

# COVID-19

## Respuestas a preguntas frecuentes

### INTRODUCCIÓN

#### ¿Qué es COVID-19?

Los coronavirus son una familia de virus que causan diversas enfermedades, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves. El virus ha sido llamado “SARS-COV-2” y la enfermedad que provoca se llama “enfermedad de coronavirus 2019”, o en su abreviatura en inglés “COVID-19”.<sup>1</sup>

COVID-19 es la enfermedad causada por el coronavirus de más reciente descubrimiento (descubierto en 2019). La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró esta enfermedad una pandemia, es decir, una epidemia que se ha propagado a varios países o continentes y afecta a un gran número de personas.<sup>1</sup>

#### ¿Cómo se transmite el COVID-19?

La enfermedad puede contagiarse de persona a persona a través de las pequeñas gotitas que una persona enferma de COVID-19 expulsa por la nariz o la boca cuando tose o exhala. Estas gotitas se depositan sobre

los objetos y superficies próximas a la persona. Otras personas pueden contagiarse de COVID-19 si tocan dichas superficies y posteriormente se llevan las manos a los ojos, la nariz o la boca. También es posible contagiarse de COVID-19 cuando se respiran las gotitas que expulsa o exhala una persona enferma de COVID-19. Por eso es tan importante permanecer a una distancia mayor de un metro de una persona que está enferma. Es posible que la distancia recomendada donde usted viva no sea exactamente la misma.

#### ¿Cuáles son los síntomas del COVID-19?

Los principales síntomas de COVID-19 se parecen a los de un mal resfriado o una gripe, lo que puede dificultar la detección. Incluyen tos, fiebre y cambios en el gusto o el olfato. Los casos más graves pueden causar neumonía, síndrome respiratorio agudo grave o incluso la muerte. El periodo de incubación dura hasta 14 días.

### PREVENCIÓN

#### ¿Qué puedo hacer para protegerme del COVID-19?

- › Lávese las manos con frecuencia con agua y jabón durante al menos 20 segundos. Si no dispone de agua y jabón, utilice un desinfectante de manos a base de alcohol.
- › Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- › Quédese en casa si es posible.
- › Evite el contacto próximo con personas enfermas.
- › Evite visitar lugares concurridos.
- › Si necesita viajar, asegúrese de seguir [las directrices](#) para evitar enfermarse.

#### ¿Tengo que ponerme una mascarilla?

Consulte las recomendaciones más recientes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) respecto al uso de mascarillas de tela o de calidad médica.

Las autoridades regionales aplican diferentes criterios con respecto al uso obligatorio de las mascarillas y prendas para cubrirse la boca en contextos diferentes, de manera que es conveniente consultar las guías locales para tener la información más reciente sobre lo que debe hacer en su región.

## EVALUACIONES DE RIESGOS PARA LA POBLACIÓN

### ¿Quién tiene riesgo de contagiarse?

Las personas que viven en una zona donde circula el virus de COVID-19 o viajan a ella pueden tener un riesgo de contagio más elevado.

El personal sanitario que atiende a personas enfermas de COVID-19 corre un riesgo más grande y debe protegerse con los procedimientos adecuados de control y prevención.

### ¿Cuál es el riesgo actual?

La situación evoluciona continuamente y la evaluación del riesgo en las regiones afectadas puede cambiar cada día. Consulte la información más actualizada en el sitio web de la [Organización Mundial de la Salud \(OMS\)](#).

Las autoridades regionales también ofrecen asesoramiento, por lo que es conveniente consultar también las guías locales para tener la información más reciente sobre su región.

### ¿Dónde se pueden conseguir las directrices de viaje más recientes?

La OMS facilita información continua con [consejos de viaje](#) en su página web, incluida la identificación de las zonas internacionales afectadas, recomendaciones para viajeros internacionales y recordatorios a toda la población sobre cómo aumentar la vigilancia, la toma de conciencia y la protección frente a la COVID-19.

Los gobiernos regionales también ofrecen diferentes enfoques sobre los viajes, por lo que es recomendable consultar también las guías locales para conocer la información más reciente sobre su región.

