



Bienvenidos

Obteniendo el máximo de sus beneficios de salud internacionales

AetnaInternational.com

1774050-02-01 (01/23)

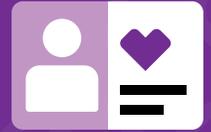


Pongámonos en marcha

Paso

1

Pongámonos en marcha



Espera su tarjeta de identificación de miembro

Es la puerta de acceso al cuidado de alta calidad

Le enviaremos su tarjeta de identificación de miembro por correo, así que esté atento. Llévela con usted en todo momento por si la necesita. La tarjeta contiene la siguiente información:

- **Número de identificación de miembro:** Lo necesitará para buscar cuidado y registrarse en línea.
- **Número de teléfono del Centro de Servicios al Cliente:** Lo necesitará en caso de que tenga preguntas.
- **Número de teléfono del servicio de emergencias:** Lo necesitará en caso de una emergencia médica.

Acceda a su tarjeta de identificación de miembro digital mediante el sitio web seguro para miembros en AetnaInternational.com.



Paso

2

Regístrese para obtener un acceso en línea sencillo y seguro



Sitio web seguro para miembros

Puede acceder al sitio web seguro y personalizado para miembros desde su computadora, teléfono o tableta, y aprovechar todas sus funciones, por ejemplo:

- Buscar médicos y hospitales cercanos.
- Tener acceso a los documentos de cuidado de salud de su plan.
- Presentar reclamos de manera más fácil y rápida.
- Aprovechar diferentes programas y recursos de salud y bienestar.

Registrarse es muy fácil

1. Ingrese en **AetnaInternational.com** y haga clic en **“Register now”** (Registrarse ahora) en la sección **“Log in”** (Iniciar sesión).
2. Seleccione su tipo de plan.
3. Complete su nombre, fecha de nacimiento y el número de identificación de miembro que figura en su tarjeta de identificación.



Paso

3

Descargue la aplicación móvil



La vida hace que tenga que ir a muchos lugares.

Y, sin importar en qué lugar del mundo se encuentre, es fundamental que tenga fácil acceso a la información y a las herramientas que necesita para tomar buenas decisiones de cuidado de salud.

Con nuestra aplicación móvil gratuita, desde su teléfono inteligente puede acceder a las funciones más importantes y útiles del sitio web seguro para miembros.

¡Descargue las aplicaciones Aetna Health y Aetna International Mobile Assistant hoy mismo!



Dentro de los EE. UU., use la aplicación Aetna Health™ para lo siguiente:

- Buscar médicos, hospitales, centros de cuidado de urgencia y clínicas sin cita previa en los EE. UU.
- Calcular los costos del cuidado.
- Dar seguimiento a sus reclamos.
- Tener acceso a su tarjeta de identificación de miembro digital. ¡Y mucho más!

Fuera de los EE. UU., use la aplicación Aetna International Mobile Assistant para lo siguiente:

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

Si aún no se ha registrado en el sitio web seguro y personalizado para miembros, deberá hacerlo para poder utilizar las aplicaciones (ver el paso 2).



Paso

4

Esto le interesará saberlo



Los términos utilizados en seguros pueden ser confusos. Estos son algunos de los términos que creemos que le interesará entender cuando lea los documentos del plan, busque cuidado o revise las facturas.

Coseguro

Es el porcentaje de los gastos médicos cubiertos que usted debe pagar. Por ejemplo, en un plan de coseguro del 80 %, nosotros pagamos el 80 % de los gastos cubiertos, y usted el 20 %. Los documentos del plan muestran el coseguro de muchos costos médicos.

Copago

Es el monto fijo en dólares que usted paga cuando recibe cuidado. Consulte los documentos del plan para saber los copagos correspondientes a determinados procedimientos o visitas médicas.

