro Médico.

Resultados Encuesta

- 2^{nda} ronda terminó el 15 de Mayo, 2023
- El cuestionario fue ajustado con base a sugerencias de miembros
- 677 respondieron (42% de los miembros):
 - 71.0% – EE.UU. (481)
 - 3.1% – Chile (21)
 - 2.7% – Argentina (18)
 - 2.1% – Colombia (14)
 - 2.1% – Perú (14)
 - 1.3% – Bolivia (13)
 - 1.3% – Brasil (13)
 - 15.2% – Todos los demás países (103)

Encuesta de satisfacción con los servicios de seguro médico

Como parte de nuestro esfuerzo continuo por recopilar información sobre el grado de satisfacción con los servicios de seguro médico patrocinados por el Banco, estamos llevando a cabo una breve encuesta en línea sobre su experiencia como asegurado durante el mes de marzo, y sobre la de las personas cubiertas por su póliza. Incluso si usted: i) ya haya respondido a la encuesta el mes pasado, ii) no haya tenido ningún problema hasta el momento, y/o iii) no haya acudido a un proveedor de atención de salud el mes pasado o desde principios de año, aún tenemos un par de preguntas que nos gustaría que usted conteste.

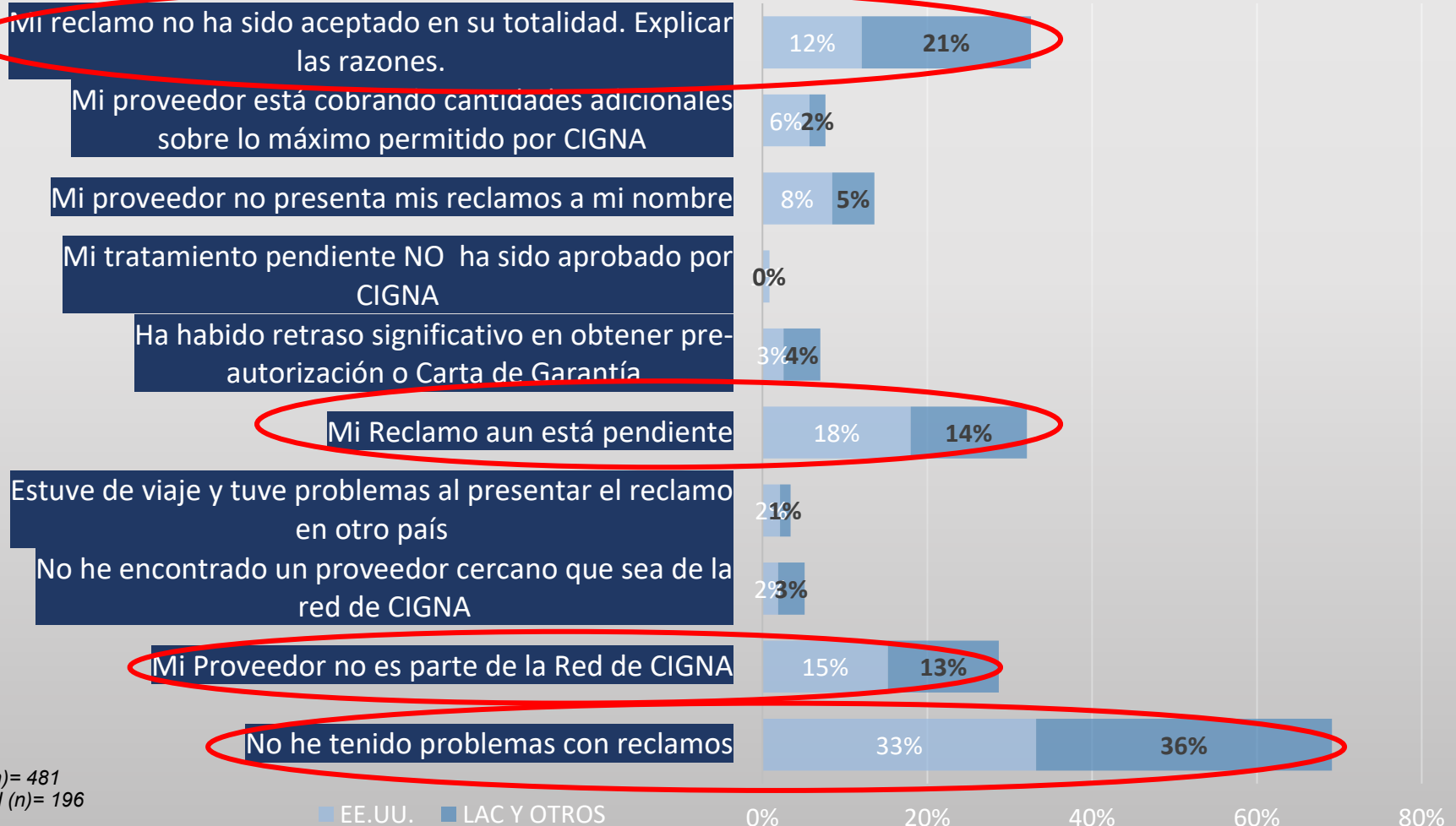
Responder a esta encuesta debería tomar menos de 10 minutos; también puede interrumpir y terminar posteriormente. La fecha límite para responder es el **15 de mayo de 2023**. La información personal será confidencial; se agrupará para identificar tendencias clave, sin referirse a reclamos personales.

