



# Cuidado de salud más sencillo

**Aproveche al máximo los beneficios de  
Aetna International: plan médico para  
empleados locales**

[AetnaInternational.com](https://www.aetnainternational.com)

2678050-07-01-SP (10/23)

 **aetna<sup>®</sup>**

# Bienvenido a Aetna International

## Comencemos

En todo el mundo y todos los días, personas como usted eligen iniciar su camino hacia la salud y el bienestar con nosotros. Dondequiera que este camino lo lleve, siempre lo acompañaremos.

**Siga estos tres pasos y tenga un excelente comienzo:**

**1.**

**Esté atento a su tarjeta de identificación de miembro**

**2.**

**Regístrese en el sitio web para miembros**

**3.**

**Conozca sus opciones de cuidado**

# Paso 1

## Esté atento a su tarjeta de identificación de miembro

### Lo que debe hacer



Le enviaremos su tarjeta de identificación de miembro por correo, así que esté atento.



Llévela con usted en todo momento por si la necesita.



Preséntela cada vez que reciba cuidado.

**Su número de identificación de miembro.** Úselo cuando busque cuidado y al momento de registrarse en el sitio web para miembros.

**Número de teléfono del Departamento de Servicios al Cliente.**

Lo necesitará en caso de que tenga preguntas.

**INTERNATIONAL MONETARY FUND**  
Issuer: (80840) 9140860054 Choice POS II  
GRP: 706362-010-00001  
**ID 6700 77600**  
01 ANNA KEMP  
PCP: NO ELECTION REQUIRED  
02 KENNY KEMP  
PCP: NO ELECTION REQUIRED

PCP	\$ 20.00
SPC	\$ 20.00

RX BIN# 610502  
www.aetnainternational.com

TALK TO A DOCTOR 24/7: 1-855-TELADOC OR TELADOC.COM/AETNA.  
Benefits shown do not reflect benefits outside of the U.S.  
See your plan documents for plan requirements, including  
precertification. This card does not guarantee coverage.

MEDICAL	INDIVIDUAL	FAMILY
	Tier 1	Tier 1
INN DED	300	600
INN OOP MAX	2500	5000
OON DED	300	600
OON OOP MAX	2500	5000

MEMBERS & NON U.S. PROVIDERS	1-866-258-6680
PRECERTIFICATION ONLY	1-866-863-4513
PROVIDERS INSIDE THE U.S.	1-888-632-3862
RX MEMBER SERVICES	1-888-792-3862
FAX CLAIMS AT&T ACCESS CODE	1-800-475-8751

Aetna Life Insurance Company  
Submit Claims To:  
PO BOX 981543  
EL PASO TX 79998 1543

Tenga en cuenta que el aspecto de la tarjeta de identificación puede variar según la ubicación.

## ¿Lo sabía?

El Departamento de Servicios al Cliente está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Pueden comunicarse en más de 240 idiomas diferentes. Para comunicarse con ellos, llame al número que figura en el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

# Paso 2

## Regístrese en el sitio web para miembros en [AetnaInternational.com](https://www.aetna.com)

El sitio web personalizado y seguro para miembros es rápido y fácil de usar en cualquier dispositivo. Una vez que se registre en el sitio e inicie sesión, podrá:



Ver su tarjeta de identificación.



Buscar médicos y hospitales.



Acceder a los documentos del plan.



Encontrar herramientas y recursos de salud y bienestar.



Enviar reclamos y hacerles un seguimiento.

## Siga estos tres simples pasos para registrarse hoy mismo

1

Visite [AetnaInternational.com](https://www.aetna.com) y haga clic en “**Log In/Register**” (Ingresar o registrarse).

2

En “**Don't have an Account**” (¿No tiene una cuenta?), haga clic en “**Register**” (Registrarse).

3

Complete la información requerida y seleccione “**Aetna International Plan Member**” (Miembro del plan Aetna International) como su tipo de plan.

## Luego, descargue las aplicaciones

Una vez que esté registrado en el sitio web para miembros, descargue las aplicaciones en su teléfono y utilícelas donde quiera que esté.