Deducible

Es el monto que paga por los servicios médicos cubiertos antes de que su plan comience a pagar. Por ejemplo, digamos que su plan tiene un deducible de \$200. Si un gasto médico cubierto cuesta \$500, usted paga \$200 y nosotros los \$300 restantes. Luego de que haya alcanzado el deducible dentro del año calendario, debe pagar el monto del coseguro hasta alcanzar el desembolso máximo. Es posible que el deducible no se aplique a determinados servicios; por eso, debe consultar los documentos del plan para ver si tiene un deducible y el monto de este.

Explicación de beneficios

Este documento contiene lo siguiente:

- Los últimos costos de los servicios médicos.
- Los servicios cubiertos por su plan.
- Quién debe pagar.

Si recibe cuidado fuera de los EE. UU., también le interesarán los siguientes términos:

Acuerdo directo

Es un acuerdo que tenemos con las clínicas y los hospitales para que nos facturen los servicios médicos cubiertos directamente a nosotros. Esto permite lo siguiente:

- Disminuir los costos de desembolso cuando recibe un servicio.
- Facilitar que usted realice pagos anticipados, presente reclamos y obtenga reembolsos.
- Enviar su carta de autorización o garantía de pago directamente al centro de tratamiento.

Es posible que podamos negociar un arreglo de acuerdo directo único cuando necesita visitar a un médico fuera de la red.

Carta de autorización o garantía de pago

Estos documentos de autorización previa son como las remisiones. Autorizan un tratamiento e informan a los médicos que el plan les pagará los servicios. En ocasiones, estos son necesarios antes de que visite al médico, excepto en casos de emergencia.

Paso

5

El cuidado adecuado en el lugar y el momento adecuados



Estamos disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Si tiene preguntas sobre sus beneficios

Cuando tenga preguntas sobre cómo buscar cuidado o cómo presentar un reclamo y darle seguimiento, el equipo de Servicios al Cliente puede ayudarlo. Contamos con representantes altamente capacitados que están disponibles a toda hora.

Llame al número que aparece en su tarjeta de identificación de miembro.

