

国際通貨基金（IMF）： よくある質問

最終更新日：2024年9月23日

セクション

ご請求および会員サービス	1
給付の利用方法	4
支払い保証書（GOP）	6
ウェブツールとアプリ	7
IDカード	8
ケアマネジメント	8

ご請求および会員サービス

請求を申請するにはどうすればよいですか？

Aetnaの請求プロセスは、これまで実施されていた払い戻し請求プロセスと同様になります。ただし、Aetnaは、医療、歯科、眼科、処方箋薬などあらゆる種類のサービスに対して1つの保険金請求書を使用します。

Aetnaには直接決済の取り決めを行っている医療従事者・機関を含む、多くのネットワーク内医療従事者・機関がありますが、これに当てはまらない場合は、受けたサービスの料金をその場で払い、Aetnaに払い戻し請求をしていただくこととなります。

Aetnaの直接決済の取り決め以外で請求を申請する場合は、明細化された請求書または領収書を必ず提出してください。この請求書や領収書には、患者の名前、医療従事者・機関の名前、住所と電話番号、サービスを受けた日付、請求金額、診断結果や病状の内容、および施された処置内容（外来受診、検査、手術など）が含まれていなければなりません。この請求書または支払い証明書は、[Aetna International](https://www.aetna.com) 保険金請求書（[AetnaInternational.com](https://www.aetna.com) で入手可能）と一緒に提出する必要があります。支払い証明書とは、クレジットカードの領収書や、残高がゼロであることを示した医療従事者・機関からの請求書などです。

請求は、[AetnaInternational.com](https://www.aetna.com) にログインしてオンライン申請するか、[Aetna International](https://www.aetna.com) モバイルアプリを通じてか、または aiservice@aetna.com 宛てにメールで提出することもできます。更に、下記の住所に郵送して請求を申請することも可能です。

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

請求をオンライン申請するにはどうすればよいですか？

1. [AetnaInternational.com](https://www.aetna.com) にログインします
2. [My Claims]（請求）をクリックします
3. [New Claim]（新しい請求）をクリックします
4. オンラインフォームに患者に関する詳細情報を記入します
5. 領収書をスキャンしてアップロードします
6. 保険金請求書の [Payment Details]（支払い詳細）および [Banking]（銀行）セクションで、希望の通貨と払い戻し方法を選択します

7. 請求を申請する際、請求状況を後ほど確認するために参照追跡番号を控えておいてください。提出すると、申請済みの請求は請求センターの [Online submission history] (オンライン提出履歴) セクションに表示されます。確認目的で必要になる場合に備えて、領収書の原本を保管しておいてください

*銀行が振込手数料を請求するかどうかは銀行にお問い合わせください。Aetna Internationalが銀行振込手数料を請求することはありません。

請求の払い戻しのために、ウェブサイトに複数の銀行口座を追加できますか？

はい。当社のシステムには複数の銀行口座を保存することができます。

1. [AetnaInternational.com](https://www.aetna.com)の会員ウェブサイトにログインします
2. [What would you like to do today?] (今日は何をしますか?) というセクションで [Reimbursements] (払い戻し) を選択します
3. [Add new method] (新しい方法を追加) を選択し、指示に従って新しい銀行口座情報を追加します

払い戻しの請求を申請する際、どの口座で払い戻しを受けるか尋ねられます。

銀行口座情報の入力に問題がある場合は、会員サービスに電話してサポートを求めてください。

1つの請求の申請に複数の請求を追加できますか？

はい、可能です。オンラインの保険金請求書に記入する際、同じ申請に複数の治療概要を含めることができます。これは、同じ医療従事者・機関から複数の請求または治療日を申請する場合に使用できます。

また、ウェブサイトにはすでに申請した請求をコピーする機能もあり、同じような請求の場合、すべての情報を何度も入力し直す必要がなくなります。

複数の医療従事者・機関からの請求がある場合は、払い戻しを迅速に受けるために、請求ごとにオンラインフォームを記入する必要があります。

アプリで請求を申請するにはどうすればよいですか？

1. Aetna Internationalモバイルアプリにログインします。
2. [My Claims] (請求) をクリックし、[Submit a claim] (請求を申請) を選択すると、保険金請求書に移動します。
3. 患者情報の詳細、払い戻し、請求、治療概要や請求に関連する書類を提出するようアプリ上で求められます。

