

Aetna International: Cómo Funciona el Programa

para La Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días
DMBA/Programa de Missionary Medical en Puerto Rico

Aetna International (AI) & First Health

¡Bienvenidos a Aetna International!

Dado que los gastos médicos de los Jóvenes Misioneros se pagan en su totalidad utilizando los fondos de diezmo de la Iglesia a través del programa DMBA/Missionary Medical-Aetna International, es importante comprender cómo funciona el programa. Este documento “**Cómo funciona el programa**” tiene como objetivo brindarle una descripción general de alto nivel sobre la función básica del plan de Aetna International para los Jóvenes Misioneros en su área. También le servirá como guía de referencia para ayudarle con las respuestas a muchas de las preguntas o situaciones que pueda encontrar mientras busca atención para los Jóvenes Misioneros. Tómese el tiempo para familiarizarse con este documento y, si alguna vez tiene alguna pregunta al respecto o sobre cómo funciona el plan en general, no dude en comunicarse con su gerente de cuentas internacional de Aetna asignado.

Equipo internacional de Aetna para la Iglesia

Daniela Lucas, Gerente de Cuenta

Lucasd@aetna.com

619-642-3454

Con sede en Utah, Estados Unidos

Servicio al cliente de Aetna disponible 24/7/365:

(preguntas sobre reclamos enviados a Aetna por medicamentos o médicos pagados con dinero de la Misión)

1-888-219-0477 Número gratuito internacional

o +001-813-775-0451 (Llame a EE. UU. Directo)

Con la cobertura de Aetna Internacional, las ventajas para el Presidente de Misión y los Jóvenes Misioneros serán:

- Simplificar la administración de los beneficios de atención médica para la Misión y los misioneros.
- Proporcionar acceso a proveedores, clínicas y hospitales a través de un socio de red reconocido localmente, así como ofrecer atención de calidad y rentable utilizando su experiencia con los sistemas de atención médica locales.

Tarjetas de identificación

Las tarjetas de identificación se enviarán por correo directamente de Aetna a las misiones y llevarán los logotipos de Aetna y First Health. Cuando reciba las tarjetas de identificación, entréguelas a los misioneros junto con “Importante – Instrucciones para el misionero” (la carta de la tarjeta de identificación). La carta de la tarjeta de identificación es un documento de DMBA/Missionary Medical que reitera la responsabilidad de tener una tarjeta de identificación y también aborda cómo acceder a la atención.

IMPORTANTE: La cobertura de DMBA/Missionary Medical-Aetna International para un Joven Misionero termina el día en que finaliza formalmente la asignación misionera, según lo informado por el Departamento Misional. Todos los formularios del documento de identidad (físico y digital) deben recogerse y destruirse. No recoger las tarjetas de un Joven Misionero que ha regresado a casa podría resultar en que ese misionero use su tarjeta de manera inapropiada después de que su plan haya finalizado, lo que resultaría en el uso de recursos adicionales de la Iglesia para compensar el costo de los servicios.

Si un Joven Misionero pierde su tarjeta de identificación o se la roban, envíe un correo electrónico a LDSIDCARDS@aetna.com para solicitar un reemplazo. Deberá incluir el nombre completo del Joven Misionero (nombre y apellido) y su número de identificación de Aetna comenzando con W.

Cómo acceder a la atención

IMPORTANTE: Siempre que un Joven Misionero necesite atención médica, debe obtener la aprobación del Presidente de la Misión, su esposa, un asesor de Salud de la Misión o cualquier Líder de la Misión debidamente designado; el líder deberá contactar a AI y/o el proveedor a nombre del misionero. En caso de cualquier situación urgente, el misionero debe buscar atención inmediata y los líderes de la misión deben ser notificados lo antes posible.

Proveedores de FIRST HEALTH/Centros participantes dentro de la red:

- La misión debe identificar un centro/proveedor participante utilizando el directorio de proveedores de First Health que ha sido enviado por email a los líderes de la misión y AMA. Puede solicitar una copia del directorio en cualquier momento, enviando un email al representante de Aetna.