A. Infórmenos sobre usted

* 1. ¿En qué país presenta usted en general los reclamos del seguro médico?

Resultados Encuestas

¿Encontró alguna de las situaciones siguientes?



USA (n)= 481
Abroad (n)= 196

Resultados Encuesta, cont.

- No Satisfechos con las más recientes **COMUNICACIONES** con CIGNA via teléfono o email (64% EE.UU. y 67% Región)
- Más de la mitad (57%) reportaron haber recibido sus reembolsos en 2 Semanas, y el 72% dijeron tener sus reclamos pendientes.
- La mayoría de los que contestaron la encuesta no han presentado una apelación a CIGNA.

Aspectos Destacables

- El Manual enfatiza que el paciente es responsable de verificar de antemano si el servicio o el procedimiento es medicamente necesario, según lo define CIGNA.
- Aplicaciones. Cuando un reclamo es rechazado total o parcialmente, CIGNA notifica y el beneficiario puede **apelar**.

Aspectos Destacables

- Servicios no cubiertos o no elegibles. Cargos relacionados a procedimientos experimentales y que no cumplen los estándares establecidos por CIGNA.
- Plan Dental. El Plan cubre dos chequeos dentales y dos periodontales al año.
- Audiología. El Plan cubre consultas a audiólogos y gastos relacionados.

Recomendaciones

- **Leer el Manual de Beneficios Médicos!**

Puede leerlo y/o descargarlo como PDF en el sitio de la AJBID:

<https://www.ajbid.org/seguros-menu/>

...y también en el sitio de CIGNA:

www.cignahealthbenefits.com/es

64 paginas!



Recomendaciones, cont.