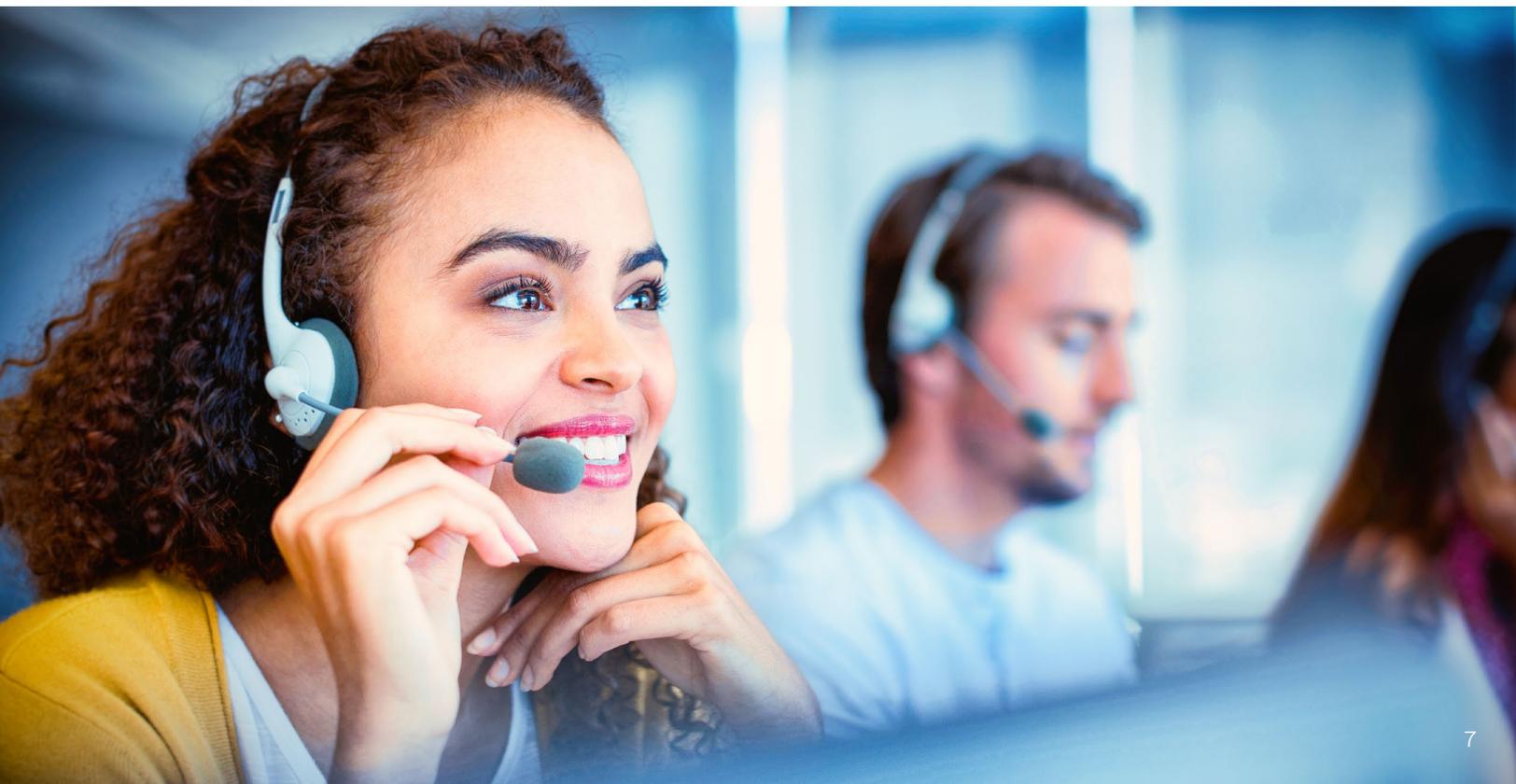
¿Tiene preguntas sobre su salud?

Cuando tenga preguntas sobre su salud, nuestro equipo de administración del cuidado clínico está altamente capacitado y puede ayudarlos a usted y los miembros de su familia con lo siguiente:

- Coordinar el cuidado médico de rutina o de urgencia en todo el mundo.
- Encontrar médicos, hospitales y centros médicos.
- Obtener dispositivos médicos y medicamentos con receta.
- Coordinar y supervisar las evacuaciones médicas.
- Realizar la planificación previa a un viaje.

Si usted o un miembro de su familia padecen una enfermedad crónica o si está embarazada, es recomendable que hable con un médico del equipo de administración del cuidado. Pueden ayudarlo a obtener el cuidado y los medicamentos que necesita sin importar el lugar del mundo en el que se encuentre.

Llame al número que figura en su tarjeta de identificación de miembro para hablar con un médico del equipo de administración del cuidado.



Paso



Cómo elegir el cuidado adecuado en el momento adecuado



La importancia de tener un médico de cuidado primario

Todos los equipos necesitan un líder. Y, en los EE. UU., el médico de cuidado primario que usted elija lo ayudará en su camino hacia una mejor salud. Lo conoce a usted y conoce su historia clínica; además, le realiza el examen anual de bienestar y los chequeos preventivos. Si usted se enferma, su médico de cuidado primario puede darle un tratamiento y asesorarlo cuando deba tomar decisiones importantes relacionadas con su salud. También puede remitirlo con otros especialistas y centros de la red, según sea necesario.

Nuestra red global de proveedores del cuidado de la salud

Para coordinar una cita médica que no es de emergencia, debe comunicarse directamente con el médico o centro médico. Le facilitamos que encuentre cuidado en el lugar y momento que lo necesite mediante nuestra red de proveedores del cuidado de la salud altamente calificados.