NOTA: NO utilice eMed para validar la participación de un centro/proveedor en la red. eMed es un sitio web de DMBA/Missionary Medical y la información que contiene es administrada por Misiones, no por Aetna ni por ningún socio de la red. Ni Aetna ni ningún socio de la red tienen acceso a eMed.

- Una vez que se identifica un centro/proveedor participante, la Misión o el misionero deben programar una cita directamente con el centro o proveedor médico.
- **IMPORTANTE:** Para los proveedores que están en la red de First Health, después de programar la cita, el misionero simplemente debe presentarse puntualmente a la cita. **La carta de garantía de pago (GOP) no es necesaria para los proveedores de First Health. La tarjeta de identificación de Aetna/First Health los identifica como personas con cobertura a través de First Health.** La oficina de proveedores no debe solicitar ningún pago y el proveedor facturará directamente a First Health.

Proveedores de Aetna International (AI) -Cuando se requiere un acuerdo de pago directo si hay proveedores disponibles que aceptan una Garantía de Pago (GOP) de Aetna.

- La misión debe identificar un centro/proveedor participante utilizando la lista de proveedores de Aetna que se encuentra en la página del área/ubicación/país en el que se encuentra su misión, en el sitio web personalizado que Aetna ha creado para las misiones en <https://www.aetnainternational.com/en/site/lds.html>

NOTA: NO utilice eMed para validar la participación de un centro/proveedor en la red. eMed es un sitio web de DMBA/Missionary Medical y la información que contiene es administrada por las misiones, no por Aetna ni por ningún socio de la red. Ni Aetna ni ningún socio de la red tienen acceso a eMed.

- Una vez que se identifica un centro/proveedor participante, la misión o el misionero deben programar una cita directamente con el centro o proveedor médico.
- **Tan pronto como se haga una cita o tan pronto como un misionero esté en camino a un hospital/proveedor de la red, el Líder de Misión que autoriza debe llamar o enviar una solicitud por correo electrónico directamente a AI para obtener una Garantía de Pago (GOP).**

Solicitar una Carta de Garantía (GOP) -AI

Teléfono: (Directo) +813-775-0451 o número gratuito +888-219-0477

Email (Preferido): AILOA@aetna.com

Esté preparado para compartir/proporcionar la información como se describe en la última página de este documento ("Formulario para solicitar una Garantía de pago por la atención"). Puede copiar y pegar desde esa página en un correo electrónico o imprimir, completar y enviar por correo electrónico como archivo adjunto.

- La Misión debe indicarle al misionero que vaya a un centro/proveedor dentro de la red y esté preparado para presentar su tarjeta de identificación de AETNA, una copia del GOP que obtuvo (si es posible) y otra forma de identificación válida a su llegada.

Si no se sigue el proceso descrito anteriormente, es posible que el centro/proveedor participante requiera el pago en el momento del servicio.

IMPORTANTE: Si por algún motivo el centro/proveedor participante (como se encuentra en la lista de proveedores que se encuentra en la página del Área/Ubicación/País donde se encuentra su Misión en el sitio web personalizado que Aetna ha creado para las Misiones en <https://www.aetnainternational.com/en/site/lds.html>) requiere cualquier forma de pago, en el momento del servicio a pesar de que la Misión/misionero presente una tarjeta de identificación válida Y se haya colocado un GOP, no demore la atención. Pague la atención y obtenga un recibo/factura detallada que luego deberá enviarse a Aetna para su reembolso a la Iglesia.

Luego, asegúrese de notificar a su administrador de cuentas de Aetna asignado los detalles de la interacción lo antes posible. Asegúrese de incluir el nombre completo del misionero, el número de identificación de Aetna W, la fecha del servicio, el nombre del centro/proveedor, la dirección del centro/proveedor, el número de teléfono del centro/proveedor, el nombre de la persona en el centro/proveedor con el que interactuaron y (si es posible) una copia del GOP que se colocó.

Hacer esto le permitirá al administrador de cuentas de Aetna asignado comunicarse con el proveedor para identificar por qué no cumplió con su acuerdo de red y resolverlo.

