Symetra Life Insurance Company

Seguro de discapacidad grupal

Cómo presentar un reclamo

Póliza n.°: 01-020008-00

Titular de la póliza:
JPS Health Network

Contáctenos:

LADCLA@symetra.com
www.symetra.com/MyGO

Llame al 1-877-377-6773

De lunes a viernes
8 a.m. a 8 p.m. ET
Fax: 1-877-737-3650

Dirección postal:
P.O. Box 1230
Enfield, CT 06083

① Sepa cuándo presentar

Puede haber ocasiones en las que sepa que se ausentará del trabajo, por ejemplo, por una cirugía programada o una licencia de maternidad planificada. Si sabe la fecha en que comenzará su ausencia del trabajo debido a una discapacidad, avísenos con anticipación. Puede presentar su reclamo por discapacidad hasta 30 días antes en caso de una cirugía o hasta 60 días antes en caso de un reclamo por maternidad. Si su discapacidad no es planificada, comuníquese con nosotros lo antes posible.*

② Reúna la siguiente información

- ✔ Su información de contacto y número de Seguro Social.
- ✔ Su puesto y fecha de ingreso.
- ✔ Su número de póliza (indicado a la izquierda).
- ✔ Su afección: si está sin trabajar por enfermedad, lesión o embarazo.
- ✔ El nombre y los números de teléfono y fax del médico tratante.

③ Comuníquese con Symetra para iniciar su reclamo

www.symetra.com/MyGO

- Haga clic en "**Start My Claim**" (Iniciar mi reclamo).
- Responda las preguntas que se le indiquen.
- Agregue cualquier nota o comentario.
- Envíe el formulario.

1-877-377-6773

Llame entre las
8 a.m. y las 8 p.m. ET,
de lunes a viernes.

Un representante de servicio al cliente iniciará su reclamo y lo asignará a un administrador de casos.

Una vez completada la recepción de su reclamo —ya sea en línea o por teléfono—, su administrador de casos lo llamará dentro de dos días hábiles para realizar una breve entrevista y trabajará con usted durante todo su período de discapacidad.

*Es posible que se apliquen plazos para la presentación. Consulte su certificado de seguro para obtener más detalles.

Continúa >

Preguntas frecuentes

¿El embarazo está incluido en mis beneficios por discapacidad?
Sí. El embarazo se trata como cualquier otra afección incapacitante y, por lo tanto, es elegible para beneficios de ingresos por discapacidad a corto y/o largo plazo.

¿Qué debo presentar para una discapacidad relacionada con el embarazo?
La discapacidad debe estar certificada por un médico o una partera mediante registros médicos. Si queda incapacitada antes de la fecha prevista del parto o por un período más largo que el período habitual de recuperación posparto (seis semanas para parto vaginal, ocho semanas para cesárea), Symetra necesitará documentación médica de respaldo de su(s) médico(s) tratante(s).

La Ley de Licencia Familiar y Médica (FMLA) me permite tomar hasta 12 semanas de licencia si cumplo con los requisitos de elegibilidad. ¿Recibo beneficios por discapacidad durante este tiempo de ausencia?
La FMLA permite a los empleados tomar una licencia razonable sin goce de sueldo por ciertos motivos familiares y médicos. Se considera una protección del empleo y no proporciona reemplazo de ingresos. A diferencia de la FMLA, el seguro de ingresos por discapacidad a corto y/o largo plazo proporciona un reemplazo parcial de ingresos cuando usted no puede trabajar debido a una afección incapacitante. Comuníquese con su representante de beneficios para conocer la definición específica de discapacidad del titular de su póliza.

¿Qué sucede después de presentar mi reclamo por discapacidad?
Symetra se comunicará con el titular de su póliza (p. ej., empleador, asociación) para confirmar la información sobre su empleo. Programaremos una entrevista inicial con usted para hablar sobre su reclamo y es posible que solicitemos información médica, ocupacional y/o financiera adicional. Después de esta llamada, le enviaremos correspondencia sobre el estado de su reclamo en la que se describa cualquier asunto pendiente y nos comunicaremos periódicamente con usted y con otras fuentes para obtener actualizaciones.