Para buscar un médico o centro médico, visite **AetnaInternational.com** e inicie sesión en el sitio web seguro y personalizado para miembros. Haga clic en **“Find health care”** (Buscar cuidado de salud), seleccione un país (seleccionar una ciudad es opcional) y luego haga clic en **“Search”** (Buscar).

Si quiere recibir cuidado dentro de los EE. UU., seleccione **“United States of America”** (Estados Unidos) y luego haga clic en **“Search”** (Buscar) o en **“Find care in the U.S.”** (Buscar cuidado en los EE. UU.) y se lo dirigirá a la página **“Find Care & Pricing”** (Buscar cuidado y precios).

Cuando necesita estudios de laboratorio

Cuando los médicos le soliciten estudios de laboratorio, la mejor elección es Quest Diagnostics, nuestro centro preferido dentro de la red, o cualquier otro laboratorio dentro de la red. Por lo general, LabCorp y otros laboratorios fuera de la red son más costosos y requieren que usted pague más dinero de su bolsillo.

Si recibe cuidado fuera de los EE. UU., también le interesará lo siguiente:

Cómo solicitar una autorización previa

Si necesita atención médica que no es de urgencia y quiere asegurarse de que el proceso de acuerdo directo sea ágil, le recomendamos que se comunique con nosotros, como mínimo, cinco días hábiles antes de la cita programada para solicitar la carta de autorización. Esto ayuda a garantizar que se cubran los procedimientos y que su proveedor acuerde los cargos con nosotros. Recuerde llevar a la cita una copia de la carta de autorización y su tarjeta de identificación de miembro.

En situaciones de emergencia, primero reciba el cuidado que necesita y envíe la solicitud de acuerdo directo en cuanto pueda.

Para enviar una solicitud de acuerdo directo a un proveedor fuera de los EE. UU., haga clic en el botón **“Apply for direct settlement”** (Solicitar un acuerdo directo) debajo de los datos del proveedor y se lo dirigirá a la forma correspondiente. Complete la forma y haga clic en el botón **“Submit”** (Enviar) en la parte inferior de la página.

Adónde ir si necesita cuidado inmediato

Si usted tiene un padecimiento que necesita atención inmediata y su médico de cuidado primario no está disponible, una visita virtual, una clínica sin cita previa, un centro de cuidado de urgencia o incluso una sala de emergencias pueden ser su mejor opción.

Esta información lo ayudará a elegir el cuidado adecuado:

Teladoc®*	CVS MinuteClinic u otras clínicas sin cita previa**	Centro de cuidado de urgencia	Sala de emergencias
Cuidado de calidad, dondequiera que esté	Para problemas de salud menores	Cuidado rápido para situaciones graves pero que no ponen en riesgo la vida	Necesidades urgentes que ponen en riesgo la vida
\$	\$\$	\$\$\$	\$\$\$\$
Tiempo promedio de espera: 	Tiempo promedio de espera:  	Tiempo promedio de espera:   	Tiempo promedio de espera:    
Médicos certificados por la junta brindan diagnóstico, tratamiento y recetas, por teléfono o videoconferencia, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	A menudo se encuentran en tiendas y farmacias. Son una opción conveniente y suelen estar abiertas durante la noche y los fines de semana para tratar enfermedades y lesiones leves.	Visítelo cuando tenga enfermedades o lesiones graves, pero que no ponen en riesgo la vida, o cuando necesite cuidado en horas no laborables.	Si tiene una emergencia, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana. Use la sala de emergencias si piensa que su vida está en peligro.

¡No olvide visitar el sitio web seguro para miembros para usar nuestra herramienta de búsqueda de proveedores o descargar la aplicación Aetna HealthSM hoy mismo!

* Teladoc está sujeto a regulaciones estatales.

** Aetna y MinuteClinic, LLC (que opera las clínicas sin cita previa de MinuteClinic o les brinda ciertos servicios de apoyo para su administración), son parte del grupo de compañías de CVS Health®.

