

GUIA DE ACCESO A TRATAMIENTOS EN EEUU

SUMARIO

**TRATAMIENTO EN LOS ESTADOS UNIDOS 3**

**ELEGIR UN PROVEEDOR DE ATENCIÓN MÉDICA 3**

**MÉDICOS 3**

**HERRAMIENTA DE BÚSQUEDA 3**

**CÓMO CONCERTAR LA CITA 4**

**EL DÍA DE LA CITA 4**

**RECIBIR LOS EXTRACTOS O LAS FACTURAS EN CASA 5**

**FARMACIA 6**

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 6**

**PASO A PASO 7**

**HOSPITALIZACIÓN PROGRAMADA ( NO URGENTE) 7**

**HOSPITALIZACIÓN DE URGENCIA 7**

**ATENCIÓN AMBULATORIA 7**

**SERVICIOS QUE REQUIEREN APROBACIÓN PREVIA 8**

**PAGO DE SOLICITUDES DE ASISTENCIA SANITARIA 8**

**I/ ATENCION EN ESTADOS UNIDOS**

# ELEGIR UN PROFESIONAL / PROVEEDOR

La elección de un proveedor de asistencia sanitaria es suya, pero si elige un proveedor que esté dentro de la red, obtendrá precios preferentes y una facturación directa. Esto significa también que cualquier parte que tenga que pagar (por ejemplo, en caso de que la parte de las facturas supere la prestación máxima a pagar) será menor si permanece dentro de la red. Si decide acudir a un proveedor externo a la red, tenga en cuenta que es posible que se niegue a facturar directamente a Global Excel Management y que le pida que pague sus servicios por adelantado y reclamar posteriormente a su seguro

Otra beneficio adicional, es que ahora podrá encontrar la herramienta de búsqueda de todos sus proveedores (médicos y de farmacia) a través de un solo sitio web. Para obtener más información sobre los proveedores de la red, consulte la web hennergroup.globalexcel.com

# MÉDICOS

Con la herramienta de búsqueda de proveedores médicos, podrá encontrar médicos, hospitales y otros proveedores médicos por ciudad y estado, código postal, nombre del proveedor y especialidad. La red de proveedores se puede encontrar en el sitio web hennergroup.globalexcel.com

# HERRAMIENTA DE BÚSQUEDA

Con la herramienta de búsqueda de proveedores médicos, podrá encontrar médicos, hospitales y otros proveedores médicos por ciudad y estado, código postal, nombre del proveedor y especialidad. La red de proveedores se puede encontrar en el sitio web hennergroup.globalexcel.com

Para localizar un proveedor:

1- Introduzca su código postal y seleccione el radio de distancia del parámetro de búsqueda

2- Cuando se le pida un plan, seleccione Passport to Healthcare Primary PPO Network

3- Utilizando el campo de búsqueda inteligente, introduzca el nombre del proveedor, la especialidad o el procedimiento que está buscando. Además de la búsqueda inteligente, también puede navegar utilizando la opción de "categorías" para realizar una búsqueda.

# CONCERTAR UNA CITA

Al concertar una cita, el proveedor le hará preguntas generales por teléfono, como :

► Sus datos personales (nombre, dirección, número de teléfono, etc.)

► Información sobre el seguro

- Nombre del seguro: Por favor, mencione AETNA

- Número de identificación: Este número aparece en su tarjeta AETNA/CVS Caremark

► Número de teléfono gratuito para contactar con los beneficios y la elegibilidad:

El número es 1-866-936-1225. Aparece en su tarjeta AETNA/CVS Caremark y en el reverso de su tarjeta de seguro.

El proveedor puede o no llamar a Global Excel con antelación para la verificación del seguro; algunos proveedores esperarán hasta que el miembro esté físicamente presente con la tarjeta de seguro para hacer esta verificación

# EL DÍA DE LA CITA

Llegue al menos 15 minutos antes de su cita. Cuando visite a un médico por primera vez, se le pedirá que rellene un formulario de registro; en este formulario se pide información estándar: datos personales, información sobre el seguro, condiciones médicas presentes o pasadas, incluyendo los medicamentos que pueda estar tomando, persona de contacto en caso de emergencia, y persona financieramente responsable del pago en caso de que el gasto incurrido no esté cubierto por el seguro (por ejemplo, coseguro, atención no cubierta).

En la consutla puede que también le pidan que firme una cesión de información médica protegida, esta cesión firmada permitirá a su médico proporcionar información médica con fines de preautorización y procesamiento de reclamaciones.

