



Presidencia de área

Cómo presentar más fácil una reclamación

Este formulario se puede utilizar para presentar una reclamación por servicios médicos, dentales o farmacéuticos.*

(* Si se utilizaron fondos personales).

Si presenta una reclamación para más de una persona, se necesita un formulario distinto para cada miembro de la familia.

Cómo llenar este formulario

- Complete todo el formulario con tinta negra
- Marque sus respuestas, cuando corresponda, con una "X", así:
- Verifique que los detalles del pago sean correctos
- Firme y escriba la fecha en el consentimiento
- Escriba su número de identificación de miembro en cada documento que envíe con el formulario de reclamación
- Conserve una copia del formulario completado para sus registros

Cómo presentar su reclamación

Una vez completado el formulario de reclamación, deberá enviarlo junto con las facturas y recibos desglosados. Si los recibos son pequeños, péguelos con cinta adhesiva en un papel de tamaño normal. A continuación, presente los documentos de la forma que prefiera.

• Por fax

Fuera de los EE. UU.: +1 800 475 8751 (por AT&T + código de acceso)
Dentro de los EE. UU.: +1 859 425 3363

• Por correo electrónico*

Envíe archivos adjuntos a aiservice@aetna.com

NOTA: El límite de tamaño de los archivos adjuntos es de 10 MB

• Por correo postal

Aetna International/Aetna. PO Box 981543, El Paso, TX 79998-1543, EE. UU.

Para información sobre el estado de la reclamación o servicio,

llame al:

Fuera de los EE. UU.: [+1 888 219 0477](tel:+18882190477) (por AT&T + código de acceso), (TTY: [711](tel:+18137750451))
o directamente al: [+1 813 775 0451](tel:+18137750451), (TTY: [711](tel:+18137750451))

Algunos servicios pueden requerir información adicional

Para algunos servicios tendrá que presentar documentación adicional. Si su reclamación corresponde a alguna de las categorías que se indican a continuación, deberá presentar los documentos adicionales que se indican.

Servicios de prótesis (como coronas, puentes o dentaduras postizas):

- Radiografías (o informe descriptivo del dentista, si no dispone de radiografías)
- Un historial dental que muestre los dientes que faltan y las fechas de extracción
- Fecha de colocación de la prótesis anterior y justificación del reemplazo, si procede

Servicios periodontales:

- Radiografías
- Historial periodontal preoperatorio actualizado y con fecha

Servicios de ortodoncia:

- Fecha de colocación de los aparatos
- Número de meses de tratamiento
- Número de meses de tratamiento restantes

Servicios relacionados con lesiones accidentales

- Radiografías previas al tratamiento
- Detalles del accidente

3 Detalles de la reclamación

¿Para qué tipo de servicio(s) presenta la reclamación? *Consulte los documentos de su plan para verificar la(s) cobertura(s) disponible(s) mediante su Plan.*

- Médico
 Farmacia
 Dental - Adjunte el formulario GC-14423
 (Identifique el número de diente relacionado para todos los procedimientos dentales)

Responda "Sí" o "No"

La reclamación está relacionada con un accidente o enfermedad laboral. Sí No

Nota:

Utilice el espacio siguiente para resumir cada caso de tratamiento por el que presenta una reclamación. Si necesita presentar una reclamación para más de dos casos, complete también la página 3 y envíela junto con este formulario.

- Marque aquí si solo se incluyen los resúmenes de tratamiento que figuran a continuación para presentar esta reclamación.

Resumen del tratamiento

Fecha del tratamiento (MMDDYYYY) Importe total (con moneda)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Ubicación de la reclamación - Nombre y dirección del proveedor

Ciudad: _____
Estado/provincia: _____
País: _____
Código postal: _____

Descripción del servicio

Es decir, tipo de tratamiento, nombre del medicamento/dispositivo

Motivo de la visita

Tipo de paciente

- Paciente hospitalizado

Si es paciente hospitalizado

¿Cuál fue la fecha de ingreso?
(MMDDYYYY)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

¿Cuál fue la fecha del alta?
(MMDDYYYY)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Resumen del tratamiento

Fecha del tratamiento (MMDDYYYY) Importe total (con moneda)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Ubicación de la reclamación - Nombre y dirección del proveedor

Ciudad: _____
Estado/provincia: _____
País: _____
Código postal: _____

Descripción del servicio

Es decir, tipo de tratamiento, nombre del medicamento/dispositivo

Motivo de la visita

Tipo de paciente

- Paciente hospitalizado

Si es paciente hospitalizado

¿Cuál fue la fecha de ingreso?
(MMDDYYYY)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

¿Cuál fue la fecha del alta?
(MMDDYYYY)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4 Otro tipo de cobertura actual

¿Algún miembro de su familia está cubierto por otro plan o programa de salud, Medicare o algún plan del gobierno federal, estatal, nacional o social de los EE. UU.?

