

Aetna International Guia do Usuário

Para A Igreja de Jesus Cristo dos Santos dos Últimos Días

Missões no Brasil

Aetna International tem providenciado acesso a redes e soluções de saúde a muitos grupos de clientes ao redor do mundo.

Ao trabalhar junto com a SulAmérica, com nosso conhecimento e experiência no Brasil iremos providenciar uma parceria valiosa para a Igreja. Favor de ter presente que além que os arranjos para atenções médicas dos missionários são providenciados a través da SulAmérica, esse programa está dirigido pelo Departamento Médico Missionário e a Aetna International. Como membros do programa da Aetna International.

***Importante:** *A SulAmérica recentemente implementou alguns processos para atender às normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), os missionários podem ser cadastrados no sistema SulAmérica sem o # CPF. Porém, o cartão físico não será emitido até que a missão entre em contato com a SulAmérica para providenciar o CPF correspondente de cada missionário. No enquanto, eles poderão usar seu número do SulAmerica ID junto com uma identidade com foto e apresentar ao prestador para atendimento médico.*

A informação a seguir lhe ajudará saber o que fazer em diferentes situações.

Como membros do programa da Aetna International, o Presidente da Missão e sua esposa, seus dependentes que estão morando na missão com eles, e os missionários jovens receberão um cartão da SulAmerica*.

IMPORTANTE: Os missionários contam com cobertura médica durante seu tempo na missão. A cobertura através do plano médico missionário da Igreja acaba ao voltar a casa.

- O cartão SulAmerica fornecerá acesso à rede SulAmerica em todo o Brasil
- É preferível que os missionários procurem atendimento médico com prestadores da rede SulAmérica
- Antes que os missionários procurem atendimento médico, eles devem receber autorização do seu Presidente de Missão ou da pessoa responsável da parte médica na sua missão.

- **Para sua informação** – Existem diferentes informações que serão necessárias seja para atendimento médico, solicitação de reembolsos, ou ao providenciar dados para cadastramento. Abaixo encontrará uma lista delas:
 - **Missionary ID**, número de 6 dígitos designado pela Igreja para cada missionário.
 - **Aetna ID**, número de 10 dígitos designado pela Aetna para cada missionário. Começa com W, necessário ao enviar solicitações de reembolso. Relatório enviado mensalmente para o Presidente de Missão.
 - **# CPF**, Cadastro de Pessoas Físicas, número exigido pela legislação brasileira para cadastramento em um plano de saúde local no Brasil. Isso é necessário para missionários brasileiros e estrangeiros.
 - **Cartão SulAmérica**, cartão físico que será enviado ao escritório da missão quando o missionário é cadastrado, SE e SÓ SE o # CPF foi providenciado.
 - **SulAmérica ID**, número de identificação designado pela SulAmérica quando o missionário é cadastrado. Esse número é solicitado para marcar consultas e no momento da consulta. A SulAmérica envia um relatório mensal com todos os SulAmérica IDs dos missionários na sua missão.
- **Localizar e marcar uma consulta com um prestador da rede SulAmérica** – Quando o missionário precisa de atenção médica e esta tem sido autorizada pelo Presidente da Missão, ou responsável de saúde, a missão pode marcar consultas com os prestadores médicos DENTRO da rede da SulAmérica usando o SulAmérica ID de cada um deles. Recomendamos que possam usar os prestadores médicos da rede da SulAmérica já que esses prestadores irão cobrar diretamente à SulAmérica e o missionário ou a missão não precisarão fazer o pagamento.

A fim de encontrar prestadores médicos que são parte da rede da SulAmérica, favor de consultar a seção '**Como Pagar e Acessar por Serviços Médicos no Brasil**' no final deste arquivo.

- **Atenção de Alta Complexidade (Internamento Hospitalar)** – Favor de envolver a SulAmérica assim que possível para que um pagamento direto possa ser arranjado e coordenado ANTES de marcar ou fazer qualquer procedimento médico. Quando o missionário precisar de internamento hospitalar ou há uma situação emergencial, precisamos nos assegurar que a missão ou o AMA entrou em contato com a SulAmérica ANTES de enviar o missionário para ser atendido na clínica ou o hospital.