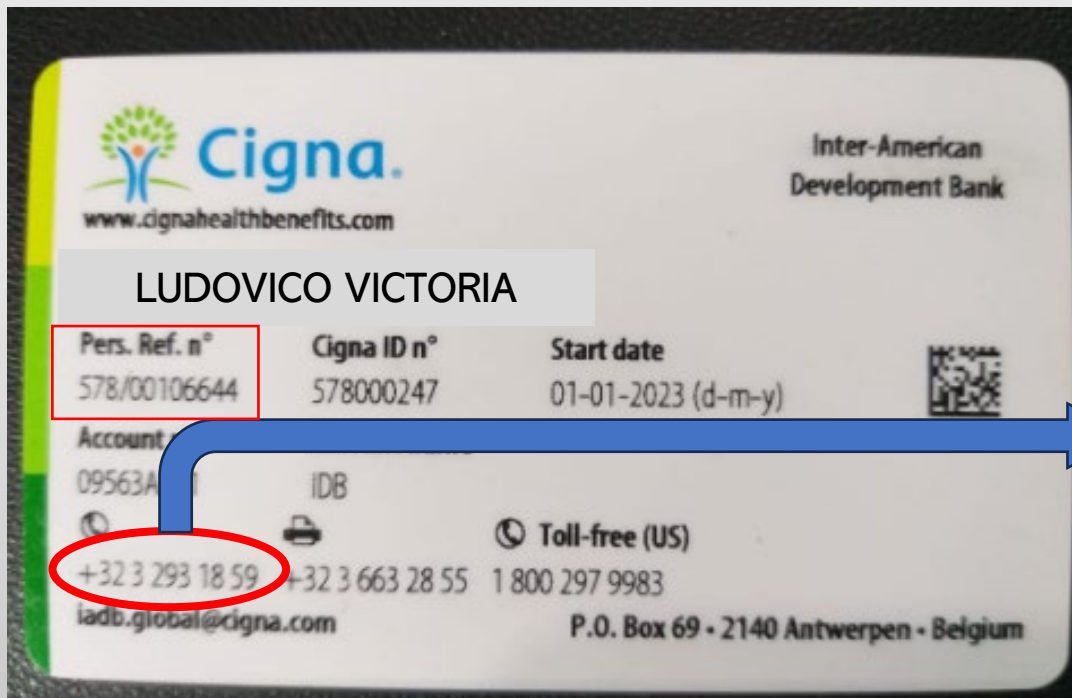
- Antes de cualquier procedimiento, verificar:
 - a) Si el proveedor (el Hospital) tiene convenio con CIGNA o es parte de la Red Médica; y
 - b) Si existe algún costo que no esté cubierto.
- Revisar cuidadosamente todos los estados de cuentas o documentos que reciba de CIGNA, las observaciones a los documentos de respaldo y, si fuera necesario, tramite una apelación sobre algún rechazo.
- Tome en cuenta que, a diferencia de CIGNA Healthcare para los residentes en EE.UU., para residentes en LAC y otros, CIGNA Global realiza los reembolsos directamente a la cuenta bancaria que Ud. indique: Cuenta en US\$ o Cuenta en Moneda Local. También puede ser con cheque en US\$.

Recomendaciones, cont.

- Asegúrese que tanto Ud. como miembros de su familia, y/o las personas encargadas estén familiarizadas con el Manual de Beneficios Médicos y con la información de contacto en CIGNA.

CONTACTO EN CIGNA

- EL TELÉFONO ESTÁ EN SU TARJETA DE CIGNA



OJO: Marcar antes el acceso internacional, por ejemplo: 00...según su país

+32 3 293 18 59

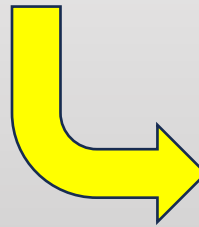
Antwerp, Bélgica

Se pide hablar con representante en español, sin problema





O escribir al E-mail: iadb.global@cigna.com

Recomendaciones, cont.

- Participe en las encuestas en línea, tanto de la Asociación como de la Filial de la Asociación en su país.
- Si tiene un problema serio, comparta evidencia concreta con la AJBID y con el Presidente de la Filial respectiva



Sede de la Asociación

-  retirees@iadb.org
-  (202) 623-3035
(202) 674-7599
-  WhatsApp
-  Facebook Group

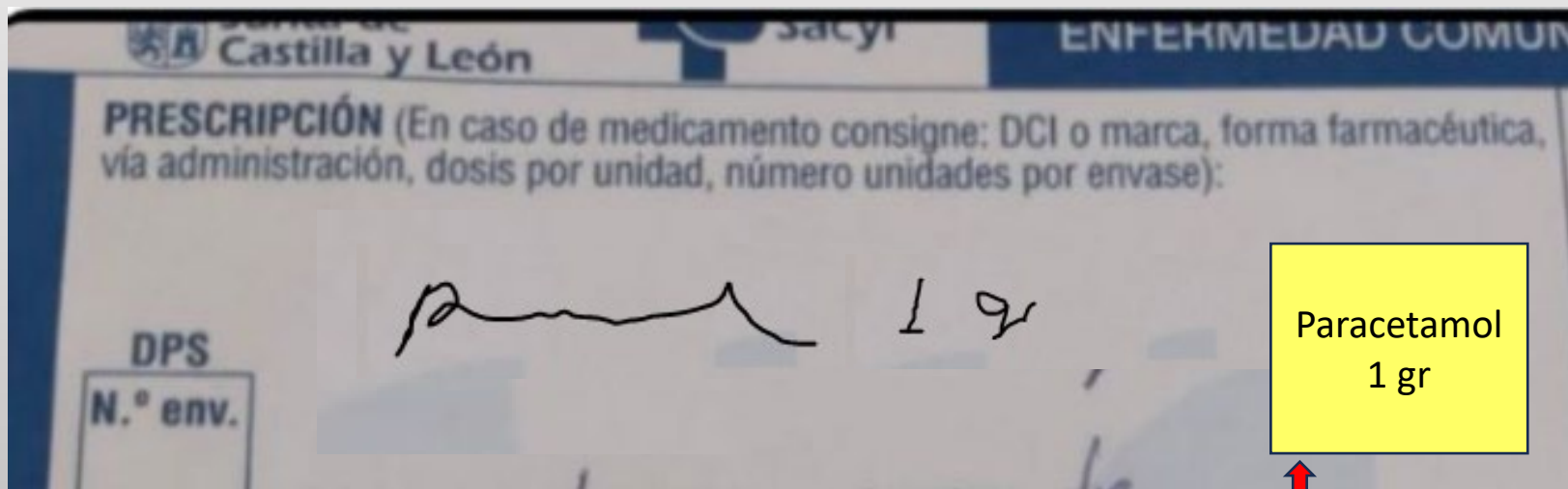
- Use Facebook o grupos de WhatsApp de sus conocidos para intercambiar experiencias

