

# Fondo Monetario Internacional: Preguntas frecuentes

Última actualización: 23 de septiembre del 2024

## Secciones

<b>Reclamos y Servicios al Cliente</b> .....	1
<b>Cómo usar los beneficios</b> .....	4
<b>Garantía de pago</b> .....	7
<b>Aplicaciones y herramientas en línea</b> .....	8
<b>Tarjetas de identificación</b> .....	10
<b>Administración del cuidado médico</b> .....	10

## Reclamos y Servicios al Cliente

### ¿Cómo presento un reclamo?

El proceso será similar al proceso de reembolso de reclamos actual que ya estaba vigente. Sin embargo, Aetna usa una forma de reclamo única para todos los tipos de servicios (médicos, dentales, de la vista y de farmacia).

Aetna tiene varios proveedores dentro de la red, incluidos aquellos con arreglos de pago directo. Donde no los hubiera, deberá pagar los servicios recibidos por adelantado y presentar un reclamo de reembolso a Aetna.

Cuando presente un reclamo fuera de los arreglos de pago directo de Aetna, asegúrese de incluir una factura o un recibo detallado. Esta factura o recibo debe incluir el nombre del paciente, el nombre del proveedor, la dirección y el número de teléfono, la fecha del servicio, el monto cobrado, el diagnóstico o la naturaleza de la enfermedad y los procedimientos realizados (visita al consultorio, laboratorio, cirugía, etc.). Esta factura o recibo y comprobante de pago se debe presentar con una forma de reclamo internacional de Aetna (disponible en [AetnaInternational.com](https://www.aetnainternational.com)). El comprobante de pago podría ser un recibo de la tarjeta de crédito o una factura del proveedor que demuestre que no adeuda un saldo.

Se puede presentar los reclamos en línea, iniciando sesión en [AetnaInternational.com](https://www.aetnainternational.com), o a través de la **aplicación móvil de Aetna International**, y por correo electrónico a [aiservice@aetna.com](mailto:aiservice@aetna.com). También puede presentar un reclamo por correo a la siguiente dirección:

Aetna International  
P.O. Box 981543  
El Paso, TX 79998-1543, USA

## ¿Cómo presento un reclamo en línea?

1. Inicie sesión en [AetnaInternational.com](https://www.aetna.com).
2. Haga clic en “My claims” (Mis reclamos).
3. Haga clic en “New Claim” (Nuevo reclamo).
4. Complete la forma en línea, detallando la información sobre el paciente.
5. Escanee y suba sus recibos.
6. Seleccione la moneda y método de reembolso que prefiere en las secciones “Payment Details” (Datos de pago) y “Banking” (Datos bancarios) en la forma de reclamo.
7. Presente el reclamo y tome nota del número de seguimiento y referencia para comprobar el estado de este. Una vez que lo haya presentado, su reclamo aparecerá en la sección del centro de reclamos en “Online submission history” (Historial de presentación en línea). Guarde los recibos originales en caso de que se necesiten para verificar algún dato.

\* Consulte con su banco para determinar si cobra una tarifa de transferencia bancaria; Aetna International no lo hace.

## ¿Puedo agregar varias cuentas bancarias en el sitio web para recibir reembolsos de reclamos?

Sí. Nuestro sistema permite guardar varias cuentas bancarias.

1. Inicie sesión en el sitio web para miembros, [AetnaInternational.com](https://www.aetna.com).
2. En la sección llamada “What would you like to do today?” (¿Qué quiere hacer hoy?), haga clic en “Reimbursements” (Reembolsos).
3. Seleccione “Add new method” (Agregar nuevo método) y siga las instrucciones para agregar la información de la nueva cuenta bancaria.

Cuando presente un reclamo para obtener el reembolso, se le pedirá que indique en cuál cuenta quiere recibir el reembolso.

Si tiene alguna dificultad en el momento de ingresar los datos bancarios, llame a Servicios al Cliente para obtener asistencia.

## ¿Puedo agregar varios reclamos en una misma presentación de reclamos?

Sí, puede hacerlo. Cuando complete la forma de reclamo en línea, puede incluir varios resúmenes de tratamiento en la misma presentación. Esto puede usarse cuando presente varios reclamos o fechas de servicio del mismo proveedor.

También hay una función en el sitio web que le permite copiar un reclamo que ya presentó, lo que le evitará tener que volver a escribir toda la información muchas veces por reclamos similares.