請求ステータスを確認するにはどうすればよいですか？

www.aetna.comにログインし、[Claims] (請求) をクリックします。

ここから、請求ステータスを確認したり、給付内容の説明を表示したり、追加の請求を申請したりできます。申請した請求が表示されない場合は、会員サービスまでお電話ください。

定期的な払い戻しの選択とは何ですか？どのように設定できますか？

すべての請求の払い戻しを同じアカウントに送金する予定の場合は、定期的な払い戻しを設定することで請求の申請プロセスを簡素化できます。その方法は次のとおりです。

1. [AetnaInternational.com](https://www.aetna.com)またはアプリにログインし、[My Claims] (請求) をクリックします。
2. [Get reimbursed] (払い戻しを受ける) で [More about the claims process] (請求プロセスの詳細) を選択します。[Repeat repayment details] (繰り返す払い戻しの詳細) ページを参照して、情報が正しいことを確認します。

3. [Add a new payment method] (新しい支払い方法を追加) で国を選択し、[Continue] (続行) をクリックします。
4. フォームに記入します。[Submit] (送信) をクリックして、この繰り返す払い戻し方法を今後の使用のために保存します。

薬の請求を申請するためには、どのような情報が必要ですか？

薬の請求を提出する場合は、請求フォーム、支払い証明（支払った金額を示す領収書や請求書など）、および医師からの処方箋の複写を含める必要があります。このプランでは、医師が処方した薬のみが保障対象です。

他の通貨で小切手を請求したのに、米ドルで届いたのはなぜですか？

ある通貨で払い戻しを請求したにもかかわらず、米ドルの小切手で払い戻しを受けた場合、以下のいずれかの状況が考えられます。

- お客様が当社が取り扱っていない通貨での小切手をご希望された場合、当社からお客様にご連絡いたします。10日間お待ちしてもお客様からご返信がない場合は、米ドルの小切手を発行します。
- お客様が電信送金で特定通貨を希望され、当社でその通貨の取り扱いがない場合、当社からお客様にご連絡いたします。10日間お待ちしてもお客様からご返信がない場合、当社は米ドルの小切手を発行するか、国によっては米ドルの電信送金を行う場合があります。
- お客様が電信送金をご希望され、電信送金がすべて拒否された場合、当社からお客様にご連絡いたします。10日間お待ちしてもお客様からご返信がない場合は、米ドルの小切手を発行します。
- 請求の内容が不明確であったか、請求に銀行口座の詳細が含まれていない場合、別の払い戻し請求に銀行情報の詳細を追加し、それが後で処理された可能性があります（たとえば、同じ日に両方のフォームを送信したが、処理担当者が銀行情報を含まないフォームを先に処理し、銀行情報が含まれるフォームを次に処理した場合）。その場合、米ドルの小切手がデフォルトの支払い方法となります。

米国外では請求の支払いと会員の費用負担はどのように計算されますか？

Aetnaはネットワークパートナーを通じて、世界中の多くの医療従事者・機関や施設と割引交渉を行っています。このような場合、Aetnaはその交渉された額に基づいて請求額を払い戻します。ただし、割引の取り決めがない場合、Aetnaは請求された料金に基づいて医療従事者・機関に支払いを行います。Aetnaと地域パートナーが、提供されたサービスに対してこの金額が過大または過剰であると判断した場合、医療従事者・機関と協力して、そのサービスに対し相互に合意できる適切な金額を決定します。サービスに対して過剰に請求されていると思われる場合は、Aetnaの会員サービスまでご連絡ください。

今年も去年と同じ医療機関の診察を受けているのですが、費用負担が違うようです。なぜでしょうか？

これには次のような理由が考えられます。

- お使いのAetna給付プランにおける費用負担は、以前の健康保険プランとは異なります。これは、請求料金の一定比率がプランから支払われるためです。請求額が以前の請求額と異なる場合は、自己負担分も異なります。
- お客様の医療従事者・機関は、Aetna（または地域パートナー）のネットワークに加入していない可能性があります。この場合、その医療従事者・機関との交渉済みの料金がないため、会員の費用負担の計算方法に影響を与えます。Aetnaネットワークに加入する医療従事者・機関を指名する場合は、「[How can I nominate my provider to join the Aetna network?](#)」（Aetnaネットワークに加入する医療従事者・機関を指名するにはどうすればよいですか？）というタイトルのセクションをご覧ください。