Paso

7

Descubra cómo alcanzar su mejor nivel de salud



Personalizamos su experiencia de salud y bienestar

Personalizamos nuestro método para apoyarlo en su camino hacia una buena salud a través de lo siguiente:

- **Nuestro equipo de administración del cuidado**, que brinda asistencia a cargo de un médico cuando está tratando una enfermedad grave o crónica.
- **Evaluaciones de salud**, que se utilizan para determinar su estado de salud actual, evaluar sus riesgos de salud y recomendarle un plan de acción para guiarlo hacia una mejor salud.
- **Programas de bienestar**, que le permiten resolver problemas a su propio ritmo, como el control del peso, la actividad física, la dieta y la alimentación, el manejo del estrés, el tabaquismo, el insomnio, la depresión y mucho más.

Una vez que se haya registrado en el sitio web seguro y personalizado para miembros (ver el paso 2), podrá acceder a todos los excelentes beneficios y recursos para la salud y el bienestar disponibles para usted.

Solo tiene que iniciar sesión en el sitio web seguro para miembros en **Aetna.com** y buscar los programas de salud y bienestar en la sección **“Health & Wellness”** (Salud y bienestar). También puede comunicarse con el equipo de administración del cuidado llamando al número que figura en la tarjeta de identificación de miembro para hablar de la asistencia disponible para sus necesidades específicas.

Descuentos para ahorrar dinero

En los Estados Unidos, aproveche los descuentos de salud y bienestar incorporados en su plan. No se necesitan remisiones, no es necesario completar formas de reclamo ni hay límites en la cantidad de veces que puede utilizar estos descuentos. Es posible que encuentre descuentos en las tarifas de los siguientes artículos o servicios:

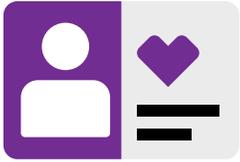
- Acupuntura y cuidado quiropráctico.
- Monitores de presión arterial, necesidades de audición (audífonos, baterías, exámenes) y otros equipos.
- Accesorios para el cuidado dental y necesidades de cuidado de la vista.
- Asesoramiento sobre dietas, programas para perder peso y guías de alimentación.
- Membrecías en gimnasios y clases de actividad física.
- Remedios homeopáticos y terapia de masajes.
- Vitaminas de venta libre.
- Programas para dejar de fumar y reducir el estrés.
- ¡Y mucho más!

Ahorrar es fácil. Inicie sesión en el sitio web seguro para miembros en **Aetna.com** y busque la sección de descuentos en el menú desplegable **“Health & Wellness”** (Salud y bienestar). Una vez allí, consulte los descuentos disponibles y siga las instrucciones para elegir los que desee. Tenga en cuenta que estas ofertas no son beneficios asegurados. Usted es responsable del costo total de los servicios con descuento. En algunos casos, recibiremos un porcentaje del pago que usted realice al prestador que ofrece el descuento.

Paso

8

Háganos llegar sus preguntas



Los representantes del Centro de Servicios al Cliente están a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder cualquier pregunta que tenga. Para comunicarse con ellos y recibir asistencia, solo **debe llamar al número que figura en su tarjeta de identificación de miembro.**

¿Usa un lector de pantalla u otro dispositivo de asistencia?

Puede pedir las versiones digitales accesibles de cualquiera de los documentos del plan con **esta forma en línea.**



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 Insurance Company Limited o Aetna Life & Casualty (Bermuda) Ltd. Aetna no brinda cuidado ni garantiza el acceso a los servicios de salud. No todos los servicios de salud están cubiertos. Los programas de información sobre la salud brindan información general sobre la salud y no sustituyen el diagnóstico ni el tratamiento suministrados por un profesional del cuidado de la salud. Consulte los documentos del plan para obtener una descripción completa de los beneficios, las exclusiones, las limitaciones y las condiciones de cobertura. 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.
1774050-02-01 (01/23)