No →vaya directamente a 6 (Autorización)

5 Consentimiento para el procesamiento de datos de salud

La información que ha facilitado en este formulario de solicitud contiene datos personales y datos de salud. Con el fin de ayudarle a tomar una decisión informada sobre si dar su consentimiento para el procesamiento de sus datos de salud, le facilitamos a continuación la siguiente información.

Aetna Life & Casualty (Bermuda) Ltd., Aetna Life Insurance Company (“Aetna”, “nosotros”) es el responsable del procesamiento de todos los datos que usted ha facilitado con este formulario, incluidos los datos de salud. Protegemos la privacidad de los datos contenidos en este formulario de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables en materia de privacidad, así como con nuestras propias políticas de privacidad de la compañía.

Utilizaremos los datos personales y de salud facilitados con este formulario de reclamación para evaluar, tramitar y administrar su reclamación.

Conservaremos sus datos personales y de salud durante el tiempo que sea necesario para estos fines y, además, podremos conservar los datos de su reclamación durante 10 años a partir de la fecha de cierre de su reclamación para cumplir nuestras obligaciones legales o reglamentarias.

Podemos revelar información sobre usted a terceros con el fin de evaluar, tramitar y administrar su reclamación. Seguiremos siendo los responsables del procesamiento de los datos y exigiremos a esos terceros que protejan sus datos. La información que proporcione con este formulario de reclamación se procesará en los Estados Unidos, de acuerdo con los términos de la póliza de seguro correspondiente.

Para más información sobre sus derechos de privacidad de datos, y sobre a quién dirigirse si tiene preguntas sobre las prácticas de privacidad de Aetna, puede consultar nuestra política de privacidad completa en <https://www.aetnainternational.com/en/about-us/legal-notice.html>.

Tenga en cuenta que, al negarse a dar su consentimiento, es posible que no podamos continuar con el procesamiento de su reclamación o que no dispongamos de información suficiente para tomar una decisión plenamente informada en relación con su reclamación.

6 Autorización

Para todos los depósitos electrónicos

Por la presente autorizo a Aetna Life & Casualty (Bermuda) Ltd., Aetna Life Insurance Company, y a cualquiera de sus compañías afiliadas (“Aetna”) o a sus Agentes designados a efectuar los pagos de cualquier beneficio que se me deba a mí o a mis dependientes, acreditando dichos pagos a mi cuenta en el banco o institución financiera indicada en este formulario. Acepto notificar a Aetna por escrito cualquier cambio relacionado con la información proporcionada en este formulario o la retirada de esta autorización. Acepto que si, por cualquier motivo, se depositan en mi cuenta pagos de beneficios no devengados, devolveré inmediatamente el importe total de dichos pagos. Asimismo, acepto que si no reembolso inmediatamente dichos pagos, seré personalmente responsable de todos los costos de cobro (incluidos honorarios legales razonables y el interés máximo permitido por la ley).

Autorización médica, farmacéutica y dental Debe llevar firma y fecha.

Autorizo a todos los médicos, otros profesionales de la salud, farmacias/farmacéuticos, hospitales e instituciones de atención médica a proporcionar a Aetna y a cualquier parte independiente que actúe en nombre de Aetna o con quien Aetna haya contratado, información relativa a la atención médica, asesoramiento, tratamiento o suministros proporcionados al Paciente (incluida la relacionada con enfermedades mentales o SIDA/ARC/VIH). Esta información se utilizará para evaluar y administrar las reclamaciones. Aetna puede proporcionar al patrocinador del plan nombrado en este formulario cualquier cálculo de beneficios utilizado en el pago de esta reclamación con el fin de revisar la experiencia y el funcionamiento de la póliza/contrato. Esta autorización es válida durante la vigencia de la póliza o contrato en virtud del cual se presenta la reclamación. Reconozco que tengo derecho a recibir una copia de esta autorización si la solicito y acepto que una copia de esta autorización es tan válida como el original.

Además, autorizo a Aetna a procesar mis datos médicos con el fin de tramitar mi reclamación según lo dispuesto en la Sección 5, Consentimiento para procesar datos de reclamaciones.

Advertencia: es un delito proporcionar información falsa o engañosa a una aseguradora con el fin de defraudar a la aseguradora o a cualquier otra persona. Las sanciones incluyen penas de prisión o multas. Además, una aseguradora puede denegar los beneficios del seguro si el solicitante ha facilitado información falsa relacionada materialmente con la reclamación.