¿Con qué frecuencia recibiré los beneficios?
Si tiene cobertura por discapacidad a corto plazo, los beneficios generalmente se pagan semanalmente después del período de eliminación correspondiente. Algunos titulares de póliza pagan por cuenta propia los beneficios de ingresos por discapacidad a corto plazo y pueden usar una frecuencia de pago diferente. Si tiene cobertura por discapacidad a largo plazo, los beneficios generalmente comienzan después de que termina la cobertura por discapacidad a corto plazo (o después del período de eliminación correspondiente) y se pagan mensualmente al final de cada ciclo mensual.

¿Recibiré notificaciones sobre el estado de mi reclamo?
Las cartas de aprobación y denegación del reclamo se le envían por correo a la dirección que usted proporcione. También se envía una actualización del estado del reclamo por correo electrónico al titular de su póliza. No compartimos ninguna información médica personal con el titular de su póliza sin su autorización específica.

Su administrador de casos también se comunicará con usted por teléfono para informarle el estado de su reclamo. Esto ocurrirá el mismo día en que se tome la decisión de aprobación o denegación.

¿Qué pasa si mi reclamo es denegado?
Symetra envía una carta de explicación junto con instrucciones para presentar una apelación si no está de acuerdo con nuestra decisión. Una vez que recibamos información adicional que respalde su reclamo original, el administrador de casos realizará una revisión. Si el administrador de casos determina que la nueva documentación respalda la reapertura de su reclamo, lo reabriremos. Si no se envía información nueva con la apelación, o si se mantiene la decisión original, el expediente se asignará a un especialista en apelaciones para una revisión adicional.

¿Qué sucede cuando regreso al trabajo?
Notifique a Symetra lo antes posible. Es posible que su empleador requiera una nota de regreso al trabajo o un formulario de aptitud para el trabajo firmado y fechado por su médico, en el que se indiquen las restricciones y limitaciones. Esto debe presentarse a su empleador lo antes posible, a más tardar en la fecha de su regreso.

¿Qué pasa si estoy con discapacidad, pero puedo regresar a trabajar a tiempo parcial?
Symetra trabajará con usted y con el titular de su póliza para elaborar un plan de rehabilitación centrado en sus capacidades actuales y su recuperación prevista. Si se pueden hacer adaptaciones, se elaborará un plan que le permita regresar al trabajo. Este esfuerzo coordinado puede ayudarle a reincorporarse al trabajo y, en ciertas circunstancias, otorgarle un beneficio económico mientras aumenta gradualmente su capacidad de trabajo.

Nota: *si su médico le da el alta para regresar al trabajo, notifíquenos de inmediato para ayudar a evitar que se le pague de más en su reclamo.*

Para consultar el estado de su reclamo:

Comuníquese con Symetra al 1-877-377-6773
(8 a.m. a 8 p.m. ET, de lunes a viernes)
o
acceda a su cuenta en línea en
www.symetra.com/MyGO y:

1. Regístrese como nuevo usuario
Una vez que Symetra se haya comunicado con usted, complete los pasos de New User Registration (Registro de nuevo usuario) en la página principal.

2. Inicie sesión en su cuenta
Una vez registrado, puede iniciar sesión en su cuenta para ver o buscar su reclamo, descargar formularios y más.

SYMETRA®
RETIREMENT | BENEFITS | LIFE

Symetra Life Insurance Company
777 108th Avenue NE, Suite 1200
Bellevue, WA 98004-5135
www.symetra.com

Symetra® es una marca de servicio registrada de Symetra Life Insurance Company.

Las pólizas de ingresos por discapacidad grupal, aseguradas por Symetra Life Insurance Company, 777 108th Avenue NE, Suite 1200, Bellevue, WA 98004, no están disponibles en ningún territorio de EE. UU.

La cobertura puede estar sujeta a exclusiones, limitaciones, reducciones y disposiciones de terminación de beneficios. Para conocer los costos y todos los detalles de la cobertura, llame a su representante de beneficios.