Si tiene reclamos de varios proveedores, deberá completar una forma en línea por separado para cada reclamo a fin de recibir el reembolso de manera oportuna.

## ¿Cómo presento un reclamo en la aplicación?

1. Inicie sesión en la aplicación móvil de Aetna International.
2. Haga clic en “My Claims” (Mis reclamos), luego seleccione “Submit a claim” (Presentar un reclamo) para acceder a la forma de reclamo.
3. La aplicación le solicitará datos sobre el paciente, el reembolso, el reclamo, el resumen del tratamiento y los documentos relacionados con el reclamo.

## ¿Cómo consulto el estado de mi reclamo?

Inicie sesión en [www.aetna.com](http://www.aetna.com) y haga clic en “Claims” (Reclamos).

Desde aquí, puede ver el estado del reclamo, consultar la *Explicación de beneficios* y presentar reclamos adicionales. Si no ve un reclamo que presentó, llame a Servicios al Cliente para obtener asistencia.

## ¿Qué es una elección de reembolso recurrente y cómo la configuro?

Si planea que todos los reembolsos de los reclamos se envíen a la misma cuenta, puede simplificar el proceso de presentación de reclamos configurando un reembolso recurrente. Para ello, siga estos pasos:

1. Inicie sesión en [AetnaInternational.com](http://AetnaInternational.com) o en la aplicación y haga clic en “My Claims” (Mis reclamos).
2. Seleccione “More about the claims process” (Más información sobre el proceso de reclamos) que figura en “Get reimbursed” (Obtener un reembolso). Consulte la página “Repeat repayment details” (Volver a utilizar la información de reintegros) para asegurarse de que la información sea correcta.
3. Seleccione el país en la opción “Add a new payment method” (Agregar nuevo método de pago) y haga clic en “Continue” (Continuar).
4. Complete la forma. Haga clic en “Submit” (Enviar) para guardar este método de pago de reintegros para utilizarlo en el futuro.

## ¿Qué información necesito para presentar un reclamo de medicamentos?

Cuando presente un reclamo de medicamentos, debe incluir la forma de reclamo, un comprobante de pago (como un recibo o una factura que demuestre lo que pagó) y una copia de la receta del médico. Este plan solo cubre los medicamentos que su médico le recete.

## ¿Por qué recibí un cheque en dólares estadounidenses si yo solicité otra moneda?

Si solicitó un reembolso en una moneda, pero lo recibió mediante un cheque en dólares estadounidenses, esto puede deberse a una de las siguientes situaciones:

- Solicitó un cheque en una moneda que no ofrecemos. Intentaríamos contactarnos con usted y le daríamos 10 días para responder. Si no recibiéramos su respuesta, emitiríamos un cheque en dólares estadounidenses.
- Solicitó una transferencia bancaria en una moneda que no ofrecemos. Intentaríamos contactarnos con usted y le daríamos 10 días para responder. Si no recibiéramos su respuesta, emitiríamos un cheque en dólares estadounidenses o, posiblemente, realizaríamos la transferencia bancaria en dólares estadounidenses, según el país.
- Solicitó una transferencia bancaria, pero la transferencia fue rechazada por completo. Intentaríamos contactarnos con usted y le daríamos 10 días para responder. Si no recibiéramos su respuesta, emitiríamos un cheque en dólares estadounidenses.
- Su solicitud no fue clara o no incluyó los datos bancarios en la solicitud. Es posible que usted haya agregado los datos bancarios en otra solicitud de reembolso que se procesó más tarde (por ejemplo, envió ambas formas en un mismo día, pero se procesó primero la solicitud de reembolso que no contenía dichos datos). El cheque en dólares estadounidenses es el método de pago predeterminado.

## ¿Cómo se calculan los pagos de reclamos y el costo compartido del miembro fuera de los EE. UU.?

A través de los socios de nuestra red, Aetna ha negociado descuentos con muchos proveedores y centros en todo el mundo. En estos casos, Aetna reembolsará los reclamos en virtud de esos montos negociados. Sin embargo, cuando no haya un acuerdo de descuentos, Aetna le pagará a los proveedores en virtud de los cargos facturados. Si Aetna y nuestros socios regionales consideran que el monto de un servicio prestado está sobrevalorado o es excesivo, trabajaremos con el proveedor para acordar un monto que sea adecuado y mutuamente conveniente para dicho servicio. Si descubre que le cobraron de más por un servicio, comuníquese con Servicios al Cliente de Aetna.