Puede optar por utilizar un método de firma electrónica en este formulario de reclamación para confirmar su verificación y declaración de los datos indicados anteriormente. Para evitar dudas, dicha firma electrónica será válida y vinculante como si hubiera colocado su firma original. Podemos basarnos en dicha firma electrónica como verificación y declaración vinculante que ratifica que la información anterior es precisa y no es engañosa en ningún sentido.

Firma del paciente o de la persona autorizada

Fecha de la firma (MMDDYYYY)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Las compañías de Aetna no pueden pagar servicios de atención médica prestados en un país sancionado por los Estados Unidos salvo que lo permita una licencia escrita de la Oficina de Control de Activos Extranjeros (Office of Foreign Asset Control, OFAC). Obtenga más información en el sitio web del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos en: www.treasury.gov/resource-center/sanctions

Cobertura suscrita por Aetna Life Insurance Company o Aetna Life & Casualty (Bermuda) Ltd.

Declaración de tergiversación/fraude

Toda persona que a sabiendas y con la intención de perjudicar, estafar o engañar a cualquier compañía de seguros u otra persona, presente una solicitud de seguro o una reclamación que contenga información esencialmente falsa o que oculte, con el propósito de inducir a errores, información relacionada con cualquier hecho importante, comete un acto de seguro fraudulento, el cual constituye un delito y somete a dicha persona a sanciones civiles y penales.

Declaraciones de fraude de los Estados Unidos a continuación:

Atención, residentes de Alabama: Toda persona que a sabiendas presente una reclamación falsa o fraudulenta para el pago de un siniestro o beneficio o que a sabiendas presente información falsa en una solicitud de seguro es culpable de un delito y puede estar sujeta a multas de restitución o encarcelamiento, o cualquier combinación de las mismas. **Atención, residentes de Arkansas, Distrito de Columbia, Rhode Island y Virginia Occidental:** Toda persona que a sabiendas presente una reclamación falsa o fraudulenta para el pago de un siniestro o beneficio o que a sabiendas presente información falsa en una solicitud de seguro es culpable de un delito y puede estar sujeta a multas y encarcelamiento.