Centros/proveedores fuera de la red/no participantes:

Tenga en cuenta que en algunas de las áreas de la Misión es posible que no haya instalaciones/proveedores que participen en la red, o que las instalaciones/proveedores participantes del Socio de la Red pueden no ser aquellos a los que usted prefiere dirigir a los misioneros. **Para los centros/proveedores que no participan en la red, aún puede optar por buscar o dirigir a aquellos que necesitan atención allí; sin embargo, la Misión deberá estar preparada para pagar la atención por adelantado, obtener un recibo/factura detallada, y presentar un reclamo a Aetna para obtener un reembolso.**

Atención médica de emergencia:

Comuníquese con el socio de la red de su área lo antes posible, pero tenga en cuenta que la atención no debe retrasarse. Una vez contactado, el socio de la red coordinará con la instalación/proveedor, participante o no, para intentar evitar que el misionero tenga que hacer un pago al proveedor en el momento del servicio.

Atención médica que no sea de emergencia:

Se requerirá una Carta de Garantía (GOP) y deberá solicitarla llamando o enviando un correo electrónico al Socio de Red de su área y esté preparado con la información descrita en la última página de este documento. Luego, el socio de la red trabajará para enviar la carta de garantía solicitada lo antes posible, pero esto podría demorar varias horas dependiendo de la disponibilidad del centro/proveedor. Si la solicitud se realiza después del horario laboral de la oficina del centro/proveedor, es posible que el proveedor de la red tenga que esperar hasta que la oficina esté abierta antes de confirmar que la carta de garantía se ha colocado correctamente.

Reembolso de Gastos Médicos

Si un Joven Misionero usa fondos personales para pagar gastos médicos que deberían haber sido cubiertos por el plan DMBA/Missionary Medical-Aetna International, la oficina de la Misión debe reembolsar a ese misionero. Si la oficina de la Misión reembolsa a un misionero los gastos médicos, o si la oficina de la Misión paga facturas médicas directamente a un proveedor, el secretario Financiero de la Misión debe codificar esos gastos con el código de cuenta de la Misión **#XXXX900-5949**. Cuando se hace esto, los fondos provienen del presupuesto médico del Departamento Misional de la sede y el presupuesto de la Misión local no se ve afectado. Luego, la oficina de la Misión debe presentar un formulario de reclamo de reembolso a Aetna para que Aetna pueda reembolsar a la cuenta de la sede de donde provienen los fondos. Aetna no envía reembolsos a oficinas de misión individualmente.

Formularios de Reclamo

Se han personalizado tres (3) formularios de reclamo para la Iglesia que se encuentran en www.missionarymedical.org o www.aetnainternational.com/en/site/lds.html . Elija el formulario de reclamación adecuado según el método de reembolso que se solicita.

1. **Formulario de Reclamo para el Presidente** (*Reembolsar el Presidente*): Reembolsar al Presidente de la Misión si se utilizaron fondos personales para pagar directamente al proveedor.
2. **Formulario de Reclamo - Reembolsar a la Iglesia**: Reembolsar a la Iglesia si se utilizaron fondos de la Misión. Este es un formulario de reclamo estándar por misionero que se puede usar si el misionero paga por un servicio.
3. **Hoja de Cálculo para Reembolso** (*Reembolsar la Iglesia-Preferido*): Reembolsar a la Iglesia si se utilizaron fondos de la Misión. Esta hoja de cálculo permite la presentación de múltiples reclamos para múltiples Jóvenes Misioneros en un solo formulario.

NOTA: Cada vez que un Joven Misionero paga por la atención, debe obtener y entregar el recibo/factura a la Misión. Al presentar el recibo/factura, los fondos de la Misión deben usarse para reembolsar al misionero. La Misión debe presentar los recibos de reembolso a la Iglesia utilizando cualquiera de los formularios de los puntos 2 y 3 anteriores.