## Sigo consultando al mismo proveedor que el año pasado, pero mi costo compartido es diferente. ¿Por qué?

Esto puede deberse a lo siguiente:

- Con su plan de beneficios de Aetna, usted es responsable de un costo compartido diferente del que tenía con el administrador de su plan de salud anterior. Esto es porque el plan paga un porcentaje de los cargos facturados. Si los cargos facturados son diferentes de los que se facturaban antes, su coseguro también será diferente.
- Es posible que su proveedor no pertenezca a la red de Aetna (o de un socio regional), por lo que no tenemos una tarifa negociada con ese proveedor. Esto afectará la manera en que calculamos el costo compartido del miembro. Si quiere proponer a un proveedor para que se una a la red de Aetna, consulte la sección llamada "[¿Cómo puedo proponer a mi proveedor para que se una a la red de Aetna?](#)".

## ¿Cómo llamo al equipo de Servicios al Cliente de Aetna International?

El número de Servicios al Cliente del FMI es **+1-866-258-6680**. Si llama a este número fuera de los Estados Unidos, siga estas instrucciones:

1. Haga clic en el enlace y busque el país del que está llamando: <https://www.business.att.com/collateral/access.html>. Consulte las notas al pie, si corresponde.
2. Marque el código de acceso directo de AT&T para su país.
3. Marque 866-258-6680, el número de Servicios al Cliente del FMI de Aetna International.
4. Después del tono, escuchará el mensaje automático "Thank You for using AT&T" (Gracias por usar AT&T). Su llamada se transferirá a la línea de Servicios al Cliente del FMI.

Además del número gratuito, también puede llamar directamente al equipo de Servicios al Cliente de Aetna International al **+1-813-775-0189**. Tenga en cuenta que se le cobrarán cargos de larga distancia cuando utilice este número.

## ¿Cómo puedo comunicarme con Servicios al Cliente de Aetna si no tengo acceso a los códigos de acceso de AT&T en mi país?

Aetna reconoce que es posible que algunos miembros no tengan acceso al número gratuito de Servicios al Cliente de Aetna. Si no puede tener acceso de forma gratuita, puede enviar un correo electrónico a [IMFCallBack@aetna.com](mailto:IMFCallBack@aetna.com) y le devolverán la llamada en un plazo de 2 horas. Recuerde incluir en el correo electrónico su nombre, su número de identificación y un número para que le devuelvan la llamada.

Si tiene una emergencia médica, busque atención de inmediato.

## Cómo usar los beneficios

### ¿Cómo uso mis beneficios médicos?



Siempre es conveniente mostrar su tarjeta de identificación de Aetna o su tarjeta de identificación de la red nacional o regional antes de recibir cuidado médico. Esto les permite a los proveedores determinar si pertenecen a la red de Aetna o a alguna de nuestras redes regionales de socios y así evitarle a usted solicitudes innecesarias de reembolso de reclamos.

Puede encontrar un médico o un hospital fuera de los Estados Unidos en [AetnaInternational.com](https://www.aetnainternational.com). Aetna International tiene acuerdos de pago directo a los proveedores (es decir, Aetna International paga a los proveedores de forma directa) en más de 200 países y territorios. También puede encontrar un médico o un hospital fuera de los EE. UU. a través de la aplicación móvil de Aetna International.

En una emergencia, vaya directamente al médico o el hospital más apropiados y comuníquese con Aetna International lo antes posible. Si corresponde, un familiar puede comunicarse con Aetna International en su nombre.

En situaciones que no son de emergencia, si el proveedor al que desea visitar tiene un arreglo de pago directo con Aetna International, comuníquese con Aetna International para obtener una [garantía de pago](#) (GOP) antes de obtener cuidado médico. Puede comunicarse con Aetna International llamando al número de Servicios al Cliente que figura en su tarjeta de identificación, iniciando sesión en [AetnaInternational.com](https://www.aetnainternational.com), o con la aplicación móvil de Aetna International. Aetna envía la GOP al proveedor y le paga directamente después de que usted recibe cuidado.

Si elige visitar a un proveedor que no forma parte de la red regional de Aetna o que no tiene un arreglo de pago directo con Aetna International, usted debe pagar por los servicios cuando reciba cuidado médico y, luego, debe [presentarnos un reclamo](#) para obtener un reembolso.

