

Aetna International - Información para

La Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días

Misiones en Guatemala

¡Bienvenidos a Aetna International! Aetna se asoció con Universales – gran administradora de servicios de salud en Guatemala. Universales tiene una red de 550 proveedores en Guatemala. La membresía en Aetna International les ofrece automáticamente acceso a esta red. Como miembros de este programa, los misioneros recibirán una tarjeta de Universales (vea en la página 5 un ejemplo de la tarjeta).

Beneficios para el Presidente de la Misión y los misioneros, que comienza el 1 de Abril del 2014:

- Simplificará la administración de atención médica para la Iglesia, la Misión y los misioneros
- Proporcionará acceso a la red de Universales con hospitales, clínicas y médicos
- Ofrecerá atención de calidad y costo efectivo, con años de experiencia y conocimiento local en la navegación por el sistema de salud en Guatemala

Directorio de Hospitales para el Asesor Médico de Área, el Presidente de la Misión y su Esposa, y la Enfermera de la Misión

Proveedores y Farmacias de la Red Universales

Los proveedores de Universales cobran directamente a Universales por sus servicios sin necesidad que el misionero o la misión paguen.

La lista de proveedores y Farmacias puede encontrarse en el siguiente link. Haga clic en Central America/Guatemala, después en el link de proveedores o de farmacias.

<http://www.aetnainternational.com/sites/lds/>

Proveedores fuera de la red de Universales

Si no hay un proveedor en la red de Universales cerca del misionero quien necesita atención médica, la Misión necesitará pagar con dinero de la Misión y mandar un formulario de reclamo a Aetna para reembolsar a la Iglesia.

Sitio Web de Universales ~ Formularios

- Médicos y Especialistas en la red de Universales tienen los formularios necesarios para laboratorios, oficinas de radiología y hospitalizaciones programadas
- Misiones pueden ver los formularios en www.universales.com seleccionando:
 - Clientes
 - Formularios
 - Gastos Médicos

Tarjetas

Las tarjetas serán enviadas de Universales directamente a las Misiones. Cuando reciban las tarjetas necesitan entregarlas a los misioneros, junto con la carta de la tarjeta. La carta de la tarjeta explica el proceso para solicitar atención médica. Este proceso no ha cambiado. Cuando un misionero necesite atención médica, debe recibir la autorización del Presidente de la Misión o su esposa, quien coordinará sus necesidades médicas.

*****Carta de la Tarjeta se encuentra en el sitio web – refiere a página 6*****

Directrices Para La Atención Médica – Una Guía

Missionary Medical (El Departamento Médico Misional) ha proporcionado algunas directrices para guiar sus decisiones de atención médica.

*****La guía se encuentra en el sitio web – refiérase a la página 6*****

Hacer contacto con Universales:

- Preguntas sobre tarjetas
- Encontrar médico/especialista
- Preguntas sobre los formularios y procesos de Universales

Teléfono (Universales)

5630-3195

Email:

Autorización, autorizaciones@universales.com

Reclamos, reclamosmedicos@universales.com

Coordinación, coordinacion@universales.com

Aplicación móvil de Universales:

Universales creó una aplicación móvil para facilitar a los misioneros tener la atención que necesitan de manera rápida. Si los misioneros tienen acceso a un teléfono móvil, que puede descargar aplicaciones, esta es una gran opción para ellos. El nombre de la aplicación es *Universales Asistencia*.

Ya que descargaron la aplicación, el misionero o la enfermera de la misión deben hacer clic en *Gastos Médicos*. Esto les conectará inmediatamente con Universales y encontrarán la ubicación del misionero y llamarán de manera rápida.



Proceso para ayudar al misionero cuando necesita atención médica:

Citas con Médicos o Especialistas:

- Seleccione doctor, clínica u hospital del Directorio de Proveedores de Universales
- Haga la cita directamente con el proveedor
- Misionero debe tener su tarjeta para entregar al proveedor
- Proveedor da la atención médica al misionero
- Proveedor hace contacto con Universales para arreglar el pago

Laboratorio:

- Doctor completa, firma y pone sello en Orden de Laboratorio
- Misionero entrega el Orden de Laboratorio al laboratorio

Diagnóstico:

- Doctor completa, firma y pone sello en Orden de Radiología
- Misionero entrega la Orden de Radiología a la oficina diagnóstica

Cirugía programada:

- Doctor completa, firma y pone sello en la página 2 de la Solicitud de Autorización Hospitalización Programada
- Misionero firma (página 1 –Firma del Paciente) y Presidente llena y firma (página 2- Sección Empresa Contratante) la Solicitud de Autorización Hospitalización Programada y envía al correo electrónico autorizaciones@universales.com para autorización
- Universales autoriza en un plazo de 3 días y envía formulario autorizado al correo electrónico de la Misión con copia al Presidente y Asesor Médico del Area
- Misionero lleva el formulario al hospital el día de la cirugía

Emergencias Médicas:

- El misionero debe ir directamente al proveedor y presentar su tarjeta de Universales
- El proveedor contacta a Universales y Universales arregla el pago directamente
- Si el misionero no tiene tarjeta de Universales, llame a Universales con el nombre del misionero y su número de seguro de Aetna. Si el misionero no tiene número de seguro de Aetna pero tiene una forma de identificación, Universales puede confirmar si el misionero está activo en la póliza
- Universales realizará el pago

La Misión tendrá que pagar por la atención dental (resultado de un accidente) y enviar un formulario de reclamo a Aetna para solicitar el reembolso por esos servicios. El Programa Médico Misional SOLO cubrirá procedimientos dentales que sean resultado de un accidente. Cualquier atención dental de emergencia – como extracciones, tratamiento de canales, procedimientos para aliviar el dolor, abscesos, etc. NO serán cubiertos o arreglos de atención coordinados por Aetna o Universales. En caso que ese tipo de atención sea necesaria, el presidente de misión o su esposa, la enfermera de la misión o el asesor médico del área, deberán ayudar al misionero a obtener la atención dental que necesita. Sin embargo, el presidente de misión tendrá que determinar si la familia del misionero pagará esas cuentas o si fondos de la Iglesia serán usados para cubrir esos gastos (al usar la cuenta de la misión #XXXX900-5949).

Contactos de Universales para solución de problemas:

Las siguientes personas pueden ayudarle con cualquier situación o problema de acceso que se presente o si tiene preguntas sobre las credenciales de los misioneros.

Mariela Bonilla
(Habla Inglés y Español)
Gerente de Cuenta para la Iglesia
mdemartinez@universales.com
2384-7400 ext. 1560

Raul Perez
(Solo habla Español)
Supervisa el proceso y distribución de las credenciales
rperez@universales.com
2384-7400 ext. 1555

Emergencias Dentales:

Reembolso de Gastos Médicos

POR FAVOR NO USAR EL FORMULARIO DE RECLAMOS QUE ESTA EN EL SITIO WEB DE UNIVERSALES.

- 1. Formulario de Reclamo para el Presidente**
Cuando el Presidente de Misión usa fondos personales para pagar por sus necesidades médicas, el reembolso debe ser solicitado completando la forma **Formulario de Reclamo – Presidente de Misión**. Este método de reembolso solo aplica para los presidentes de Misión y sus familiares elegibles. Cuando se utilizan los fondos de la Misión para pagar el tratamiento médico de los misioneros, el reembolso debe solicitarse a Aetna International mediante el **Formulario de Reclamo – Reembolsar al Departamento Médico Misional**.
- 2. Formulario de Reclamo – Reembolsar al Departamento Médico Misional**
Reembolsar a la Iglesia si dinero de la Misión fue usado.
- 3. Archivo Excel – Reembolsar a la Iglesia**
Reembolsar a la Iglesia si dinero de la Misión fue usado.

Los formularios de reclamo se pueden encontrar en el sitio web de Aetna para la Iglesia.

Presente un Reclamo

1. Complete el formulario de reclamo correspondiente que encontrará en sitio web <http://www.aetnainternational.com/sites/lds/>
2. Copie todos los recibos en una sola hoja de papel (o en las que sea necesario). Asegúrese de que todos los recibos se puedan leer con claridad. Los recibos deben ser factura o recibos detallados en el nombre del misionero, que incluyan el diagnóstico (naturaleza de la enfermedad), y los procedimientos o los servicios realizados.
3. Escriba el número de identificación del misionero en cada documento presentado con el formulario de reclamo (consulte su tarjeta de identificación o la lista mandada cada mes).
4. Asegúrese de indicar el nombre de la persona que recibió la atención (el misionero).
5. Incluya la información de contacto (teléfono o fax de la Misión) para comunicarnos con usted en caso de que necesitemos hacerle una pregunta sobre el reclamo.

Envíe su reclamo por FAX a:

Número gratuito: 800-475-8751, o
Directo: 859-425-3363

Envíe su reclamo por correo a:

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

O Correo Electrónico a: AISERVICE@AETNA.COM

Lista mensual de los reembolsos pagados a proveedores y a su Misión:

Cada mes, la Misión recibirá un informe de todos los reembolsos pagados, incluyendo los nombres de los misioneros, fechas de servicios médicos, y cantidad del reclamo – y si pagado al proveedor de servicios o reembolsado a la Iglesia a través de Missionary Medical.