Recomendaciones, cont.

- Realice sus Reclamos a CIGNA regularmente, por ejemplo una **vez al mes**. No espere un año para hacer sus reclamos. Esto puede ser fuente de problemas.
- Usar el sitio web de CIGNA para hacer sus reclamos “en línea”. Es más rápido y eficiente. Si hay algún problema CIGNA le notificará por email y usted puede ver el problema al entrar al sitio de CIGNA... y es posible solucionarlo inmediatamente, corrigiendo o reenviando la información directamente. Al hacerlo se evita los tiempos de envíos vía Courier de su país a la sede y de la sede a CIGNA, y se evita la pérdida de sus documentos.

Recomendaciones, cont.

- Letra ilegible de las recetas: Muchos médicos en cualquier parte del mundo tienen la costumbre de escribir con una caligrafía difícil de reconocer, con los consiguientes problemas para pacientes y farmacéuticos... y a la hora de hacer los reclamos al seguro.



Póngale un Post-it con el nombre legible y lo escanea

Próximas Acciones

- La Presidenta y la Vice Presidenta de la AJBID realizaron una reunión con la nueva gerente de HRD el 22 de junio.
- Reunión solicitada con la Vicepresidencia de Finanzas (VPF) para revisar las actividades del Comité del Seguro de Salud del BID, y, entre otros, compartir los resultados de la encuesta.
- Solicitar una reunión con el gerente de la cuenta (Account Manager) de CIGNA ante el BID a fin de transmitir las principales preocupaciones de los beneficiarios.
- Los Presidentes de las Filiales en cada país estarán realizando encuestas para recopilar información de interés de cada uno de los miembros.

Próximas Acciones, cont.

- A través de dichas encuestas se podrá estimar la naturaleza y las áreas de problemas relacionadas con la Administración del Seguro de salud con CIGNA.
- Miembros de la Asociación residentes en países en donde no existen Filiales, podrán contactarse con la AJBID en Washington según lo indicado.
- La información agregada de los todos los miembros de la AJBID tanto de los residentes en LAC y otros países, como de los residentes en EE.UU. incluyendo Puerto Rico, permitirá a la Asociación contribuir a mejorar la eficacia y eficiencia de la Administración del Seguro Médico.

Preguntas y Respuestas

Algunos Casos

- “Recibí una nota de HRD/INS corrigiendo cómo fui reembolsado entre enero y mayo 2023.
- “Vivo fuera de USA pero voy a dicho país para mis consultas médicas.”
- “Mi médico o hospital no participa en Medicare y está dentro/fuera de la red médica.”
- “Los doctores que me atienden están en la red médica pero trabajan con especialistas y patólogos que no participan en dicha red.”
- “Mi médico me ha indicado un procedimiento o examen de laboratorio por ser necesarios, pero CIGNA los ha declarado como no necesarios.”