### ¿Cómo puedo proponer a mi proveedor para que se una a la red de Aetna?

Si su proveedor formaba parte de la red de Cigna y no forma parte de la red de Aetna (o de un socio regional), usted puede proponer a este proveedor para que se una a nuestra red. Para hacerlo, solo tiene que llamar a Servicios al Cliente. Luego, nos comunicaremos con el proveedor y trabajaremos de manera directa o a través de un socio regional para llegar a un acuerdo e incorporar al proveedor a nuestra red de Aetna. Tenga en cuenta que no podemos garantizar que su proveedor se unirá a nuestra red.

### ¿Cómo uso mis beneficios dentales?

Debe pagar por los servicios dentales y presentar un reclamo para obtener un reembolso mediante el proceso de reembolso de reclamos de Aetna.

### ¿Cómo uso mis beneficios para la vista?

Debe pagar por los servicios de la vista y presentar un reclamo para obtener un reembolso mediante el proceso de reembolso de reclamos de Aetna.

### ¿Cómo uso mi beneficio de medicamentos con receta?

Debe pagar por los medicamentos y presentar un reclamo para obtener un reembolso mediante el proceso de reembolso de reclamos de Aetna. Si sus medicamentos cuestan más de \$200, puede comunicarse con Aetna International para solicitar una [garantía de pago](#). En ese caso, no debe pagar por el medicamento con receta por adelantado.

### ¿Debo obtener una receta nueva después de la transición?

En la mayoría de los casos, no necesitará una receta nueva de su médico por la transición. Sin embargo, deberá presentar una copia de la receta junto con su reclamo. Por lo tanto, si no tiene una copia de la receta, necesitará una nueva.

### ¿Debo notificar a mis proveedores si cambiaré mi compañía de seguros?

Sí. Es importante informar a los proveedores que su seguro cambió de Cigna a Aetna International. Entregue una copia de la tarjeta de identificación de su seguro nuevo a los proveedores. La tarjeta de identificación de seguro les permitirá a los proveedores consultar a qué número deben llamar, si necesitan verificar la cobertura o hacer preguntas.

### ¿Si Cigna me aprobó un medicamento, deberé obtener otra aprobación de Aetna?

Si toma un medicamento de alto costo o un medicamento que requería una precertificación de Cigna, comuníquese con Servicios al Cliente de Aetna y solicite hablar con algún miembro del equipo clínico. Algunos ejemplos incluyen medicamentos de infusión, quimioterapia, inyectables, etcétera.

### ¿Cómo solicito una aprobación para buscar cuidado médico fuera de mi país de origen?

Para solicitar una aprobación de cuidado médico fuera de su país de origen, comuníquese con Servicios al Cliente al número que figura en el dorso de su tarjeta de identificación. Un miembro del equipo clínico de Aetna se comunicará con usted para brindarle la información.

### Me evacuaron de mi país de residencia. ¿Está cubierto el tratamiento que recibo en el país que es mi refugio seguro?

En nuestro sistema, el país que es su refugio seguro se considerará su país de residencia y se le reembolsarán los reclamos. El FMI nos enviará una lista de los miembros en esta situación para que los registremos.

## ¿Aetna cubre los procedimientos y medicamentos que están aprobados en otro país, pero no están aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) de EE. UU.?

Sí, en determinadas circunstancias cuando son médicamente necesarios. Si un proveedor con licencia le brinda servicios que están aprobados en el país donde recibe tratamiento, su plan los cubrirá. Asegúrese de incluir la documentación de su proveedor médico para respaldar su reclamo. Si cree que su reclamo se rechazó por error, comuníquese con Servicios al Cliente e infórmeles que el tratamiento es el estándar de atención en su país; solicite que nuestro equipo clínico revise el servicio y el reclamo.

## ¿Qué debo hacer si me encuentro en tratamiento o si estoy hospitalizado en el momento en que cambio de seguro?

CIGNA pagará el cuidado médico, el tratamiento o la hospitalización hasta el 31 de diciembre del 2023. Para los costos que haya tenido el 1 de enero del 2024 o posteriormente, comuníquese con Servicios al Cliente de Aetna o con nuestro equipo clínico en [AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com](mailto:AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com) para obtener una nueva garantía de pago.

## Garantía de pago

### ¿Por qué debo solicitar una garantía de pago (GOP)?

Tener una GOP antes de recibir cuidado médico de rutina o ambulatorio significa que al proveedor de su elección se le pagarán directamente los servicios cubiertos por su plan. Puede pagar su deducible y coseguro al momento de su visita y el proveedor le factura el saldo directamente a Aetna.