Aetna International会員サービスチームに電話するにはどうすればよいですか？



IMF会員サービス専用番号は、**+1-866-258-6680**です。米国外からこの番号に電話する場合は、次の手順に従ってください。

1. 次のリンクをクリックして、自分が電話をかけている国を見つけます。
<https://www.business.att.com/collateral/access.html> 該当する場合は脚注も合わせて御覧ください。
2. お住まいの国のAT&Tダイレクトアクセスコードにダイヤルします。
3. Aetna InternationalのIMF会員サービス番号、**866-258-6680**にダイヤルします。
4. ピーッという音の後、「Thank You for using AT&T」（AT&Tをご利用いただきありがとうございます）という自動メッセージが聞こえた後、IMF会員サービス回線につながります。

フリーダイヤル番号のほかに、Aetna International会員サービスチーム（**+1-813-775-0189**）に直接電話することもできます。この番号を使用する場合、長距離通話料金が発生する旨、ご注意ください。

自分の国でAT&Tのアクセスコードにアクセスできない場合、Aetna会員サービスに連絡するにはどうすればよいですか？

Aetnaは、一部の会員がAetna会員サービスのフリーダイヤルにアクセスできない場合があることを認識しています。フリーダイヤルにアクセスできない場合は、IMFCallBack@aetna.comまでメールをお送りいただければ、2時間以内に折り返しお電話でご連絡いたします。お名前、ID番号、折り返しの電話番号を必ずメールに明記してください。

緊急医療事態が発生した場合は、直ちに医療機関を受診してください。

給付の利用方法

医療給付はどのように利用できますか？

診療を受ける前に、Aetna IDカード、もしくは、国または地域のネットワークIDカードを提示することをお勧めします。これは、医療従事者・機関がAetnaのネットワークに加入しているのか、地域パートナーのネットワークに加入しているのかを判断するのに役立つだけでなく、不必要な請求払い戻し請求を避けるのにも役立ちます。

[AetnaInternational.com](https://www.aetna.com)では、米国外の医師や病院を見つけることができます。Aetna Internationalは、200以上の国と地域で医療従事者・機関と直接決済契約を結んでいます。つまりこれは、Aetna Internationalが医療従事者・機関に直接支払いを行うことを意味します。Aetna Internationalモバイルアプリを使用して、米国外の医師や病院を見つけることもできます。

緊急の場合は、最も適切な医師または病院に行き、できるだけ早くAetna Internationalにご連絡ください。必要な場合は、ご家族が会員に代わってAetna Internationalに連絡することができます。

緊急でない場合でかつ、会員が診療を受けることを希望する医療従事者・機関がAetna Internationalと直接決済契約を結んでいる場合は、診療を受ける前にAetna Internationalに連絡して**支払い保証書**（GOP）を取得してください。その場合、IDカードに記載されている会員サービス番号に電話するか、[AetnaInternational.com](https://www.aetna.com)にログインするか、Aetna Internationalモバイルアプリを使用して、Aetna Internationalに連絡することができます。Aetnaは支払い保証書（GOP）を医療従事者・機関に送付して、会員が治療を受けた後に直接支払いを行います。

Aetna地域ネットワークの医療従事者・機関ではない、またはAetna Internationalと直接決済契約を結んでいない医療従事者・機関を選択した場合は、受診時にそのサービスに対する支払いを行い、その後、払い戻しを受けるために当社に**請求を申請する**必要があります。

Aetnaのネットワークに加入する医療従事者・機関を指名するにはどうすればよいですか？



医療従事者・機関がCignaのネットワークに加入しており、Aetna（または地域パートナー）のネットワークに加入していない場合、Aetnaのネットワークに参加してもらうようにこの医療従事者・機関を指名することができます。その場合、会員サービスにお電話いただき、Aetnaのネットワークに加入してほしい医師・医療機関をご指名ください。その後、Aetnaは医療従事者・機関と連絡を取り、直接、または地域のパートナーと協力して交渉し、医療従事者・機関にAetnaのネットワークに加入していただきます。ただし、これにより医療従事者・機関が当社のネットワークに必ず加入するとは限りません。