## COBERTURA E INFORMACIÓN DE CIGNA

### ¿Cómo se cubrirá el precio de una vacuna de COVID-19?

Es posible que el coste de la vacuna lo cubran los programas de la Seguridad Social local u otros entes gubernamentales. Cuando una vacuna de COVID-19 aprobada esté disponible en un lugar a través de programas de la Seguridad Social u otros entes locales, recomendamos que se sigan los consejos del gobierno local y que se acceda al programa gubernamental o sistema de sanidad local, donde estén disponibles. Esto ayuda a las autoridades locales a llevar un seguimiento de la cantidad de vacunas administradas y a controlar la eficacia de la vacuna.

En la mayoría de los casos, el programa de la Seguridad Social o el ente gubernamental local es la vía recomendada de vacunación contra el COVID-19. No obstante, es posible que en algunas circunstancias la vacuna deba administrarse en un centro privado.

Si esto es necesario, y el seguro de Cigna incluye la cobertura de las vacunas clínicas adecuadas, en ese caso estará cubierta la vacuna de COVID-19. La cobertura estará de acuerdo con los términos de la póliza, siempre y cuando las autoridades normativas locales pertinentes consideren que la vacuna es segura y eficaz en el país donde se administre.

La vacuna de COVID-19 para niños actualmente no está cubierta, puesto que los estudios y ensayos clínicos en niños pequeños y adolescentes todavía están en sus primeras fases y, por consiguiente, la eficacia y seguridad de la vacuna para niños todavía no se conoce.

No podemos garantizar la disponibilidad de la vacuna en ningún lugar y Cigna no puede controlar cómo o cuándo se distribuirá la vacuna.

### ¿Tiene previsto Cigna cubrir el tratamiento de COVID-19?

Los planes médicos de Cigna cubren las solicitudes de reembolso médicamente necesarias relacionadas con enfermedades infecciosas y condiciones médicas de acuerdo con los términos de la póliza. Consulte los términos de la póliza para conocer los detalles de cobertura.

### ¿Cigna cubre los tests de COVID-19?

Cigna cubrirá los gastos de los tests de COVID-19 médicamente necesarios en función de la cobertura del diagnóstico de otras enfermedades de la póliza, y siempre de acuerdo con las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Los tests PCR y las pruebas rápidas de antígeno de COVID-19 están cubiertos de acuerdo con la cobertura del diagnóstico de otras enfermedades de su plan y:

- › para las personas asintomáticas, si son médicamente necesarios conforme a la OMS o las directrices nacionales, es decir, cuando se experimenten síntomas nuevos como tos, fiebre y cambios en el gusto o el olfato; o
- › para las personas asintomáticas que saben o sospechan que han estado expuestas a una persona con un diagnóstico de COVID-19 confirmado por un laboratorio; o
- › para las personas asintomáticas que van a ser hospitalizadas para cualquier tratamiento, y se requieren los tests de COVID-19 como parte del control de enfermedades para ingresados en el hospital.

### ¿Cuándo no están cubiertos los tests?

Cigna no cubrirá los diagnósticos relacionados con COVID-19 para:

- › pruebas serológicas de anticuerpos
- › kits de pruebas en casa
- › pruebas para cribado de salud pública o de población, incluidas, entre otras, las siguientes:
  - determinar la prevalencia de la infección con COVID-19 en la comunidad o vivienda agrupada
  - regreso al trabajo
  - vuelta al colegio
  - participación en deportes
  - reconocimientos médicos físicos de rutina o ejecutivos
  - viajes

### ¿Ayudará Cigna a buscar o apoyar la adquisición/envío de suministros como guantes, mascarillas, termómetros y desinfectantes de manos a los clientes?

Cigna no es un proveedor de material sanitario y recomienda a los clientes que busquen suministros como guantes, mascarillas, termómetros y desinfectantes para las manos que visiten a los proveedores y clínicas locales. Consulte los detalles de cobertura en las condiciones de la póliza.

El coste de envío de los suministros, incluida la vacuna de COVID-19, tampoco está cubierto.

### ¿Cigna cubre el coste de las mascarillas y los respiradores si se elige utilizarlos para evitar el virus?

Consulte los detalles de cobertura en las condiciones de la póliza.

### ¿Dónde se puede obtener más información sobre la pandemia de COVID-19?

Puede obtener la información y noticias más recientes de la [Organización Mundial de la Salud \(OMS\)](#). Cigna también se compromete a mantenerle informado de la evolución de la situación. Los comunicados se están publicando y actualizando, según corresponde, en diversos lugares, incluido [www.cignaglobal.com](http://www.cignaglobal.com).