Aunque la GOP no sea obligatoria para recibir cuidado, sin ella no podemos garantizar una experiencia de pago directo. Es posible que el proveedor le pida el pago total en el momento del servicio. Luego usted deberá presentar un reclamo para obtener el reembolso.

Si alguna vez necesita cuidado durante la internación, en la mayoría de los casos el proveedor se encargará de gestionar el proceso de la GOP.

### ¿Para qué tipos de servicios debo solicitar una GOP?

Las GOP se deben solicitar para lo siguiente:

- Internaciones programadas
- Ingresos de urgencia en el hospital con menos de cinco días de antelación (por ejemplo, un parto o una cirugía de urgencia)
- Procedimientos ambulatorios planificados
- Medicamentos con receta que cuestan más de \$200

### ¿Cómo presento una solicitud para una GOP?

1. Inicie sesión en [AetnaInternational.com](https://www.aetna.com).
2. Seleccione su país y ciudad y haga clic en "Search" (Buscar).
3. Una vez que haya encontrado a su proveedor, llámelo para programar una cita.
4. Luego, haga clic en el botón "Apply for Direct Pay" (Solicitar pago directo) junto al nombre de su proveedor en [AetnaInternational.com](https://www.aetna.com).
5. Complete la forma en línea y haga clic en "Submit" (Enviar).

O bien, puede llamar a Servicios al Cliente de Aetna International al número que figura en el dorso de su tarjeta y solicitar una GOP.



### ¿Cuánto demora en emitirse una GOP?

Le recomendamos que envíe la forma de solicitud de GOP a Aetna International al menos cinco días hábiles antes de la fecha de servicio programada. Una vez que se haya emitido la GOP a su proveedor, usted recibirá una confirmación de que se ha enviado.

### ¿Necesito una GOP para emergencias?

Su salud es la prioridad. Siempre vaya al centro más cercano para recibir cuidado de emergencia de inmediato. Ellos se comunicarán con Aetna para solicitar una GOP, que Aetna emitirá en un plazo de 24 horas.

Si su atención es breve y de carácter ambulatorio, es posible que deba pagar en el momento del servicio y luego presentar un reclamo para el reembolso. Si su atención requiere ser admitido, usted (o alguien en su nombre) debe llamarnos lo antes posible para solicitar una GOP.

### ¿Cómo obtenga una GOP urgente?

Si necesita solicitar una GOP urgente, llame a Servicios al Cliente al número que figura en su tarjeta de identificación y solicítela por teléfono. Si no puede comunicarse con nosotros de manera gratuita, envíenos un correo electrónico, a [IMFCallBack@aetna.com](mailto:IMFCallBack@aetna.com), indicando en el asunto que necesita una GOP urgente. Servicios al Cliente se comunicará con usted en el plazo de 2 horas y le ayudarán a obtener la GOP urgente.

## Aplicaciones y herramientas en línea

### ¿Cómo me registro en AetnaInternational.com?

1. Ingrese en [AetnaInternational.com](https://AetnaInternational.com), haga clic en “Log In/Register” (Iniciar sesión/regístrase) y siga las instrucciones.
2. Seleccione “Aetna International Plan Member” como el tipo de plan.
3. Complete su nombre, fecha de nacimiento y el número de identificación de miembro que figura en su tarjeta de identificación.

Nota: Ingrese 00000 (cinco ceros) en el campo de código postal.

Una vez que se haya registrado en [AetnaInternational.com](https://AetnaInternational.com), también se registrará automáticamente en [www.aetna.com](https://www.aetna.com).

### ¿Qué puedo hacer en AetnaInternational.com?

En el sitio web de Aetna International, puede hacer lo siguiente:

- Presentar y verificar el estado de sus reclamos
- Registrarse para recibir reembolsos de reclamos de forma electrónica
- Buscar proveedores médicos fuera de los EE. UU.
- Encontrar programas de salud y bienestar

### ¿Qué es Aetna.com y para qué debería acceder a ese sitio?

En Aetna.com, puede hacer lo siguiente:

- Ver su tarjeta de identificación de miembro
- Ver la *Explicación de beneficios*
- Acceder a los documentos del plan

### ¿Qué servicios de las aplicaciones móviles están disponibles?

Use la **aplicación móvil de Aetna International** cuando esté fuera de los Estados Unidos para hacer lo siguiente:

- Presentar reclamos
- Buscar médicos fuera de los EE. UU.
- Buscar formas y recursos de cuidado de salud

Use la **aplicación Aetna Health** cuando esté en los Estados Unidos para hacer lo siguiente:

- Encontrar médicos, hospitales y otros proveedores de los Estados Unidos
- Ver la *Explicación de beneficios (EOB)*
- Tener acceso a su tarjeta de identificación digital

### ¿Cuál es el código de remisión para acceder a la aplicación Wya?

Use el código de remisión **Aetna20M5W** para descargar la aplicación móvil Wya.