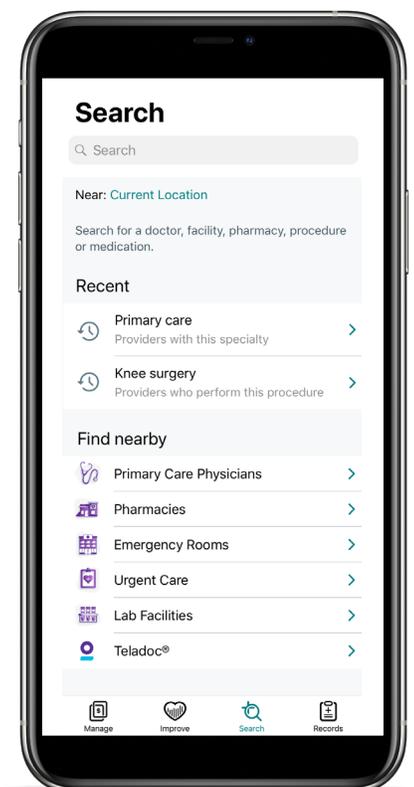
### Use la aplicación **International Mobile** para:

- Presentar reclamos.
- Buscar médicos y hospitales.
- Buscar formas y recursos de cuidado de salud, entre muchas otras cosas.



### Use la aplicación **Aetna Health** para:

- Presentar y verificar el estado de sus reclamos.
- Tener acceso a su tarjeta de identificación digital.



# Paso 3

## Sepa adónde ir para obtener cuidado



### Cuando esté fuera de los Estados Unidos



#### Acuerdos de pago directo

Aetna International tiene acuerdos de pago directo con proveedores del cuidado de la salud de todo el mundo. Es decir, cuando usted recibe cuidado, nos envían las facturas directamente para que nos hagamos cargo de ellas. Si debe pagar un copago o coseguro, se lo solicitarán en el momento en que recibe el servicio o le enviarán la factura más adelante.

Para garantizar un proceso de pago directo sin complicaciones:

1. Contáctenos al menos cinco días antes de su cita para solicitar una garantía de pago (GOP).
2. Muestre la GOP y su tarjeta de identificación de miembro en su cita.

Recuerde que, en situaciones de emergencia, debe obtener el cuidado que necesita primero.



#### Cómo encontrar cuidado

Nos hemos asociado con proveedores del cuidado de la salud acreditados de todo el mundo. Cuando esté fuera de los Estados Unidos, le recomendamos que consulte a un proveedor de pago directo, pero, si decide no hacerlo, aún podemos emitir una GOP. Esto ayuda a garantizar que se cubran los procedimientos y que su proveedor acuerde los cargos con nosotros.

Para buscar proveedores de pago directo, inicie sesión en el sitio web para miembros, en **AetnaInternational.com**, y seleccione “Find health care” (Buscar cuidado de salud).



#### Equipo de administración del cuidado internacional

Si está fuera de los Estados Unidos y tiene preguntas sobre su salud, puede llamar a nuestro equipo de administración del cuidado. Estos médicos están disponibles a toda hora para ayudarlo con lo siguiente:

- Encontrar médicos y hospitales en una región específica.
- Brindar recomendaciones sobre el cuidado culturalmente apropiadas.
- Coordinar y supervisar evacuaciones médicas de emergencia.
- Ofrecer apoyo en varios idiomas.
- Obtener dispositivos médicos o medicamentos con receta.



#### Telesalud a través de vHealth

Independientemente de las preguntas o inquietudes que tenga sobre su salud física, médicos con experiencia están disponibles para hablar con usted en cualquier lugar del mundo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También puede obtener apoyo para su salud mental si padece síntomas emocionales, como estrés, ansiedad, cambios en el estado de ánimo o patrones de pensamiento negativo. Llame al **+442034992851** o visite **vhealth-teladochealth.com** para comenzar.