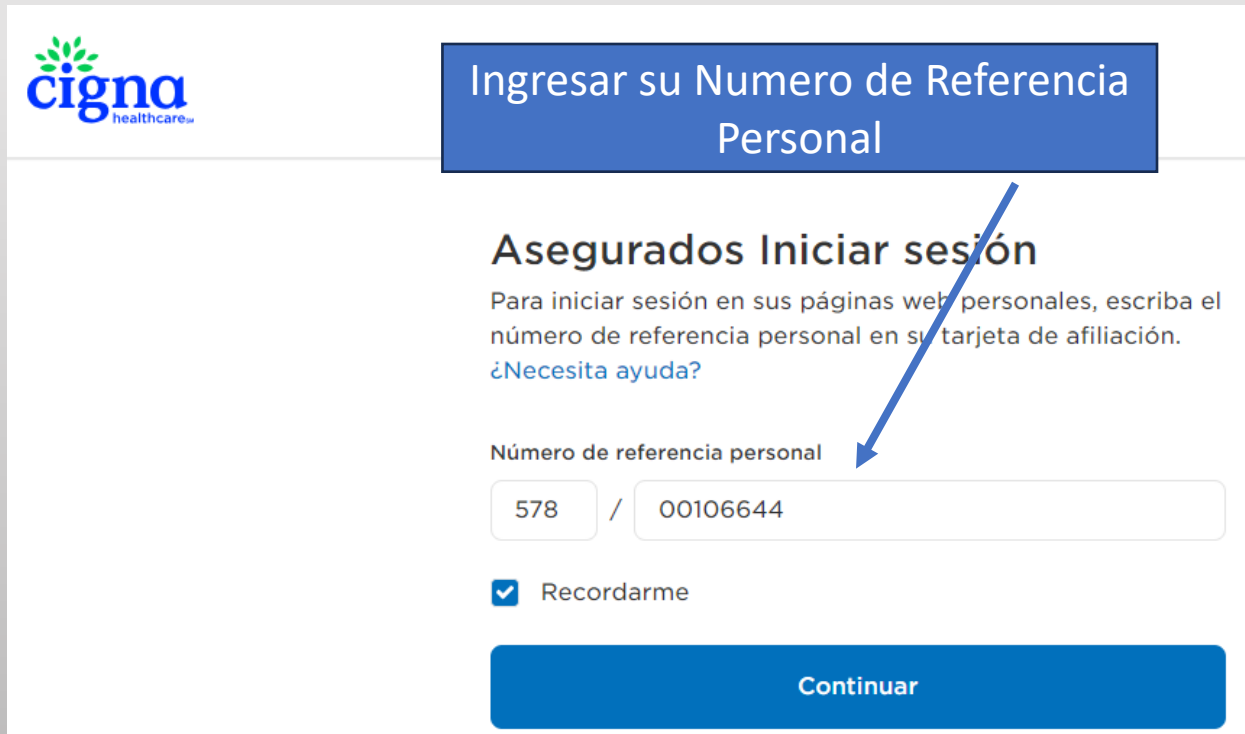
APENDICE


Una Guía para poder ver el
Manual del Programa de Beneficios Médicos
en la pagina Web de CIGNA

1. Entrar en la Página Web de CIGNA:

<https://www.cignahealthbenefits.com/es/login/plan-members/>

2. Entrar su User Name





Ingresar su Numero de Referencia Personal

Asegurados Iniciar sesión

Para iniciar sesión en sus páginas web personales, escriba el número de referencia personal en su tarjeta de afiliación.
¿Necesita ayuda?

Número de referencia personal

578 / 00106644

Recordarme

Continuar

578 : Plan del BID

00106644:
Su número de
Empleado

Este Número de
Referencia Personal
está -en su tarjeta
CIGNA

3. Ingresar su Contraseña

Asegurados Iniciar sesión

Para iniciar sesión en sus páginas web personales, escriba el número de referencia personal en su tarjeta de afiliación.