É comum no Brasil que o hospital ou a clínica esteja dentro da rede SulAmérica. Porém, no 90% dos casos o cirurgião e sua equipe NÃO fazem parte da rede. Neste caso precisam fazer arranjos de pagamento diretamente com eles para pagar por esses serviços. Após disso podem solicitar um reembolso da Aetna.

- **Situações de Emergência** – Favor de entrar em contato com a central de atendimento da SulAmérica (4004-5900 ou 0800-970-0500) para que sejam informados da situação. Quando ligue eles, precisará providenciar o # de ID da SulAmérica do missionário. Ao fazer isso será conetado com o Prestige Contact Center e eles poderão ajudá-lo.

- **Prestador médico FORA da rede SulAmérica** – Caso precisem usar um prestador médico fora da rede SulAmérica ou precisam de um especialista com que a SulAmérica não conta, a missão é responsável de se assegurar que o pagamento seja feito por essas despesas médicas. Em essas situações, SulAmérica tentará ajudar com o pagamento dessas despesas SE os prestadores aceitam o pagamento da SulAmérica, mas a missão é a responsável de ver que esses pagamentos sejam feitos. Quando a missão use prestadores fora da rede SulAmérica, o seguinte processo pode ser usado:

- Entre em contato diretamente com o **Prestige Contact Center da SulAmérica** para ver se eles conseguem fazer arranjos com o prestador médico e eles aceitam pagamento direto.

- Caso a missão precise pagar diretamente ao prestador médico e a missão não conta com os fundos necessários, podem entrar em contato com o Departamento Financeiro do Escritório da Área da Igreja, podem entrar em contato com o Luciano Pereira no (11) 3723-3500 ou PereiraLS@ChurchofJesusChrist.org

- Alguns tipos de prestadores médicos ou especialistas não são parte da rede SulAmérica como é o caso dos podologistas. Para coordenar atenção médica desses especialistas favor de entrar em contato com o **Prestige Contact Center da SulAmérica** para tentar fazer arranjos de pagamento. Pode ser que a SulAmérica não consiga fazer esses arranjos devido ao prestador não aceitar o pagamento. Caso a atenção médica não seja muito costosa, a missão pode pagar pelo atendimento e depois solicitar um reembolso da Aetna. Novamente, pode envolver o Departamento Financeiro do Escritório da Área da Igreja se for necessário.

Se você sabe de algum prestador que pareça não trabalhar com a SulAmérica, favor de entrar em contato com o Emmanuel de la Rosa.

- Se você tem perguntas sobre como obter acesso aos serviços de saúde para os missionários, favor de consultar a seção '**Como Pagar e Acessar por Serviços Médicos no Brasil**' no final deste arquivo.

- **Formulários de reembolso** – 3 diferentes formulários tem sido criados para a Igreja. Favor de usar o formulário correspondente dependendo das despesas feitas.

1. **Formulário de Reembolso: Vários Reembolsos de Missionários** – (Método Preferido) Reembolsar a Igreja se fundos da missão foram usados. O formulário permite solicitar reembolso por atenção a vários missionários.

2. **Formulário de Reembolso – Missionários Jovens (Reembolsar a Igreja)** Reembolsar a Igreja se fundos da missão foram usados. Esse formulário permite solicitar o reembolso por atendimento a um missionário.

3. **Formulário de Reembolso: Presidente de Missão (Reembolsar o Presidente)** Reembolsar ao Presidente de missão se fundos PESSOAIS foram usados.