歯科給付はどのように利用できますか？

歯科サービスの料金を支払い、Aetna払い戻し請求プロセスを使用して払い戻しを請求します。

眼科給付はどのように利用できますか？

眼科サービスの料金を支払い、Aetna払い戻し請求プロセスを使用して払い戻しを請求します。

処方薬の給付はどのように利用できますか？

薬の代金を支払い、Aetna払い戻し請求プロセスを使用して払い戻しを請求します。薬の価格が\$200 USDを超える場合は、Aetna Internationalに連絡して[支払い保証](#)をリクエストできます。そうする事により、処方薬の代金をその場で払う必要がなくなります。

移行後は新しい処方箋を取得する必要がありますか？

ほとんどの場合、移行のために医師から新たな処方箋を取得する必要はありません。ただし、請求時に処方箋のコピーを提出する必要があります。したがって、処方箋のコピーをお持ちでない場合は、新しい処方箋が必要となります。

保険会社が変わったことを医療従事者・機関に通知する必要がありますか？

はい。保険会社がCignaからAetna Internationalに変わったことを医療従事者・機関に知らせることが重要です。新しい保険IDカードのコピーを医療従事者・機関に提出してください。保険IDカードの情報を基に、医療従事者・機関は保障内容を確認したり質問がある場合に、どの電話番号に電話すればよいかを確認します。

Cignaで医薬品の承認を受けている場合、Aetnaで再度承認を得る必要がありますか？

高額な薬またはCignaでの事前認証が必要な薬を服用している場合は、Aetna会員サービスに連絡し、臨床チームのメンバーと話したい旨、お伝えください。例として、注入薬、化学療法薬、注射薬などが含まれますが、これらに限定されません。

国外で医療を受けるための承認をリクエストするにはどうすればよいですか？

国外での医療の承認をリクエストするには、IDカードの裏面にある会員サービスに連絡してください。詳細についてAetnaの臨床チームのメンバーからご連絡させていただきます。

私は居住国から避難しています。「安全な避難先」の国での治療は保障されますか？

当社のシステムでは、「安全な避難先」の国をお客様の「居住国」とみなし、請求の払い戻しを行います。このような状況にある会員のリストは、当社の記録の為、IMFから当社に送られる予定です。

Aetnaは、ある国では承認されているが米国のFood and Drug Administration (FDA) では承認されていない処置や医薬品を保障しますか？

はい、医学的に必要な特定の状況で保障します。治療を受ける国で認可された医療従事者・機関からサービスを受ける場合は、プランの対象となります。お客様の請求を裏付ける医療機関からの書類を必ず添付してください。請求が誤って拒否されたと思われる場合は、会員サービスに連絡し、その治療がお客様の国の標準治療であることを伝え、当社の臨床チームにサービスと請求の見直しを依頼してください。

保険を変更する時に治療中であつたり、入院中である場合はどうすればよいですか？

Cignaが2023年12月31日までのケア・治療・入院の費用を支払います。2024年1月1日以降に発生する費用については、Aetna会員サービスまたは医療チーム (AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com) にお問い合わせいただき、支払い保証を新たに取得してください。

支払い保証書 (GOP)

支払い保証書 (GOP) をリクエストする必要があるのはなぜですか？

定期的な診療または外来診療を受ける前に支払い保証書 (GOP) を取得すると、選択した医療従事者・機関に、プランの対象となるサービスの対価が直接支払われることとなります。会員は受診時に免責金額と自己負担分を支払う場合がありますが、残額は医療従事者・機関がAetnaに直接請求します。

支払い保証書 (GOP) は診療を受けるために必要なものではありませんが、GOPがないと直接支払いを保証することができません。そのため、診療時に医療従事者・機関から全額支払いを求められる可能性があります。その場合、払い戻しのための請求書を提出していただくことが必要になります。