Presente un Reclamo

1. Complete el formulario de reclamo.
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 a nombre del misionero, que incluyan el diagnóstico (naturaleza de la enfermedad), y los procedimientos o los servicios realizados.
3. Escriba el nombre completo del misionero (nombre, apellido) y su número de identificación de miembro de Aetna (comienza con una "W") en cada documento presentado con el formulario de Reclamo (consulte la Tarjeta de identificación o la lista de inscripción mensual enviada a la Misión para obtener esta información).
4. Incluya información de contacto (teléfono y dirección de correo electrónico) donde se pueda comunicar con la oficina de la Misión en caso de que Aetna tenga alguna pregunta sobre el Reclamo.
5. Envíe el formulario de reclamación completo con todos los recibos asociados:
 - a. **Por FAX a:**
Número gratuito: 800-475-8751
Directo: 859-425-3363
 - b. **Por correo a:**
Aetna; P.O. Box 981543
El Paso, TX 79998-1543 USA
 - c. **Por correo electrónico, hay un límite de 10mb (PREFERIDO) a:**
aiservice@aetna.com

Pre-Autorización de atención específica para jóvenes misioneros por parte de DMBA/Missionary Medical

Este es un proceso OBLIGATORIO en su área. Requiere que el Presidente de la Misión, el Asesor Médico del Área o cualquier persona en la Misión responsable del cuidado de los Jóvenes Misioneros solicite una pre-autorización de DMBA/Missionary Medical para cierta atención. Seguir este proceso es vital ya que, en última instancia, brinda a DMBA/Missionary Medical la oportunidad de revisar casos médicos potencialmente complejos de cualquier Joven Misionero afectado y ayudar a encontrar y brindar las mejores opciones de atención.

Este proceso no se aplica al Presidente de Misión, su familia ni a ningún Matrimonio Misionero.

Además, tenga en cuenta que este requisito de pre-autorización no se aplica a situaciones o procedimientos de emergencia que pongan en peligro la vida y que no se identifiquen a continuación.

Las pre-autorizaciones solo serán requeridas para los siguientes tratamientos:

1. Resonancias magnéticas de la cabeza o la columna
2. Colonoscopia o endoscopia
3. Cirugías programadas no emergentes
4. Solicitudes para **más de 10 visitas** de terapia física
5. Solicitudes para **mas de 9 visitas** de asesoramiento de salud mental
6. Cualquier procedimiento que se recomiende para diagnosticar potencialmente el cáncer: PET, biopsia, extirpación masiva
7. Biológicos

Hay una página de web para ayudarles cuando necesitan hacer pre-autorización. La página de web es www.dmba.com/mmprecert. Oprima el botón Español en la página de web para ver la información en español. Cuando se necesita pre-autorización, complete la información requerida, y oprima el botón **Enviar Información**.

Missionary Medical monitorea esta página de web 24/7 y anticipa poder proveer una respuesta por email dentro de 24 horas luego de haber recibido comunicación.

Recuerde, si usted no notifica a Missionary Medical por esta página de web, Aetna International o sus socios no estarán autorizados para realizar el pago por el cuidado de su misionero.

Se requiere pre-autorización para estos tratamientos específicos por los siguientes motivos:

1. Promover la coherencia global en la pre-autorización de la atención.
2. Reducir la cantidad de atención medica extensiva en el campo misional. Si la salud de un misionero no es suficientemente buena para prestar servicio misional, la política del Departamento Misional es que debe regresar a casa.
3. Proteger a los misioneros, sus compañeros y líderes de misión de manejar tratamientos complejos que son mejor abordados por la familia del misionero en casa.
4. Identificar condiciones preexistentes que no deberían tratarse con fondos del diezmo.

Para preguntas, por favor contactar a Missionary Medical por email a missionarymedical@dmba.com o a través del número 801-578-5650 con el código correspondiente para llamar a los Estados Unidos.