### ¿Qué se debe hacer si uno no se siente bien?

Cigna recomienda a los clientes que sigan siempre las instrucciones de las autoridades sanitarias locales. Telehealth cada vez se considera cada vez más como una herramienta clave para luchar contra el brote de COVID-19 y también para obtener ayuda médica en casos que no sean de urgencias. Le animamos a que asuma el control de su salud y bienestar, y acceda a nuestro servicio Global Telehealth\* para obtener consejos y ayuda médica siempre que los necesite, desde la comodidad de su casa o en su país de destino.

### ¿Cigna ofrece servicios de Telehealth? En ese caso, ¿cómo se accede al servicio?

Puede hablar directamente con un médico por teléfono o videoconferencia si accede a Global Telehealth a través de la aplicación [Cigna Wellbeing™](#) o poniéndose en contacto con el equipo de atención al cliente.

### ¿Hay algún otro servicio disponible?

Ya está disponible una nueva herramienta de evaluación del riesgo de COVID-19. Nos hemos asociado con Infermedica para ofrecer una herramienta interactiva gratis de triage a través de Internet que evalúa el riesgo de contagio con COVID-19.

Esta herramienta de evaluación del riesgo ofrece asistencia adicional para contribuir a la tranquilidad de nuestros asegurados durante estos tiempos de dificultades sin precedentes.

### ¿Cómo funciona la herramienta de evaluación del riesgo?

La herramienta le formulará preguntas sobre síntomas, factores de riesgo y exposición reciente. A su vez, usted recibirá recomendaciones sobre las mejores medidas que puede tomar para cuidarse. Aparte de ofrecer atención preventiva, esta herramienta también proporciona vínculos a las autoridades sanitarias (en su caso) además de consejos sobre cómo mantenerse a salvo.

Para acceder a la nueva herramienta, haga clic [aquí](#).

### ¿Qué se debe hacer si se desarrollan síntomas de COVID-19?

Le recomendamos que siga los consejos de las autoridades locales y utilice su sistema de sanidad local, donde exista. De esta forma, el gobierno podrá hacer un seguimiento de la enfermedad y aprender más sobre la propagación del virus y cuál es la forma más eficaz de tratar a los contagiados.

### ¿Qué debería hacer si tengo dificultades para pagar la prima?

Si tiene problemas para poder pagar la prima como consecuencia de la pandemia de COVID-19, llámenos al teléfono de atención al cliente y le ofreceremos algunas opciones para intentar solucionarlo.

### ¿Qué debo hacer si siento ansiedad o estrés por culpa del COVID-19?

En momentos como este la gente puede sentirse abrumada. Cigna pone a su disposición recursos para controlar el estrés y la ansiedad. Puede encontrar más información en la aplicación Cigna Wellbeing™, el área privada de asegurados en línea o poniéndose en contacto con el equipo de atención al cliente.

También puede ver un vídeo breve [aquí](#) donde uno de los médicos de Cigna ofrece algunos útiles consejos para gestionar la salud psicológica.

\*Global Telehealth no es un servicio para situaciones de urgencia médica. En un caso de urgencia, llame al número local de urgencias del país donde se encuentre.

**Together, all the way.®**



### **1. Organización Mundial de la Salud, <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>, 19 de marzo de 2020**

Esta información se ofrece únicamente con carácter educativo. No se trata de un consejo médico y no debe utilizarse como instrumento de autodiagnóstico. Consulte siempre a su médico para que le prescriba los exámenes, tratamientos, pruebas y recomendaciones sobre salud adecuados. Utilice esta información bajo su propia responsabilidad. Nuestros productos y servicios están sujetos a disponibilidad y podrían no estar disponibles en algunas jurisdicciones y están excluidos expresamente donde los prohíba la ley vigente. Pueden estar sujetos a términos y condiciones.

"Cigna" y el logotipo "Tree of Life" son marcas de servicio registradas de Cigna Intellectual Property, Inc., con licencia para uso por Cigna Corporation y sus filiales activas. Todos los productos y servicios son suministrados por las filiales activas mencionadas o a través de ellas y no por Cigna Corporation. Dichas filiales activas incluyen Cigna Global Insurance Company Limited, Cigna Life Insurance Company of Europe S.A.-N.V., Cigna Europe Insurance Company S.A.-N.V. y Cigna Worldwide General Insurance Company Limited. © 2021 Cigna

COVID-19 FAQ GIH EN 0121