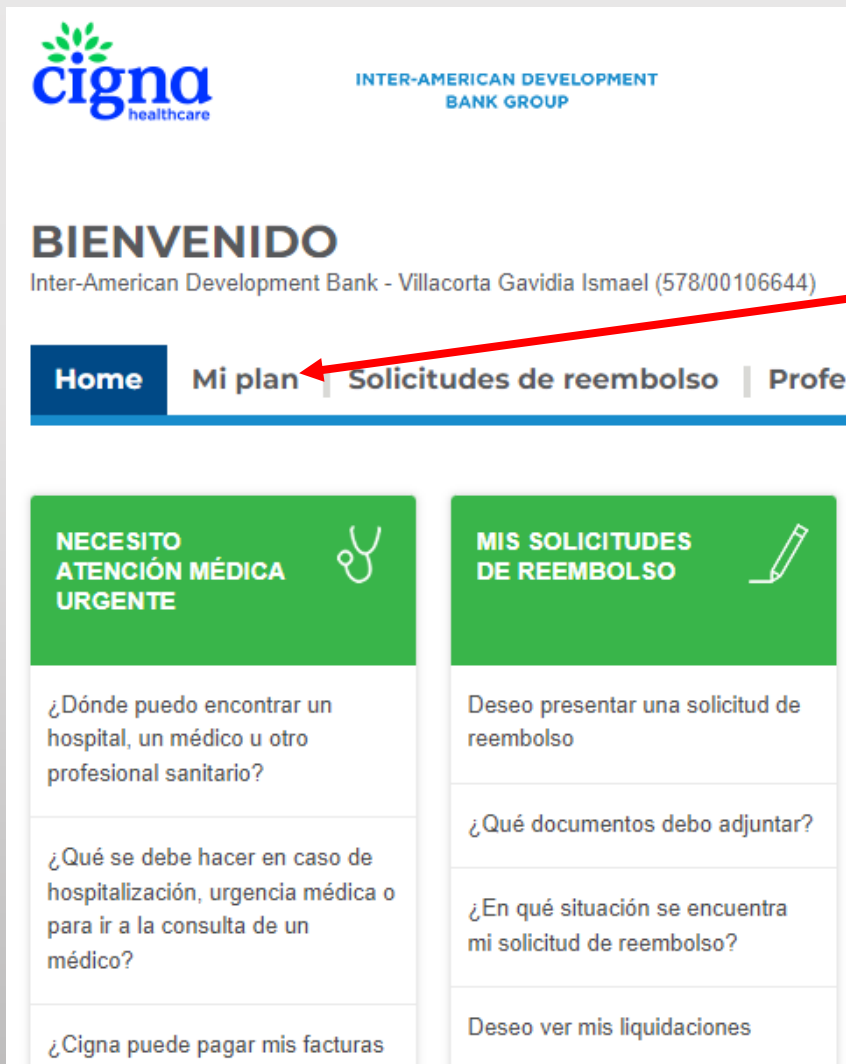
[¿Necesita ayuda?](#)

Contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Iniciar sesión

4. Como Obtener el Manual



cigna healthcare
INTER-AMERICAN DEVELOPMENT BANK GROUP

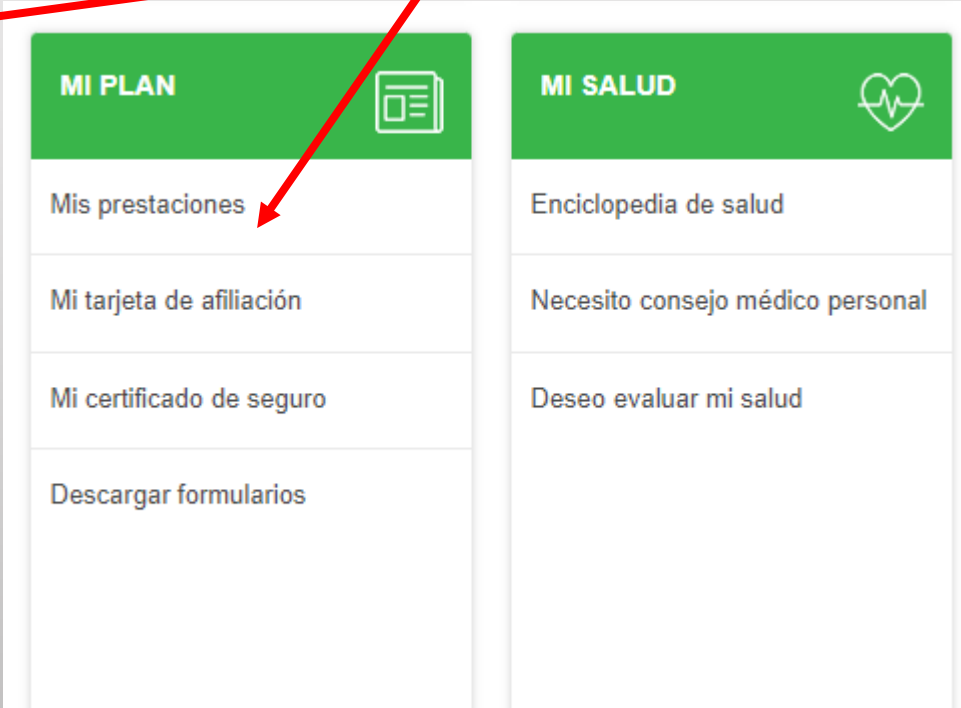
BIENVENIDO
Inter-American Development Bank - Villacorta Gavidia Ismael (578/00106644)