万が一入院治療が必要になった場合、ほとんどの場合は医療従事者・機関が支払い保証書 (GOP) の手続きを行います。

どのような種類のサービスについて支払い保証書 (GOP) をリクエストすればよいですか？

支払い保証書 (GOP) は次の場合にリクエストする必要があります。

- 予定された入院
- 5日以内に通知された緊急入院（出産、緊急手術など）
- 予定された外来処置
- \$200 USDを超える処方薬

支払い保証書 (GOP) をリクエストするにはどうすればよいですか？

1. [AetnaInternational.com](https://www.aetna.com) にログインします
2. 国と都市を選択し、[Search]（検索）をクリックします
3. 医療従事者・機関を見つけたら、医療従事者・機関に電話して予約を取ります
4. 予約が取れたら、[AetnaInternational.com](https://www.aetna.com) の医療従事者・機関名の下にある [Apply for Direct Pay]（直接決済の申請）ボタンをクリックします
5. オンラインフォームに必要事項を記入し、[Submit]（送信）をクリックします

または、カード裏面の番号を使用してAetna International会員サービスに電話し、支払い保証書 (GOP) をリクエストすることもできます。

支払い保証書 (GOP) が発行されるまでどのくらい時間がかかりますか？

診療予定日の少なくとも5営業日前までにGOPリクエストフォームをAetna Internationalに提出することをお勧めします。支払い保証書 (GOP) が医療従事者・機関に発行されると、送信されたことを示す確認メールが届きます。

緊急事態に支払い保証書（GOP）は必要ですか？

健康が何よりも重要です。緊急時には必ず、最寄りの施設で緊急治療をすぐに受けてください。医療機関がAetnaに連絡してGOPをリクエストし、Aetnaは24時間以内に発行します。

短期間の外来診療の場合は、診療時にお支払いいただき、その後、請求書を提出して払い戻しを受けることが必要になる場合があります。診療のために入院が必要な場合は、会員（または代理の方）ができるだけ早くIDカードに記載されている会員サービスに電話して支払い保証書（GOP）をリクエストしてください。

緊急の支払い保証書（GOP）を入手するにはどうすればよいですか？

緊急の支払い保証書（GOP）をリクエストする必要がある場合は、IDカードに記載されている番号の会員サービスまでお電話ください。フリーダイヤルでご連絡いただけない場合は、緊急の支払い保証書（GOP）が必要である旨を件名に記入し、IMFCallBack@aetna.comにメールでご連絡ください。会員サービスが2時間以内に折り返しのご連絡をし、緊急の支払い保証書（GOP）取得をお手伝いいたします。

ウェブツールとアプリ

AetnaInternational.comに登録するにはどうすればよいですか？

1. [AetnaInternational.com](https://www.aetna.com)にアクセスし、[Log In / Register]（ログイン/登録）をクリックし、指示に従って登録します
2. プランの種類として、[Aetna International Plan Member]（Aetna Internationalプラン会員）を選択します
3. 氏名、生年月日、会員IDカードに記載されている会員ID番号を記入します

注：郵便番号には00000（ゼロを5つ）を入力してください。

[AetnaInternational.com](https://www.aetna.com)に登録すると、www.aetna.comにも自動的に登録されます。

AetnaInternational.comでは何ができますか？

Aetna Internationalのウェブサイトでは、次のことができます。

- 請求の申請や追跡を行う
- 請求の払い戻しを電子的に受け取るための登録をする
- 米国外の医療従事者・機関を検索する
- 健康とウェルネスプログラムを探す

Aetna.comとは何ですか？また、そのサイトにアクセスする目的は何ですか？

Aetna.comでは、次のことができます。

- 会員IDカードを表示する
- 給付内容の説明を表示する
- プラン説明書にアクセスする

モバイルアプリからはどのようなサービスが利用できますか？

米国外にお住まいの場合は、**Aetna Internationalモバイルアプリ**を使用して次のことができます。

- 請求を申請する
- 米国外の医師を検索する
- 各種申請書や医療関係のリソースを探す

米国内では、**Aetna Healthアプリ**を使用して、次のことができます。

- 米国の医師、病院、その他の医療従事者・機関を探す
- 給付内容の説明（EOB）を表示する

- デジタルIDカードにアクセスする

Wysaアプリにアクセスする際の紹介コードは何ですか？

Wysaモバイルアプリをダウンロードする際は、紹介コード「**Aetna20M5W**」をご使用ください。

ウェルカムメールが届かないのはなぜですか？ウェルカムメールを開くにはどうすればよいですか？

Aetna Internationalは、IMFに登録されているお客様のメールアドレスへウェルカムメールを送信しました。もしIMFにメールアドレスを提供されていない場合、あるいはメールアドレスを変更された場合には、登録内容の更新を行いますのでIMFまでお知らせください。