*****Sempre que um missionário pague por algum atendimento autorizado pelo Presidente da Missão, ele deve obter e entregar o recibo/fatura à missão. Após a apresentação do recibo/fatura, os fundos da missão devem ser usados para reembolsar o missionário, a missão deve então enviar os recibos à Aetna para reembolso dos fundos à Igreja usando um dos formulários #1 ou #2 acima.*****

Os formulários de reembolso se encontram no site da Aetna para Igreja baixo a seção 'Formulário de Reembolso', <https://www.aetnainternational.com/en/site/lds/regions/br-pt.html>

- **Relatório Mensal de Cadastros SulAmérica** –Durante a primeira semana de cada mês, a SulAmérica lhe enviará a listagem dos missionários cadastrados no Sistema SulAmérica. Os arquivos incluem instruções sobre o que precisa ser feito, por favor, certifique-se de segui-las. Essas listas fornecerão a você o SulAmérica ID para cada missionário coberto em sua missão, caso seja necessário atendimento médico. Favor de revisar os nomes no relatório, para verificar se há algum nome que não reconheça ou veja nomes de missionários que já deixaram a missão. Se for o caso, por favor, compartilhe esses nomes junto com o SulAmerica ID de cada missionário com Emmanuel de la Rosa em delarosam6@aetna.com Ele irá cancelar essas contas ou ajustar na missão certa no sistema SulAmérica, qualquer for o caso.
 - **Relatório Mensal da Aetna** – Para sua conveniência, você também receberá mensalmente um relatório da Aetna. A lista inclui todos os missionários designados para sua missão com suas informações missionárias correspondentes, incluindo os números de identificação da Aetna. Você provavelmente usará essas informações ao enviar solicitações de reembolso.
 - **Reposição de Cartão SulAmérica** – Favor de se lembrar do que foi mencionado acima sobre a necessidade de um # CPF para que o cartão seja criado e enviado à missão.
1. Caso o missionário já esteja cadastrado, mas ainda não tenha fornecido o CPF, a SulAmerica não enviará o cartão.

2. Caso o missionário já tenha recebido o cartão e precise de uma reposição, envie um e-mail para SulAmerica_Relacionamento_Administrado@sulamerica.com.br Indique que é necessária uma 'segunda via' e forneça o # do SulAmerica ID junto com o nome do missionário.

Importante: Dúvidas ou perguntas devem ser enviadas para a Aetna e a SulAmérica, favor de NÃO entrar em contato com o escritório da Área ou a Presidência da Área. Caso precise de ajuda pode entrar em contato nos seguintes canais de atendimento:

- **Central de atendimento da SulAmérica (24/7) – Capitais e regiões metropolitanas:** 4004-5900
Demais localidades: 0800-970-0500
Para entrar em contato com o **Prestige Contact Center da SulAmérica** a pessoa ligando precisa providenciar o SulAmérica ID do missionário.
- **Daniela Cruz** – *Representante da SulAmérica para a Igreja:* daniela.cruz@sulamerica.com.br ou pelo telefone (no horário de escritório) 55 (11) 3779-7526.
Caso Daniela não esteja disponível durante horário de escritório e você precise de atendimento urgente, entre em contato com Prestige Contact Center da SulAmérica, instruções na seguinte página.
- **Emmanuel de la Rosa** – *Representante da Aetna para as missões no Brasil:* delarosaM6@aetna.com ou por telefone (Utah, USA) +801-256-7006

Acesso à rede SulAmérica para Missionários Senior:

Os missionários senior têm a opção de participar do Programa de Atendimento Médico para Idosos (Senior Service Medical Program) Se você estiver participando deste programa, entre em contato diretamente com Emmanuel de la Rosa para solicitar um formulário de cadastro para acessar a rede de prestadores da SulAmérica.



Cómo Acessar e Pagar por Serviços Médicos no Brasil

Cómo Encontrar um Prestador da Rede da SulAmérica

1. Encontre prestadores da rede da SulAmérica ao acessar o diretório de prestadores médicos no seguinte link:
<http://portal.sulamericaseguros.com.br/home.htm>
 2. As instruções para obter uma senha para acessar o diretório de prestadores da SulAmérica:
<https://www.aetnainternational.com/content/dam/aetna/pdfs/aetna-international/Ids/HowTo-Access-Providers-Brazil-PT.pdf>
 3. Também pode entrar em contato com o **Prestige Contact Center da SulAmérica** para solicitar ajuda para encontrar um prestador médico. O Prestige Contact Center pode ajudar você a encontrar um prestador perto de onde você mora. O Prestige Contact Center pode ser contactado nos seguintes números:
4004-5900 – Capitais e regiões metropolitanas
0800-970-0500 – Demais localidades
- A pessoa que ligue para o Prestige Contact Center precisa ter o ID da SulAmérica do missionário e incluir esse número quando seja solicitado pelo Sistema de Resposta Automática. Ao fazer isso sua ligação será encaminhada para um representante do Prestige Contact Center.