### ¿Por qué no recibí el correo electrónico de bienvenida? ¿Cómo abro el correo electrónico de bienvenida?

Aetna International le envió un correo electrónico de bienvenida a la dirección de correo electrónico que el FMI tiene registrada para usted. Si no proporcionó una dirección de correo electrónico al FMI o si cambió de dirección, infórmele al FMI para que puedan actualizar sus registros.

Si proporcionó al FMI su dirección de correo electrónico más actualizada, busque en su bandeja de entrada o la carpeta de correo no deseado un mensaje de [DoNotReplyAIMemberServices@aetna.com](mailto:DoNotReplyAIMemberServices@aetna.com). Dado que contiene su número de identificación del miembro, el correo electrónico se envió de manera segura para resguardar su información protegida de salud. Esto significa que tendrá que dirigirse al portal de mensajes seguros de Aetna y crear una contraseña para tener acceso al correo electrónico. Si tiene algún problema para acceder al correo electrónico, comuníquese con Servicios al Cliente.

## Tarjetas de identificación

### ¿Recibiré una identificación nueva para cada miembro de mi familia?

Sí, todos los miembros de su familia inscritos en el plan también reciben tarjetas de identificación.

### ¿Cómo puedo acceder a mi tarjeta de identificación de forma digital?

Una vez que se haya registrado en el sitio web para miembros, podrá acceder a su tarjeta de identificación digital en [www.aetna.com](http://www.aetna.com) o a través de la aplicación móvil **Aetna Health**.

### ¿Por qué hay logotipos de otras compañías en mi tarjeta de identificación?

Aetna International se asoció con redes regionales de distintos países en todo el mundo. Esto garantiza que los miembros de Aetna tengan acceso a los proveedores de más alta calidad en cada región. Si se encuentra en un área con un socio de red regional, es posible que su proveedor conozca más su logotipo que el de Aetna International.

## Administración del cuidado médico

### ¿A quién puedo llamar si tengo preguntas clínicas?

Si tiene preguntas sobre su salud, puede llamar a nuestros administradores de cuidado clínico para obtener respuestas. Estos médicos están disponibles a toda hora para ayudarle con lo siguiente:

- Encontrar médicos y hospitales en una región específica
- Brindar recomendaciones sobre el cuidado culturalmente apropiadas
- Obtener dispositivos médicos o medicamentos con receta
- Apoyo médico personalizado para ayudarle a controlar enfermedades crónicas o satisfacer necesidades de cuidado agudo

Envíe un correo electrónico a [AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com](mailto:AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com).

### ¿Mi plan ofrece servicios de telemedicina?

Sí. Tiene dos formas de acceder a la telemedicina:

1. Sus propios proveedores si ofrecen ese servicio a sus pacientes.
2. **vHealth by Aetna**: donde puede acceder a médicos con experiencia mediante consultas telefónicas o por videoconferencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de la aplicación móvil vHealth (worldwide) o en [vHealth-TeladocHealth.com](http://vHealth-TeladocHealth.com).

## ¿Cómo me registro en vHealth?

1. Visite [vHealth-TeladocHealth.com](https://vHealth-TeladocHealth.com) o descargue la aplicación vHealth (worldwide) de Google Play o App Store.
2. Siga las instrucciones para registrarse y cree una cuenta.
3. Ingrese el código de acceso: **IMF1234**.
4. Asegúrese de hacer clic en el enlace de confirmación de registro que le enviamos por correo electrónico para completar el registro.

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 médico ni garantiza acceso a 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. Aunque creemos que la información es correcta en la fecha de elaboración, está sujeta a cambios. Para obtener más información, visite [AetnaInternational.com](https://AetnaInternational.com).

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

© 2024 Aetna Inc. Todos los derechos reservados.  
2678050-02-03 (9/24)