Lista rápida de recursos para líderes de la misión

- **Aetna International Cómo funciona el programa (este documento): INFORMACIÓN CRÍTICA PARA ENTENDER EL PROCESO**
- **Conceptos básicos de la cobertura del Plan para Misioneros Jovenes:** Detalles simplificados sobre los servicios que están limitados o NO cubiertos por el plan según las instrucciones y direcciones de DMBA/Missionary Medical. Este documento se puede encontrar en la página de "Inicio" del sitio web personalizado que Aetna ha creado para las Misiones en <https://www.aetnainternational.com/en/site/lds.html> .
- **MissionaryMedical.org:** El sitio web de DMBA/Missionary Medical ha creado una sección centrada completamente en el programa de Aetna International, con capacitación, materiales informativos, formularios de reclamo, información de contacto, preguntas frecuentes y un enlace al sitio web de Aetna International. Los formularios de reembolso de Aetna International (formularios de reclamo) se pueden encontrar en el sitio web www.missionarymedical.org . En la página de inicio del sitio, haga clic en "**Información para proveedores y materiales de la oficina de la misión**". En la parte inferior de la página, en "**Formularios y materiales de Aetna International**", haga clic en cualquiera de los tres enlaces separados para acceder al formulario de reembolso correspondiente descrito anteriormente.
- **eMed:** eMed es un sitio web de DMBA/Médico Misionero. No se otorga acceso a ese sitio a nadie en Aetna International ni a ningún socio de la red. La información que se encuentra en eMed es mantenida únicamente por DMBA/Missionary Medical y las Misiones. **Cualquier lista de proveedores que exista en eMed fue creada por quienes prestan servicios en la Misión, no es mantenida por Aetna ni sus socios de la red y puede no reflejar la participación actual en el programa DMBA/Missionary Medical-Aetna International.** Consulte el "Listado de proveedores participantes/dentro de la red" a continuación para saber cómo localizar un proveedor participante/dentro de la red.
- **Carta de Instrucciones para el Misionero:** Describe el proceso DMBA/Médico Misionero para el misionero sobre cómo y cuándo buscar atención médica. Esta carta se encuentra en el enlace "**Importante – Instrucciones para el misionero**" en la página del área/región y país de su misión en el sitio web personalizado que Aetna ha creado para las misiones en <https://www.aetnainternational.com/en/sitio/lds.html> .
- **Principios de Beneficio - una guía para el Presidente:** Principios de beneficios establecidos por DMBA/Missionary Medical para guiar sus decisiones de atención médica. Esta carta se encuentra en el enlace "**Principios de beneficios: una guía para presidentes de misión**" en la página del área/región y ubicación/país de su misión en el sitio web personalizado que Aetna ha creado para las misiones en <https://www.aetnainternational.com/en/site/lds.html> .
- **Tres (3) formularios de reclamo:** Los formularios se encuentran en la página del Área/Región y Ubicación/País de su Misión en el sitio web personalizado que Aetna ha creado para las Misiones en <https://www.aetnainternational.com/en/site/lds.html> o también pueden ser encontrados en www.missionarymedical.org .
- **Lista de misioneros en formato Excel:** Para su comodidad, se envía una lista mensual a la dirección de correo electrónico principal de la Misión, con el nombre del misionero (según esté inscrito en Aetna), fecha de nacimiento, número de identificación de Aetna y número de cuenta asignado por Aetna.

Nombre de la Misión	Área de la Misión	Número de cuenta de Aetna
Puerto Rico	Caribbean	706418 -11-001

Lista rápida de recursos para líderes de la misión - Continuación

- **Directorio de Proveedores:** La versión más actualizada de esta lista, proporcionada por Aetna, se puede encontrar en la página del área/región y ubicación/país en la que se encuentra su misión, en el sitio web personalizado que Aetna ha creado para la Misiones en <https://www.aetnainternational.com/en/site/lds.html> Para Puerto Rico, hay un directorio para los proveedores de la red de First Health (Donde solo se requiere mostrar la identificación de First Health) y hay un directorio para los proveedores de Aetna que requiere un GOP.
- **Asistencia Médica (hasta 90 días de continuación del seguro):** Cuando a un misionero se le da un relevo por razones médicas o emocionales para regresar a casa a fin de recibir tratamiento asociado con una lesión o enfermedad que ocurre durante el servicio misional fuera de los Estados Unidos, el Presidente de Misión se comunica con el IFR (Representante de Campo) al Departamento Misional de la Iglesia. Se envía un formulario de cambio misional a DMBA/Missionary Medical.

Si se necesita asistencia médica después de la misión, el IFR se comunicará con el DMBA/Equipo de enfermería médica misionera por teléfono (801-578-5775 o 801-578-5767) o por correo electrónico (MissionaryMa@dmba.com) para solicitar formalmente asistencia médica. El equipo de enfermería recopilará toda la información necesaria del sistema de eMed. Si se aprueba, la Asistencia Médica posterior a la Misión cubrirá la lesión o enfermedad específica que comenzó durante el servicio del misionero.