Presente su tarjeta AETNA/CVS Caremark al proveedor, todas las instrucciones que necesitan están incluidas en la tarjeta.

También puede ponerse en contacto con la línea de atención al cliente bilingüe de Global Excel, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en el número 1-866-936-1225, si tiene alguna pregunta o duda. Este número también aparece en su tarjeta AETNA/CVS Caremark y en el reverso de su tarjeta de seguro.

**.**

# RECEPCIÓN DE LAS FACTURAS EN SU HOGAR

Es posible que reciba un extracto en su casa después de haber visitado a un médico u hospital, incluso cuando el cargo se está facturando directamente al seguro.

La razón más común que no requiere ninguna acción adicional:

* Se le informa del importe que se cobra al seguro por los servicios que ha recibido. Esto suele aparecer en la factura y no requiere ninguna otra acción por su parte. Basta con que compruebe que el servicio que se indica se corresponde con el que ha recibido.

Sin embargo, puede haber otros motivos para recibir los extractos en casa:

* El proveedor médico no tiene registrados los datos de su seguro. Esto suele ocurrir con proveedores independientes de su médico principal o del hospital (si se recibieron servicios hospitalarios).

se recibieron servicios hospitalarios). Estos proveedores incluyen laboratorios, proveedores de patología, etc.

* El proveedor aún no ha realizado la conciliación de cuentas (el pago ha sido enviado pero aún no ha sido identificado por el proveedor).
* Si usted es responsable de una parte de la factura (se ha alcanzado el máximo de la prestación, coseguro, servicio no cubierto por el plan), el proveedor le facturará directamente.

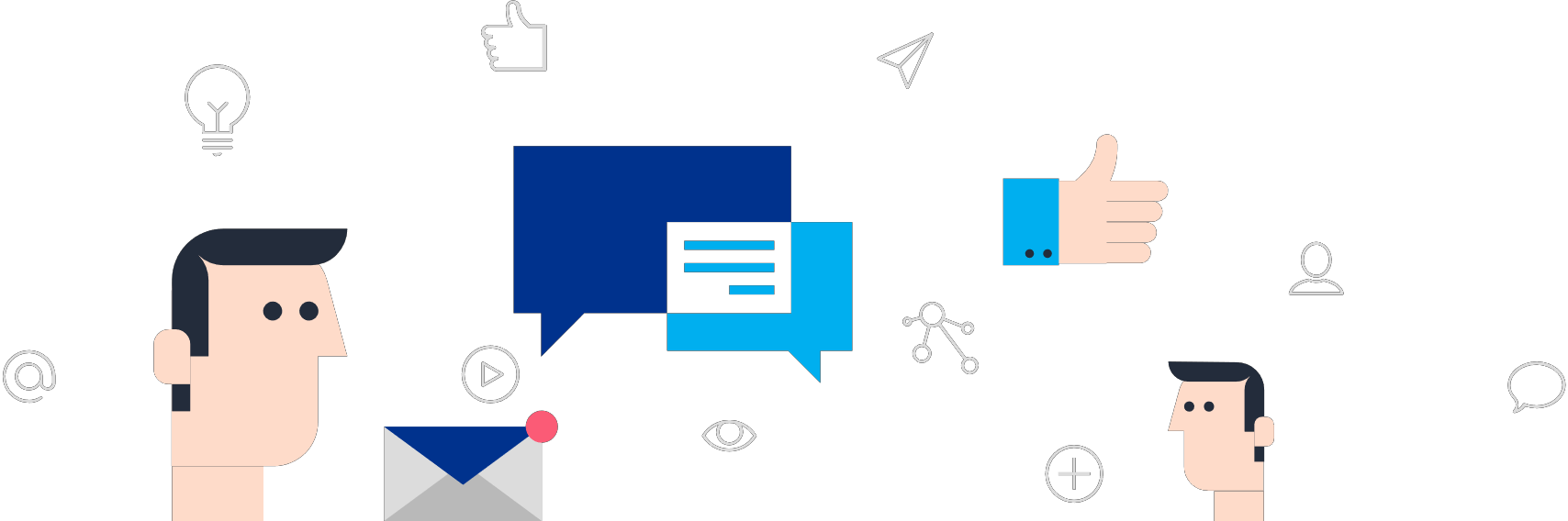
En una situación en la que reciba un extracto en su domicilio, puede ponerse en contacto directamente con Global Excel para verificar que han recibido la reclamación y que está en proceso. Si la reclamación no se ha recibido, Global Excel le pedirá que les envíe una copia del extracto (por fax, correo electrónico, etc.) para que puedan investigar con el proveedor y asegurarse de que le envían la factura.