## Presentación de un reclamo

**Cuando recibe cuidado médico, podría tener que pagar en el momento del servicio y luego presentar un reclamo para su reembolso.**

### Antes de presentar un reclamo

- Presente su reclamo antes del 31 de diciembre del año siguiente al día en que recibió tratamiento.
- Debe tener a mano todos los documentos que lo respalden, incluidos los recibos, certificados y radiografías originales.
- Incluya su número de identificación de miembro en cada documento que presente.
- Debe estar preparado para brindar información detallada de su visita, incluido el motivo y la descripción de los servicios que recibió.
- Debe saber en qué moneda y con qué método de pago desea recibir el reembolso: cheque, transferencia bancaria o transferencia electrónica de fondos. (No cobramos los gastos de procesamiento de las transferencias electrónicas de fondos, transferencias bancarias o depósitos directos, pero es posible que su banco lo haga, así que asegúrese de verificarlo).

### Cómo presentar un reclamo

1. Inicie sesión en **AetnaInternational.com**.
2. Haga clic en “My Claims” (Mis reclamos), luego seleccione “New claim” (Nuevo reclamo) para acceder a el formulario de reclamo en línea. La información que poseemos estará completada previamente.

3. Complete el formulario en línea.
4. Escanee y suba sus recibos.
5. Seleccione la moneda y método de reembolso que prefiere en las secciones “Payment Details” (Datos de pago) y “Banking” (Datos bancarios) en el formulario de reclamo.
6. Presente el reclamo y tome nota del número de seguimiento y referencia para comprobar el estado de este.

Después de que lo haya presentado, su reclamo aparecerá en la sección del centro de reclamos bajo “Online submission history” (Historial de presentación en línea). Guarde los recibos originales en caso de que se necesiten para verificar algún dato.

También puede presentar un reclamo por correo postal o fax. Sin embargo, por lo general, obtendrá el dinero más rápido si lo presenta de manera electrónica.

### Cómo verificar el estado del reclamo

1. Inicie sesión en **AetnaInternational.com** y seleccione “My Claims” (Mis reclamos).
2. Elija “Check claim status” (Verificar el estado de reclamos). Se lo dirigirá a una pantalla en la que podrá ver el estado de sus reclamos y su *Explicación de beneficios*.



**Aetna® es una marca registrada de Aetna Inc. y está protegida por tratados y registros de marcas comerciales en todo el mundo.** Los planes y programas son asegurados o administrados por Aetna Life & Casualty (Bermuda) Ltd. o Aetna Life Insurance Company (Aetna).

Aetna no proporciona cuidado ni garantiza acceso a servicios de salud. No todos los servicios de salud están cubiertos. La cobertura está sujeta a las leyes y reglamentaciones vigentes, incluidas las sanciones económicas y comerciales. Consulte los documentos del plan para obtener una descripción completa de los beneficios, las exclusiones, las limitaciones y las condiciones de cobertura. Teladoc® y los médicos de Teladoc son contratistas independientes y no son agentes de Aetna. Ingrese en [Teladoc.com/Aetna](https://www.teladoc.com/Aetna) para obtener una descripción completa de las limitaciones de los servicios de Teladoc. Teladoc, Teladoc Health y el logotipo de Teladoc Health son marcas registradas de Teladoc Health, Inc. Apple, el logotipo de Apple y iPhone son marcas comerciales de Apple Inc., registradas en los Estados Unidos y otros países. App Store es una marca de Apple Inc. Google Play y los logotipos de Google Play son marcas comerciales de Google LLC. Si bien solo un médico puede diagnosticar, recetar o dar asesoramiento médico, el equipo de administración del cuidado internacional puede brindar información sobre varios temas de salud. Aunque creemos que la información es correcta en la fecha de elaboración, está sujeta a cambios. Para obtener más información, visite [AetnaInternational.com](https://www.aetnainternational.com).

[AetnaInternational.com](https://www.aetnainternational.com)

© 2023 Aetna Inc. Todos los derechos reservados.  
2678050-07-01-SP (10/23)

