

Aproveche al máximo sus beneficios



Le damos la bienvenida a Aetna International

Con su plan de Aetna International, tendrá acceso a cuidado de salud accesible, cómodo y económico dondequiera que esté y siempre que lo necesite.

Esta guía le ayudará a ponerse en marcha en cuatro sencillos pasos:



Espere su tarjeta de identificación de miembro



Regístrese en el sitio web para miembros



Regístrese para tener el servicio de planificación y apoyo antes de su llegada a destino



Sepa adónde ir para obtener cuidado médico

Los planes y programas son asegurados o administrados por Aetna Life & Casualty (Bermuda) Ltd. o Aetna Life Insurance Company (Aetna).

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

©2026 Aetna Inc.
1364609-19-05 (7/26) - SP





Paso 1

Espere su tarjeta de identificación de miembro

Lo que debe hacer



Busque su tarjeta de identificación de miembro, que le llegará por correo



Preséntela cada vez que reciba cuidado médico



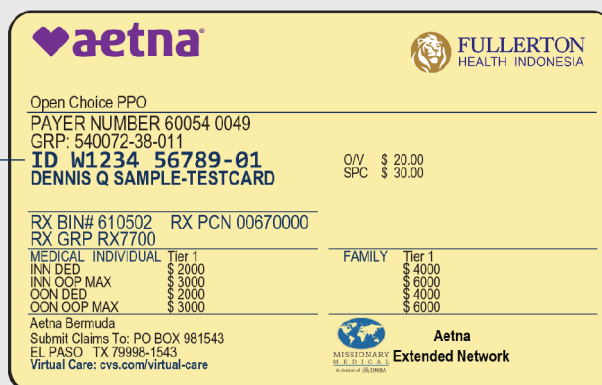
Llévela con usted en todo momento por si la necesita



Consulte cómo acceder al cuidado médico en el país de su misión

Su número de identificación de miembro:

úselo cuando busque cuidado médico y se registre en el sitio web para miembros.



Importante: Lleve consigo su tarjeta de identificación de miembro de Aetna durante toda la misión. Aunque su tarjeta de identificación de Aetna se utiliza para recibir cuidado de salud en Estados Unidos, es posible que algunos países le ofrezcan una tarjeta de identificación local o instrucciones específicas para cada país sobre cómo acceder al cuidado médico mientras presta servicio en el extranjero.



Estamos disponibles las 24 horas del día

Llame a Servicios al Cliente al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación de miembro, en cualquier momento. Pueden brindar asistencia en cientos de idiomas.



Paso 2

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

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



Ver o
imprimir
tarjetas de
identificación



Acceder a los
documentos del
plan



Enviar
reclamos y
hacerles un
seguimiento



Buscar médicos
y hospitales
dentro de
EE. UU.



Encontrar
recursos
de salud y
bienestar



**Regístrese
hoy mismo**

1

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

2

En “Don’t have an Account” (No tengo una cuenta), haga clic en “Register” (Registrarse).

3

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



Paso 3

Hable con nuestro equipo de administración del cuidado para planificar antes de su traslado

Es natural sentir algo de nervios antes de embarcarse hacia un viaje emocionante como el que está a punto de emprender. Obtenga tranquilidad con nuestro equipo de expertos que ofrecen servicios de planificación previa a un traslado.

¿Se está preguntando cosas como estas?

- ¿Hay alguna vacuna que se recomienda para el país al que voy?
- ¿Puedo llevar mis medicamentos? ¿Están permitidos en el país al que voy?
- ¿Cómo obtendré o volveré a obtener mis medicamentos con receta mientras estoy allí?
- ¿Puedo llevar suministros médicos, como la máquina para la apnea del sueño o jeringas de insulina?
- Mientras estoy fuera, ¿puedo hablar con un terapeuta de forma habitual como lo hago ahora? ¿Cómo busco uno?
- Si necesito cuidado médico, ¿cómo busco médicos u hospitales en el país al que voy?

Nuestro equipo de administración del cuidado internacional puede ayudar con este tipo de preguntas y más.



¡Obtenga más información y regístrese para una consulta gratuita hoy mismo!

Comenzar



Paso 4

Sepa adónde ir para obtener cuidado médico



Opciones de cuidado médico cuando está en Estados Unidos.



Proveedor de cuidado primario (PCP)

El PCP es su principal punto de contacto para recibir cuidado de salud. Su función es central, ya que consiste en coordinar su cuidado y tratamiento en general. El PCP brinda cuidado preventivo, trata afecciones médicas comunes, evalúa la urgencia de su problema médico y hace la remisión al especialista adecuado para que reciba el cuidado que necesita.



Centros ambulatorios y de cuidado de urgencia

Si tiene un problema de salud leve que no pone en peligro la vida y no tiene un PCP, los centros ambulatorios y los centros de cuidado de urgencia son una excelente opción. La mayoría funciona por la noche y los fines de semana. Suelen tener tiempos de espera más cortos y costos más bajos que la sala de emergencias (ER) de un hospital. Muchos centros de cuidado de urgencia ofrecen incluso servicios de radiografías.



Las clínicas MinuteClinic

se encuentran dentro de determinadas sucursales de CVS Pharmacy® en todo Estados Unidos. La mayoría están abiertas por las noches y los fines de semana. Ofrecen servicios similares a los de un centro ambulatorio, y muchas de ellas también ofrecen servicios de cuidado primario.



