



Aetna International

Guía para proveedores de América Latina y el Caribe

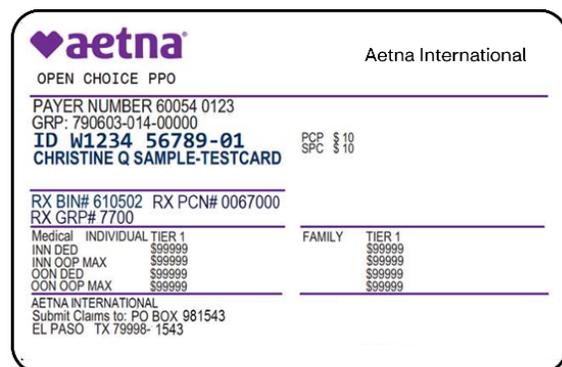
Cómo identificar a un miembro de Aetna International

La tarjeta de identificación de miembro de Aetna International

Los pacientes que sean elegibles para servicios de acuerdo directo tendrán “Aetna International” en la parte superior de su tarjeta de identificación de miembro, como la que se muestra aquí. Controle en el reverso de la tarjeta que la información de contacto sea correcta.

Los miembros de Aetna International tienen un número de identificación que generalmente comienza con “W”.

Una tarjeta de identificación de miembro en la que solo figura “Aetna” en la parte superior es para planes que brindan cobertura en los Estados Unidos únicamente. Puede brindar cuidado a estos miembros, pero deberán pagarle los servicios y luego enviar una solicitud a Aetna para su reembolso.



Información del Centro de Servicios para Proveedores

Presentación de reclamos

Los reclamos tardan 30 días en promedio para procesarse. Para asegurarse de recibir el pago de reclamos en tiempo y forma, revise los [requisitos y pautas de presentación de facturas](#).

La mejor manera de presentar reclamos es a través del [portal para proveedores](#), pero también puede enviarlos por correo electrónico a InternationalProviderClaims@aetna.com completando el [formulario de reclamo para proveedores](#).

La factura detallada debe incluir:

- Monto total de los cargos, monto de contribución del miembro y saldo restante que debe ser cubierto por Aetna International.
- Nombre y número de identificación del miembro.
- Nombre y fecha de nacimiento del miembro.
- Diagnóstico (incluido el código de la ICD-10 si está disponible).
- Descripción completa de todos los servicios, fecha de servicio y cargos detallados de cada servicio.
- Nombre completo y dirección del proveedor.



Consultas sobre estado de reclamos y reconsideración

Hay varias maneras de comunicarse con nosotros para solicitar una actualización sobre el estado de un reclamo.

Por consultas generales sobre reclamos:

- Use el [portal para proveedores](#).
- Llámenos al +1-813-775-0190 (línea directa) o al +1-800-231-7729 (número gratuito con [AT&T USADirect](#)).
- Envíe un correo electrónico a InternationalProviderClaimInquiry@Aetna.com. (Este método es solo para consultas no urgentes. Espere un mínimo de 5 días hábiles para recibir una respuesta).

Por consultas urgentes o preguntas sobre denegación de reclamos:

- Llame al +1-800-231-7729 (número gratuito con [AT&T USADirect](#)).

Beneficios y elegibilidad

El estado de elegibilidad puede verificarse en el [portal para proveedores](#). Los detalles sobre los beneficios para miembros están disponibles llamando al +1-813-775-0190 (línea directa) o al +1-800-231-7729 (número gratuito con [AT&T USADirect](#)), o enviando un correo electrónico a AIService@Aetna.com.

Garantía de pago (GOP)

Existen varias maneras de solicitarnos una GOP.

- Use el [portal para proveedores](#).
- Envíe un correo electrónico a InternationalProviderServices@aetna.com. (Este método es solo para consultas no urgentes. Espere un mínimo de 5 días hábiles para recibir una respuesta).

Por asistencia urgente con una GOP:

Llámenos al +1-813-775-0190 (línea directa) o al +1-800-231-7729 (número gratuito con [AT&T USADirect](#)).

Información de contacto de Relaciones con Proveedores

Si tiene preguntas para las que no encuentra respuestas en esta guía ni en el [portal para proveedores](#), comuníquese con su gerente de la red de Aetna International o envíe un correo electrónico a AINetworkManagement@aetna.com.