Puede encontrar información y recursos adicionales sobre Asistencia Médica en las páginas de Asistencia Médica (disponibles en inglés, español, francés y portugués) del sitio web personalizado que Aetna ha creado para las Misiones en <https://www.aetnainternational.com/en/sitio/lds.html>.

- **Matrimonios Misioneros inscritos en el Senior Service Medical Plan (SSMP):** Los Matrimonios Misioneros son responsables de adquirir su propio seguro médico. Muchos Matrimonios Misioneros comprarán el seguro SSMP de Aetna. Los Matrimonios Misioneros deben comprender su plan de seguro médico personal y deben coordinar sus necesidades médicas personales con sus compañías de seguros específicas.

El plan Aetna SSMP y los Matrimonios Misioneros que hayan elegido comprarlo no son responsabilidad de la Misión. No se enviará ningún informe a la Misión por ellos. Cualquier Matrimonio Misionero inscrito en el SSMP no debe utilizar fondos de la Misión para pagar su atención. La expectativa de la Iglesia es que estas personas se encarguen de la coordinación de los servicios necesarios y de cualquier pago necesario para su propia atención, además de solicitar el reembolso de Aetna cuando se utilicen sus fondos personales. Se puede encontrar un formulario de reclamo y otra información útil para todos los inscritos en el SSMP en la página "Senior Missionary" del sitio web personalizado que Aetna ha creado para las Misiones en <https://www.aetnainternational.com/en/sitio/lds.html>.

Para cualquier consulta sobre la cobertura bajo el SSMP o aquellas relacionadas con Medicare al regresar a los EE.UU., consulte a:

[DMBA/Missionary Medical Senior Missionary Assistance:](#)

Número gratuito: 1-800-777-1647

Directo: 801-578-5650

Fax: 801-578-5907

Correo: srmiss@dmba.com

Aetna International (AI)

Formulario para Solicitar una Carta de Garantía

Información necesaria ya sea que la solicitud se realice por correo electrónico o por teléfono

(No aplica para proveedores de la red de First Health)

Instrucciones: Complete la información que se muestra a continuación o esté preparado para proporcionar esta información cuando envíe un correo electrónico o haga una llamada telefónica **antes de que el misionero vaya a buscar atención.**

Correo (preferido): AILOA@aetna.com

o Llame: **+813-775-0451 o 888-219-0477 (Gratuito)**

Si lo solicita por correo, por favor complete esta plantilla. Una vez completado, envíelo a AILOA@aetna.com con el asunto '**Solicitud de GOP nombre y apellido**'.

Si se trata de una **EMERGENCIA**, el asunto debe ser, '**URGENTE: Solicitud de GOP nombre y apellido**'

NOTA: Si no han recibido la Carta de Garantía URGENTE (para una emergencia) dentro de 1 hora o la Carta de Garantía normal (para una cita, no una emergencia) dentro de 2 horas, llame a AI al 813-775-0451.

Nombre:
Apellido:
ID de AETNA, comienza con 'W':
Fecha de nacimiento: MM/DD/AAAA (mantenga este formato)
Nombre de la misión:
Queja médica: (síntomas. Ej. Dolor de rodilla, dolor abdominal, etc.)
Atención necesaria: (Consulta médica, Atención en Emergencia, Hospitalización, etc.)
Fecha y hora de la cita:
Nombre de la clínica/hospital/proveedor: (OBLIGATORIO, sea lo más específico posible con el nombre del proveedor)
Nombre del médico (si lo conoce):
Especialidad del Médico:
Dirección y número de teléfono del médico: (Requerido para que Aetna seleccione el proveedor exacto para emitir el GOP)
Ciudad y país:
Nombre del Solicitante: (OBLIGATORIO, Aetna se comunicará en caso de que se requiera una aclaración para la Solicitud de REGISTRO)
Número de teléfono del solicitante:
Lista de correos electrónicos que deberían recibir una copia de la Carta de Garantía:

IMPORTANTE: Se recomienda tener a mano tanto el GOP, así como su ID/Pasaporte.