Equipo de administración del cuidado internacional

Llame a Servicios al Cliente para comunicarse con nuestro equipo de administración del cuidado, formado por personal de enfermería y especialistas. Ellos le ayudarán con cuestiones como estas:

- Búsqueda de cuidado médico adecuado y proveedores locales.
- Orientación sobre medicamentos con receta, vacunas y dispositivos médicos.
- Comprensión del sistema de cuidado de salud de EE. UU.
- Apoyo para enfermedades crónicas y agudas.

Comuníquese con nuestro equipo de administración del cuidado. Llame al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación de miembro o envíe un correo electrónico a AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com.



Cuidado virtual en cualquier momento y lugar dentro de EE. UU.

A través de Teladoc, puede acceder las 24 horas por teléfono, videollamada o aplicación móvil a médicos certificados por la junta médica. Llame al **1-855-Teladoc** o visite [Teladoc.com/Aetna](https://www.Teladoc.com/Aetna) para hablar con un médico por cualquier necesidad que no sea de emergencia.



Paso 4

Sepa adónde ir para obtener cuidado médico



Opciones de cuidado médico cuando está fuera de Estados Unidos



Cómo encontrar cuidado médico

Hemos establecido colaboraciones con proveedores del cuidado de la salud acreditados de todo el mundo y hemos acordado con ellos modalidades de pago directo. Cuando recibe cuidado médico de uno de nuestros proveedores contratados con pago directo, lo más probable es que no tenga que pagar el costo total del cuidado por adelantado. En cambio, el proveedor facturará directamente a Aetna International.

Para buscar proveedores que acepten pagos directos en la región o el país en el que presta servicio, visite la página web de **Aetna International dedicada a los misioneros mayores**.



Proveedores de pago directo

Gracias a nuestra red de proveedores con pago directo en todo el mundo, las facturas por hospitalizaciones y algunos tipos de servicios de cuidado ambulatorio nos llegan directamente para que las paguemos. 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 que el proceso de pago directo transcurra sin problemas, consulte las instrucciones específicas del país en el que presta servicio visitando el sitio web de **Aetna International para misioneros mayores**.

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



Equipo de administración del cuidado internacional

Llame a Servicios al Cliente para comunicarse con nuestro equipo de administración del cuidado, formado por personal de enfermería y especialistas. Ellos le ayudarán con cuestiones como estas:

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

Comuníquese con nuestro equipo de administración del cuidado llamando al número que aparece al dorso de su tarjeta de identificación de miembro o envíe un correo electrónico a **AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com**. Para llamar sin cargo desde fuera de EE. UU., visite el sitio web para miembros de Aetna International, seleccione el botón morado de Ayuda (?) y elija “click to call us” (Haga clic para llamarnos) desde su navegador.

Lo que necesita saber sobre los reclamos

Si decide ir a un proveedor fuera de la red en Estados Unidos o recibe cuidado médico fuera del país, es posible que tenga que pagar el servicio cuando lo reciba y luego presentar un reclamo para que le reembolsen el dinero. También es posible que tenga que presentar reclamos por gastos dentales, de la vista y otros gastos médicos, como medicamentos con receta.

Antes de presentar un reclamo

- Tenga a mano toda la documentación que lo respalde, incluidas las facturas pagadas o los recibos, los registros médicos y las fotos, si fuera necesario.
- Indique su número de identificación de miembro en cada documento que envíe.
- Prepárese para facilitar todos los detalles de su visita, incluyendo el motivo y una descripción de los servicios.
- Elija cómo desea recibir el reembolso, ya sea mediante un cheque en papel o una transferencia bancaria, y en qué moneda desea recibirlo. Consulte con su banco para saber si cobra comisiones por transferencia bancaria; Aetna International no las cobra.
- Presente su reclamo dentro del plazo indicado en los documentos de su plan, que suele ser de 12 meses.



Para todo lo demás que necesite saber sobre la presentación de reclamos y los reembolsos...

**Consultar
esta guía**

¿Necesita comunicarse con nosotros?

Póngase en contacto con Aetna International

Llame directamente desde cualquier lugar:

- +813-775-0381 (TTY: 711)

Llame sin cargo:

- **En EE. UU.:** 1-877-248-3608 (TTY: 711)
- **Fuera de EE. UU.:** Visite el sitio web para miembros de Aetna International, seleccione el botón morado de Ayuda (?) y elija "click to call us" (Haga clic para llamarnos) desde su navegador.

Correo electrónico:

AILOA@aetna.com

Comuníquese con el equipo de administración del cuidado internacional

Por teléfono:

- **Fuera de EE. UU.:** Visite el sitio web para miembros de Aetna International, seleccione el botón morado de Ayuda (?) y elija "click to call us" (Haga clic para llamarnos) desde su navegador.
- **En EE. UU.:** 1-877-248-3608 (TTY: 711),

correo electrónico:

- **AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com**

Por favor, no incluya información personal sobre su salud en el correo electrónico.

Aetna no provee cuidado médico ni garantiza acceso a los servicios de salud. No todos los servicios de salud están cubiertos. La cobertura está sujeta a las leyes y reglamentaciones aplicables, 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. 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. Teladoc® y los médicos de Teladoc son contratistas independientes y no son agentes de Aetna.

Aunque creemos que la información es correcta en la fecha de elaboración, está sujeta a cambios. Ingrese en AetnaInternational.com para obtener más detalles sobre los planes de Aetna International. Aetna forma parte de las compañías de CVS Health®. Aetna y MinuteClinic, LLC (que opera los centros ambulatorios de MinuteClinic® o les brinda ciertos servicios de apoyo para su administración) forman parte de las compañías de CVS Health®.