[Home](#) | [Mi plan](#) | [Solicitudes de reembolso](#) | [Profes](#)

NECESITO ATENCIÓN MÉDICA URGENTE
¿Dónde puedo encontrar un hospital, un médico u otro profesional sanitario?
¿Qué se debe hacer en caso de hospitalización, urgencia médica o para ir a la consulta de un médico?
¿Cigna puede pagar mis facturas

MIS SOLICITUDES DE REEMBOLSO
Deseo presentar una solicitud de reembolso
¿Qué documentos debo adjuntar?
¿En qué situación se encuentra mi solicitud de reembolso?
Deseo ver mis liquidaciones

Para ir donde está el Manual, haga click



MI PLAN

- Mis prestaciones
- Mi tarjeta de afiliación
- Mi certificado de seguro
- Descargar formularios

MI SALUD

- Enciclopedia de salud
- Necesito consejo médico personal
- Deseo evaluar mi salud



INTER-AMERICAN
DEVELOPMENT BANK

ESPAÑOL ▾

 MI PERFIL

 CERRAR SESIÓN

BUSCAR

Par aseleccionar el Manual, haga click

BIENVENIDO

Inter-American Development Bank - Villacorta Gavilán Ismael (578/00106644)

Home

Mi plan

Solicitudes de reembolso

Profesionales sanitarios

Mi salud

Contacto

Descargar formularios

Manual del programa de beneficios médicos

Mi tarjeta de afiliación

Certificado de seguro

¿QUÉ COBERTURA TENGO?



¿Desea conocer mejor la cobertura del seguro? Lea todos los datos de la cobertura para encontrar las respuestas a preguntas como:

¿Qué servicios están cubiertos por mi plan y cuáles no? ¿Quién está asegurado? ¿Tengo cobertura en el extranjero? ¿Cuánto dinero me reembolsarán por el tratamiento que necesito? ¿Qué documentos debo adjuntar a la solicitud de reembolso? Y muchas otras.

Si necesita más información, por favor [contáctenos](#).



INTER-AMERICAN DEVELOPMENT
BANK GROUP

ESPAÑOL ▾

MI PERFIL

CERRAR SESIÓN

BUSCAR

BIENVENIDO

Inter-American Development Bank - Villacorta Gavidia Ismael (578/00106644)

Para bajar el Manual,
haga click

Home

Mi plan

Solicitudes de reembolso

Profesionales sanitarios

Mi salud

Contacto

Descargar formularios

Manual del programa de
beneficios médicos

Mi tarjeta de afiliación

Certificado de seguro


MANUAL DEL PROGRAMA DE BENEFICIOS MÉDICOS

Por favor tenga en cuenta que la descripción de la cobertura se actualiza una vez al año. Para la última versión, hay que referirse a este sitio web.

[Beneficios médicos - Nacional](#)

 (855.02 KB)

[Pautas para el chequeo médico preventivo](#)

 (587.49 KB)

Manual del Programa de Beneficios Médicos

Puede leerse en
línea o bajarlo como
PDF



64 páginas!

Encuesta de Satisfacción Sobre el Servicio de Seguro Médico

Como parte de el esfuerzo de recopilar datos respecto a la satisfacción de los clientes de los servicios de seguro médico del Banco, estamos realizando una breve encuesta en línea sobre su experiencias durante el mes de marzo.