Aetna International reembolsa los siguientes:

- Medicamentos recetados (el médico ha escrito una receta médica)
- Servicios médicos dadas como resultado de una enfermedad o accidente
- Medicamentos comprados en grandes cantidades pueden ser mandados a Aetna para reembolso – manden un formulario de reclamo a Aetna con el nombre del Presidente de la Misión y su número de identificación.

Aetna International no reembolsa:

- Medicamentos sin receta médica.
- Productos dermatológicos: Maquillajes, Cremas protectoras, Protector solar, Shampoos o Lociones para piojos, Tratamientos para el Acne, Repelentes de insectos.
- Arreglos buco dentales: Extracción de terceros molares (muelas del juicio), Caries, otras extracciones, Ortodoncia.
- Atención de defectos oculares: Lentes de todo tipo (de contacto o de armazón), exámenes de la vista por disminución de agudeza visual.
- Vitaminas
- Procedimientos electivos – cualquier tipo de atención médica, dental o de los ojos que no se asocia con una enfermedad o lesión

Condiciones previas a la misión – condición física o mental que le fue diagnosticado o tratado centro de dos años antes de llegar a la Misión. La Iglesia no paga para el tratamiento de condiciones físicas o mentales que existieron antes de la misión, o medicamentos resultados de esas condiciones.

El Presidente puede anular esto bajo circunstancias especiales

Asistencia Médica (90 días de continuación del seguro)

Cuando un misionero necesita salir de la Misión temprano para volver a casa con el fin de recibir tratamiento asociado a una lesión o enfermedad que se produjo durante el servicio misional fuera de los Estados Unidos, el Presidente de la Misión hace contacto con el Representante de Campo (IFR) en el Departamento Misional de la Iglesia. El IFR autoriza la continuación del seguro por 90 días y manda un formulario de cambio a Missionary Medical.

El IFR pondrá en contacto con el equipo de enfermería DMBA por teléfono (801-578-5775 o 801-578-5767) o correo electrónico (MissionaryMa@dmba.com) para solicitar formalmente la asistencia médica. El equipo de enfermería recuperará toda la información necesaria del sistema de la Iglesia. Cobertura médica extendida y asistencia médica cubre la lesión o enfermedad específica que se inició durante el servicio del misionero.

Refiere al sitio web Aetna para la Iglesia para documentos que ayudarán al Presidente de Misión capacitar al misionero en el proceso de asistencia médica. <http://www.aetnainternational.com/sites/lds/>

Aetna International – Correo Electrónico Seguro

Correos electrónicos de Aetna International que contienen los nombres, fechas de nacimiento y números de identificación son enviadas en un formato seguro. Siga las instrucciones en el correo electrónico:

Haga clic en el nombre del mensaje

Guarde el mensaje

Haga clic en View Downloads

Haga clic en el sobre con una cerradura

El correo electrónico y datos adjuntos se abrirán listos para ver y guardar en su computadora

O

Envíe su correo electrónico seguro a zdm@vsn.voltage.com y ellos lo volverán listo para leer y abrir

Cuando el correo se vuelve a usted (de zdm@vsn.voltage.com), haga clic en el enlace dentro del correo electrónico