Se Não Há Prestador da Rede da SulAmérica (Atendimento Não Emergencial)

1. Se o atendimento não é emergencial, entre em contato com o **Prestige Contact Center da SulAmérica** e solicite sua ajuda para encontrar um prestador dentro da rede da SulAmérica. Caso o representante não possa encontrar um prestador dentro da rede perto do local onde está o missionário e o missionário tem um prestador fora da rede da sua preferência, o representante do Prestige Contact center solicitará as informações do prestador e irá enviá-las para o Marcos Ludwig para que ela possa negociar com o prestador o pagamento direto através da SulAmérica.
2. A SulAmérica tentará entrar em contato com o prestador para falar sobre a opção que o pagamento seja feito pela SulAmérica diretamente. Favor de esperar de 2 a 3 dias úteis para completar esse processo. Caso o prestador aceite, a SulAmérica lhe providenciará com mais instruções.
3. Caso o prestador não aceite o pagamento da SulAmérica, *a missão deverá estar preparada para pagar pela atenção do missionário*. Quando o escritório da missão pague por serviços médicos, essas despesas podem ser marcadas na conta da missão **#XXXX900-5949**. Quando isso é feito, os fundos saem diretamente do orçamento médico geral do Departamento Missionário e o orçamento da missão não será afetado. Se o missionário paga por atenções médicas, a missão precisa reembolsar o missionário.

O Escritório da Área não deverá pagar por despesas médicas feitas pelas missões.
4. Se o missionário paga por atenções médicas, a missão reembolsará ao missionário, e a missão enviará um formulário de reembolso a Aetna. Aetna reembolsará ao Missionary Medical.
5. A missão precisa enviar o formulário de reembolso para a Aetna e a Aetna reembolsará ao Missionary Medical. Pode encontrar o formulário de reembolso no seguinte link (baixo a seção Formulário de Reembolso):
<http://www.aetnainternational.com/sites/ids/br-pt/index.html>
6. DMBA Missionary Medical enviará os fundos para o Departamento Médico Missionário para reembolsar o orçamento médico de onde saíram os fundos. Aetna não reembolsa às missões diretamente.

Se Não Há Prestador da Rede da SulAmérica (Atendimento Emergencial)

1. Se não há prestador da rede da SulAmérica e a atenção médica é de emergência (necessária o mesmo ou o seguinte dia), enviem ao missionário para o prestador. A missão deverá estar pronta para pagar pela atenção médica. Quando a missão paga por serviços médicos, essas despesas deverão ser marcadas na conta da missão #XXXX900-5949. Quando isso é feito, os fundos saem diretamente do orçamento médico geral do Departamento Missionário e o orçamento da missão não será afetado. Se o missionário paga por atenções médicas, a missão precisa reembolsar o missionário.

O Escritório da Área não deverá pagar por despesas médicas feitas pelas missões.

2. Se o missionário paga por atenções médicas, a missão reembolsará ao missionário e a missão enviará um formulário de reembolso a Aetna. Aetna reembolsará ao Missionary Medical.

3. A missão precisa enviar o formulário de reembolso para a Aetna e a Aetna reembolsará ao Missionary Medical. Pode encontrar o formulário de reembolso no seguinte link (baixo a seção Formulário de Reembolso):
<http://www.aetnainternational.com/sites/lds/br-pt/index.html>

4. DMBA Missionary Medical enviará os fundos para o Departamento Médico Missionário para reembolsar o orçamento médico de onde saíram os fundos. Aetna não reembolsa às missões diretamente.