もしも、既にIMFに最新のメールアドレスを提供されている方は、受信箱または迷惑メールフォルダーに DoNotReplyAllMemberServices@aetna.comからのメールが届いているかどうかをご確認ください。メールにはお客様の会員ID番号が含まれているため、お客様の保護対象医療情報を守るためにも、電子メールを安全を強化してお送り致しております。つまり、メールをご覧になるためには、**Aetna Secure Messaging Portal**にアクセスして、パスワードを作成していただく必要があります。メールへのアクセスに問題がある場合は、会員サービスチームにお問い合わせください。

IDカード

新しいIDカードは家族全員分送られてきますか？

はい、プランに登録しているご家族全員にIDカードが発行されます。

IDカードにデジタルでアクセスするにはどうすればよいですか？

会員ウェブサイトに登録した後、www.aetna.comまたは**Aetna Health**モバイルアプリを通じてデジタルIDカードにアクセスできます。

私のIDカードに他の会社のロゴが入っているのはなぜですか？

Aetna Internationalは、世界各国の地域ネットワークと提携しています。これにより、Aetna会員は各地域で最高品質の医療従事者・機関にアクセスできるようになります。もし地域ネットワークパートナーがいる地域にいる場合、その地域の医療従事者・機関にとってAetna Internationalのロゴよりもパートナーのロゴの方が馴染みがある可能性があるからです。

ケアマネジメント

医療上の質問がある場合は誰に電話すればよいですか？

健康上の問題について質問がある場合は、臨床ケアマネジャーに電話して回答を得ることができます。これらの臨床医は次のことをサポートするために24時間体制で対応しています。

- 特定の地域の医師や病院を探す
- 文化的に適切なケアの推奨事項を提供する
- 医療機器や処方薬を入手できるようにする
- 慢性疾患の管理や緊急医療ニーズを支援する一対一の臨床サポート

AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.comにメールを送信してください。

私のプランは遠隔医療サービスを提供していますか？

はい。遠隔医療にアクセスするには2つの方法があります。

1. 希望する医療従事者・機関が遠隔医療サービスを提供している場合は、直接ご連絡いただけます。
2. **vHealth by Aetna**では、「vHealth (worldwide)」モバイルアプリまたは[vHealth-TeladocHealth.com](https://vhealth-teladochealth.com)を通じて、24時間年中無休で経験豊富な医師に電話およびビデオ相談を受けることができます。

vHealthに登録するにはどうすればよいですか？

1. [vHealth-TeladocHealth.com](https://vhealth-teladochealth.com)にアクセスするか、Google PlayまたはApp Storeから「vHealth (worldwide)」アプリをダウンロードします
2. 指示に従って登録し、アカウントを作成します
3. 次のアクセスコードを入力します。IMF1234
4. 登録を完了するために、メールで送信された登録確認リンクを必ずクリックしてください

Aetna®はAetna Inc.の登録商標であり、商標登録と条約により世界中で保護されています。プランとプログラムは、Aetna Life & Casualty (Bermuda) Ltd.またはAetna Life Insurance Company (Aetna) により引受または管理されています。

Aetnaは医療サービスを提供したり、医療サービスへのアクセスを保証したりするものではありません。すべての医療サービスが対象となるわけではありません。対象範囲は、経済制裁や貿易制裁を含む、適用される法律や規制の対象となります。給付、除外事項、制限事項、保障条件の詳細な説明は保険証書を参照してください。情報は本書の作成日において正確な情報とされていますが、変更される場合があります。詳細については、[AetnaInternational.com](https://aetnainternational.com)を参照してください。

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

©2024 Aetna Inc. All rights reserved.
2678050-02-03 (9/24)