Haga clic en SUBMIT

En la pantalla siguiente, el correo electrónico y datos adjuntos se abrirán

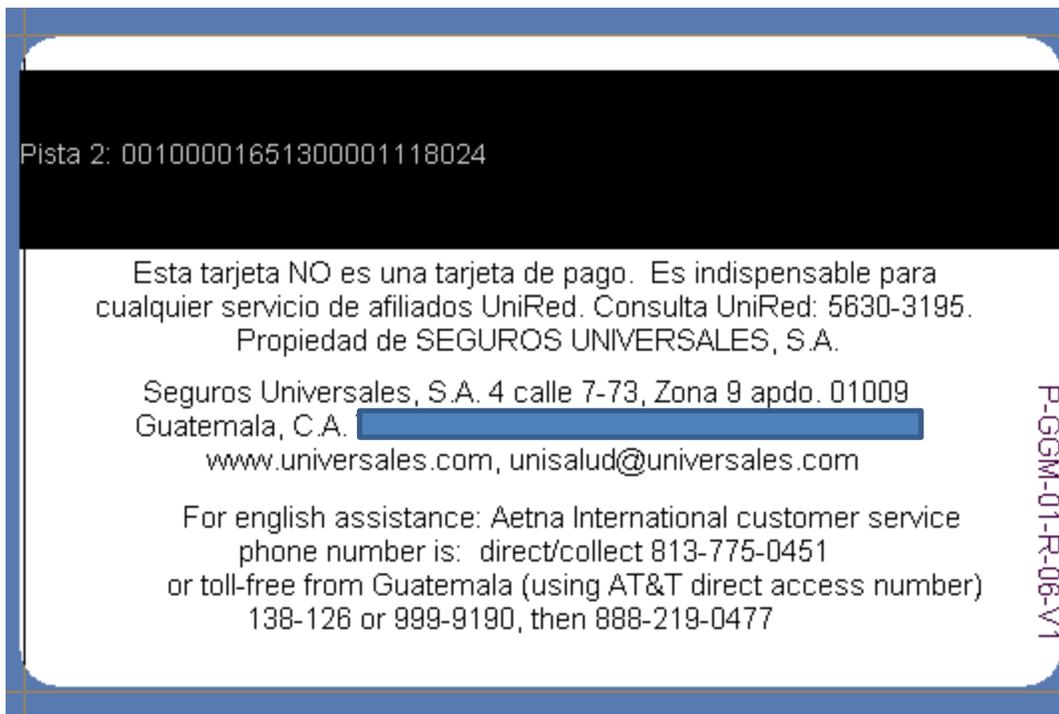
Haga clic en Download para abrir el archivo adjunto

IMPORTANTE: Por favor, mueva los documentos enviados en su computadora para el acceso continuo a la información, porque mensajes de correo electrónico seguros y sus contenidos no estarán disponibles después de un periodo de tiempo.



Mbr_Cumb_ID es el número de aseguranza de Aetna

Teléfono para proveedores en el frente de la tarjeta (1789 ext. 1789)



Números de teléfono para las Misiones en el lado posterior de la tarjeta

Ayudas para el Presidente y su Esposa, el Asesor y Asistente Médico de Área en su País, y los médicos de las Misiones

Este documento de información: La información más importante que debe saber sobre el cuidado médico y cómo solicitar el reembolso de Aetna.

Carta de la Tarjeta: Carta mandada de Missionary Medical a Aetna para compartir con las Misiones. Cuando un misionero necesita atención médica, debe recibir la autorización del Presidente de la Misión o su esposa, quien contactará a GMMI para solicitar atención médica.

Directrices para la atención médica – una guía: Missionary Medical han proporcionado algunos directrices para guiar sus decisiones de atención médica.

Formularios de Reclamo y Archivo Excel: El formulario de reclamo y archivo Excel se encuentran en el sitio web de Aetna <http://www.aetnainternational.com/sites/lds/>

Lista de misioneros en formato Excel: Mandada cada mes al correo de la Misión. Incluye el nombre del misionero (como mandado a Aetna), fecha de nacimiento, ID asegurado (comienza con “W”) y número de la Misión (en formato 299775-24-XXX). Los últimos tres números indican su Misión. ([Refiere a las instrucciones para Correos Electrónicos Seguros](#))

Guatemala City Central	299775-24-005	Coban	299775-24-008
Guatemala City East	299775-24-006	Quetzaltenango	299775-24-009
Guatemala City South	299775-24-007	Retalhuleu	299775-24-010

Lista mensual de los reembolsos pagados a proveedores y a su Misión: Todos los reembolsos pagados, con los nombres de los misioneros, fechas de servicios médicos, y cantidad de reclamo – y si pagado al proveedor de servicios o reembolsado a la Misión a través de Missionary Medical. ([Refiere a las instrucciones para Correos Electrónicos Seguros](#))

Sitio Web para la Iglesia

El sitio web para la Iglesia tiene lo siguiente:

- Números de teléfono y correos de Aetna y GMMI
- Directorio de Proveedores con instrucciones
- Formulario de Reclamo y Archivo Excel
- Formulario de reclamo para los misioneros mayores
- Cómo funciona el programa en Guatemala

Para ver la página web: <http://www.aetnainternational.com/sites/lds/>

Haga clic en su Área y su país.

Sitio Web de Universales ~ Formularios (completados por los médicos y especialistas)

- Médicos y Especialistas en la red de Universales tienen los formularios necesarios para laboratorios, oficinas de radiología y hospitalizaciones programadas.
- Misiones pueden ver los formularios en www.universales.com seleccionando:
 - ~ Formularios
 - ~ Gastos Médicos
 - ~ Unisalud

Contáctenos si tienen preguntas ~ estamos para servirles

Emmanuel de la Rosa, Account Service Representative

(Habla Español)

DelaRosaM6@aetna.com

801-256-7006

NOTAS

aetnaSM