Atención, residentes de California: Para su protección, la ley de California exige que la siguiente información aparezca en este formulario: Toda persona que a sabiendas presente una reclamación falsa o fraudulenta para el pago de un siniestro es culpable de un delito y puede ser objeto de multas y reclusión en una prisión estatal. **Atención, residentes de Colorado:** Es ilegal proporcionar a sabiendas información o datos falsos, incompletos o engañosos a una compañía de seguros con el propósito de estafar o intentar estafar a la compañía. Las sanciones pueden incluir encarcelamiento, multas, denegación del seguro, y daños y perjuicios. Toda compañía de seguros o agente de una compañía de seguros que a sabiendas proporcione información o datos falsos, incompletos o engañosos al titular de una póliza o al demandante con el propósito de estafar o intentar estafar al titular de la póliza o al demandante respecto a la cancelación o a la indemnización pagaderas con los fondos del seguro será denunciado ante la División de Seguros del Departamento de Agencias Reguladoras de Colorado. **Atención, residentes de Florida:** Toda persona que a sabiendas y con la intención de perjudicar, estafar o engañar a cualquier aseguradora presente una reclamación o una solicitud que contenga información falsa, incompleta o engañosa es culpable de un delito mayor en tercer grado. **Atención, residentes de Kansas:** Toda persona que a sabiendas y con la intención de perjudicar, estafar o engañar a cualquier compañía de seguros u otra persona presente un formulario de inscripción de seguro o una reclamación que contenga información esencialmente falsa o que oculte, con el propósito de inducir a errores, información relacionada con cualquier hecho importante, puede haber infringido la ley del estado. **Atención, residentes de Kentucky:** Toda persona que a sabiendas y con la intención de estafar a cualquier compañía de seguros u otra persona presente una reclamación que contenga información esencialmente falsa o que oculte, con el propósito de inducir a errores, información relacionada con cualquier hecho importante, comete un acto de seguro fraudulento, el cual constituye un delito. **Atención, residentes de Luisiana:** Toda persona que a sabiendas presente una reclamación falsa o fraudulenta para el pago de un siniestro o beneficio o que a sabiendas presente información falsa en una solicitud es culpable de un delito y puede estar sujeta a multas y encarcelamiento. **Atención, residentes de Maine y Tennessee:** Es un delito proporcionar a sabiendas información falsa, incompleta o engañosa a una compañía de seguros con el propósito de estafar a la compañía. Las sanciones pueden incluir encarcelamiento, multas o denegación de los beneficios del seguro. **Atención, residentes de Maryland:** Toda persona que a sabiendas o intencionadamente presente una reclamación falsa o fraudulenta para el pago de un siniestro o beneficio o que a sabiendas o intencionadamente presente información falsa en una solicitud de seguro es culpable de un delito y puede estar sujeta a multas y encarcelamiento. **Atención, residentes de Misuri:** Es un delito proporcionar a sabiendas información falsa, incompleta o engañosa a una compañía de seguros con el propósito de estafar a la compañía. Las sanciones incluyen encarcelamiento, multas, denegación del seguro y daños y perjuicios civiles, según lo determine un tribunal judicial. Toda persona que a sabiendas y con intención de perjudicar, estafar o engañar a una compañía de seguros, puede ser culpable de fraude, según lo determine un tribunal judicial. **Atención, residentes de Nueva Jersey:** Toda persona que incluya cualquier información falsa o engañosa en una solicitud de una póliza de seguro o que a sabiendas presente una reclamación que contenga cualquier información falsa o engañosa está sujeta a sanciones civiles y penales. **Atención, residentes de Carolina del Norte:** Toda persona que a sabiendas y con la intención de perjudicar, estafar o engañar a cualquier compañía de seguros u otra persona presente una solicitud de seguro o una reclamación que contenga información esencialmente falsa o que oculte, con el propósito de inducir a errores, información relacionada con cualquier hecho importante, comete un acto de seguro fraudulento, el cual puede constituir un delito y somete a dicha persona a sanciones civiles y penales. **Atención, residentes de Ohio:** Toda persona que, con intención de estafar o a sabiendas de que está facilitando un fraude contra una aseguradora, presente una solicitud o presente una reclamación que contenga una declaración falsa o engañosa es culpable de fraude de seguros. **Atención, residentes de Oklahoma: ADVERTENCIA:** Toda persona que a sabiendas y con la intención de perjudicar, estafar o engañar a cualquier aseguradora presente una reclamación de los fondos de una póliza de seguro que contenga información falsa, incompleta o engañosa es culpable de un delito mayor. **Atención, residentes de Oregón:** Toda persona que con la intención de perjudicar, estafar o engañar a cualquier compañía de seguros u otra persona presente un formulario de inscripción de seguro o una reclamación que contenga información esencialmente falsa o que oculte, con el propósito de inducir a errores, información relacionada con cualquier hecho importante, puede haber infringido la ley del estado. **Atención, residentes en Pensilvania:** Toda persona que a sabiendas y con la intención de estafar a cualquier compañía de seguros u otra persona presente una solicitud de seguro o una reclamación que contenga información esencialmente falsa o que oculte, con el propósito de inducir a errores, información relacionada con cualquier hecho importante, comete un acto de seguro fraudulento, el cual constituye un delito y somete a dicha persona a sanciones civiles y penales. **Atención, residentes de Puerto Rico:** Toda persona que a sabiendas y con la intención de estafar incluya información falsa en una solicitud de seguro o presente, colabore o instigue a la presentación de una reclamación fraudulenta para obtener el pago de un siniestro u otro beneficio, o presenta más de una reclamación para el mismo siniestro o daño, comete un delito mayor y, si es declarada culpable, será sancionada por cada infracción con una multa de no menos de cinco mil dólares (\$5,000), que no podrá superar los diez mil dólares (\$10,000); o será encarcelada por un período fijo de tres (3) años, o ambas medidas. Si existen circunstancias agravantes, el período fijo en prisión se podrá aumentar a un máximo de cinco (5) años. Si existen circunstancias atenuantes, el período en prisión se podrá reducir a un mínimo de dos (2) años. **Atención, residentes de Texas:** Toda persona que a sabiendas y con la intención de perjudicar, estafar o engañar a cualquier compañía de seguros u otra persona, presente una solicitud de seguro o declaración de reclamación que contenga cualquier tergiversación intencional de un hecho importante u oculte, con el propósito de inducir a errores, información relacionada con cualquier hecho importante puede cometer un acto fraudulento de seguro, el cual puede constituir un delito y puede someter a dicha persona a sanciones civiles y penales. **Atención, residentes de Vermont:** Toda persona que a sabiendas y con la intención de perjudicar, estafar o engañar a cualquier compañía de seguros u otra persona presente una solicitud de seguro o una reclamación que contenga información esencialmente falsa o que oculte, con el propósito de inducir a errores, información relacionada con cualquier hecho importante, comete un acto de seguro fraudulento, el cual puede constituir un delito y puede someter a dicha persona a sanciones civiles y penales. **Atención, residentes de Virginia:** Toda persona que, con intención de estafar o a sabiendas de que está facilitando un fraude contra una aseguradora, presente una solicitud o presente una reclamación que contenga una declaración falsa o engañosa puede haber infringido la ley estatal. **Atención, residentes de Washington:** Es un delito proporcionar a sabiendas información falsa, incompleta o engañosa a una compañía de seguros con el propósito de estafar a la compañía. Las sanciones pueden incluir encarcelamiento, multas y denegación de los beneficios de seguro. **Atención, residentes de Nueva York:** Toda persona que a sabiendas y con la intención de estafar a cualquier compañía de seguros u otra persona presente una solicitud de seguro o una reclamación que contenga información esencialmente falsa o que oculte, con el propósito de inducir a errores, información relacionada con cualquier hecho importante, comete un acto de seguro fraudulento, el cual constituye un delito, y estará sujeta a una sanción civil que no superará los cinco mil dólares y el valor declarado de la reclamación por cada infracción.

Firma _____

Fecha _____

Para los planes conformes a la Ley Federal de Cuidado de Salud Asequible (Affordable Care Act, ACA) de Estados Unidos.

Aetna cumple las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye o trata a las personas en forma diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad.

Aetna proporciona ayuda/servicios gratuitos a personas con discapacidades y a quienes necesitan asistencia lingüística.

Si necesita un intérprete calificado, información por escrito en otros formatos, traducciones u otros servicios, llame al número que figura en su tarjeta de identificación.

Si cree que no le hemos proporcionado estos servicios o que ha sido víctima de discriminación por alguna de las clases protegidas mencionadas anteriormente, puede ponerse en contacto con el coordinador de Derechos Civiles para presentar una queja:

Civil Rights Coordinator, P.O. Box 14462, Lexington, KY 40512 (clientes de CA HMO: PO Box 24030 Fresno, CA 93779), [1-800-648-7817](tel:1-800-648-7817), TTY: [711](tel:711), Fax: 859-425-3379 (clientes de CA HMO: 860-262-7705), CRCoordinator@aetna.com.

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles en el Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, o al [1-800-368-1019](tel:1-800-368-1019), [800-537-7697](tel:800-537-7697) (TDD).

Aetna es la marca utilizada para los productos y servicios proporcionados por una o varias de las compañías subsidiarias del grupo Aetna, incluidos los planes de Aetna Life Insurance Company, Coventry Health Care y sus filiales (Aetna).

TTY: 711

Inglés	To access language services at no cost to you, call the number on your ID card.
Español	Para acceder a los servicios lingüísticos sin costo alguno, llame al número que figura en su tarjeta de identificación.
Chino tradicional	如欲使用免費語言服務，請撥打您健康保險卡上所列的電話號碼
Árabe	للحصول على الخدمات اللغوية دون أي تكلفة، الرجاء الاتصال على الرقم الموجود على بطاقة اشتراكك.
Francés	Pour accéder gratuitement aux services linguistiques, veuillez composer le numéro indiqué sur votre carte d'assurance santé.
Francés Criollo (Haitiano)	Pou ou jwenn sèvis gratis nan lang ou, rele nimewo telefòn ki sou kat idantifikasyon asirans sante ou.
Alemán	Um auf den für Sie kostenlosen Sprachservice auf Deutsch zuzugreifen, rufen Sie die Nummer auf Ihrer ID-Karte an.
Italiano	Per accedere ai servizi linguistici senza alcun costo per lei, chiami il numero sulla tessera identificativa.
Japonés	無料の言語サービスは、IDカードにある番号にお電話ください。
Coreano	무료 다국어 서비스를 이용하려면 보험 ID 카드에 수록된 번호로 전화해 주십시오.
Persa Farsi	برای دسترسی به خدمات زبان به طور رایگان، با شماره قید شده روی کارت شناسایی خود تماس بگیرید.
Polaco	Aby uzyskać dostęp do bezpłatnych usług językowych, należy zadzwonić pod numer podany na karcie identyfikacyjnej.
Portugués	Para aceder aos serviços linguísticos gratuitamente, ligue para o número indicado no seu cartão de identificação.
Ruso	Для того чтобы бесплатно получить помощь переводчика, позвоните по телефону, приведенному на вашей идентификационной карте.
Tagalog	Upang ma-access ang mga serbisyo sa wika nang walang bayad, tawagan ang numero sa iyong ID card.
Vietnamita	Để sử dụng các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí, vui lòng gọi số điện thoại ghi trên thẻ ID của quý vị.