También puede ponerse en contacto con su equipo de atención al cliente de Henner por correo electrónico o por teléfono. Sus datos de contacto están indicados en tu tarjeta de seguro.

.

# ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente de Global Escel estará disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. Puedes ponerte en contacto en el número de teléfono +1-866-936-1225



# II/PASO A PASO

**Hospitalización programada**

**(Hospitalización no urgente)**

*Si ya ha elegido proveedor de servicios sanitarios*

1. Llame al número gratuito: 1-866-936-1225 indicado en su tarjeta AETNA/CVS Caremark (sólo en EE.UU. o Canadá) y en su tarjeta de seguro.

2. Un asesor se pondrá en contacto con el hospital y/o el médico para obtener información sobre su hospitalización y confirmará su admisión.

3. Una vez obtenida la aprobación previa de Henner, se enviará al proveedor una carta en la que se confirme su derecho a participar.

*Si aún no ha elegido el proveedor de servicios sanitarios*

1. Vaya a hennergroup.globalexcel.com. Con la herramienta de búsqueda de proveedores médicos, podrá encontrar médicos, hospitales y otros proveedores médicos por ciudad y estado, código postal, nombre del proveedor y especialidad.

2. Como alternativa, puede llamar al número gratuito: 1-866-936-1225 que aparece en su tarjeta (sólo en Estados Unidos y Canadá). Un asesor le ayudará a localizar un proveedor de atención médica de la red de Aetna más cercano a donde se encuentre.

# HOSPITALIZACIÓN DE EMERGENCIA

****

1. Diga al hospital que su seguro trabaja con Aetna.
2. Muestre al personal del hospital el reverso de su tarjeta de seguro e invítele a llamar al número dedicado a los proveedores de Estados Unidos para confirmar su admisibilidad. También puede llamar usted mismo a ese número
3. El hospital recibirá inmediatamente una carta de confirmación de su derecho.

# ATENCIÓN AMBULATORIA



**Para consultas periódicas en una clínica, hospital o centro asociado para el diagnóstico o el tratamiento**

1. Para encontrar un proveedor asociado, visite hennergroup.globalexcel.com o llame al número gratuito 1-866-936-1225 si necesita ayuda.
2. Cuando consiga una cita, informe al proveedor de que su seguro trabaja con Aetna y que debe llamar al 1-866-936-1225 para comprobar su admisibilidad.
3. Lleve su tarjeta de seguro el día de la consulta.
4. La atención cubierta por su seguro se pagará directamente al proveedor. Usted sólo será responsable de su parte del coste, ya sea en el momento de la consulta o al recibir la factura en su domicilio.

# FARMACIA

Este servicio está disponible sólo bajo ciertas condiciones.

1. Para encontrar una farmacia CVS Caremark participante, vaya a hennergroup.globalexcel.com o llame al número gratuito 1-866-936- 1225 si necesita ayuda.

2. Lleve su tarjeta AETNA/CVS Caremark cuando vaya a la farmacia.

3. Los cuidados cubiertos por su seguro se pagarán directamente al proveedor. Usted sólo será responsable de su parte del coste, en el momento de la visita

# SERVICIOS QUE REQUIEREN APROBACIÓN PREVIA

Estos son algunos de los servicios que requieren aprobación previa. Para más información, consulte su guía de afiliación:

* Hospitalización programada, incluyendo el parto
* Cirugía ambulatoria

Los servicios mencionados requieren una aprobación previa. Para obtener una aprobación previa, debe ponerse en contacto con Global Excel en el 1-866-936-1225 y Global Excel se pondrá en contacto con Henner

# PAGO DE LAS SOLICITUDES DE ASISTENCIA SANITARIA

Las reclamaciones de asistencia sanitaria se pagan de la siguiente manera:

* El proveedor presentará la factura según las instrucciones de su tarjeta AETNA/CVS Caremark para su pago.
* Recibirá una Explicación de Beneficios (EOB) para informarle de la parte del coseguro o de cualquier otro saldo restante que el proveedor le solicitará (según los beneficios de su póliza, si procede).
* El proveedor le facturará directamente el saldo restante, si procede. Si tiene alguna pregunta sobre una factura que ha recibido de un proveedor, póngase en contacto con Global Excel en el 1-866-936-1225 o con su equipo de atención al cliente de Henner tanto por teléfono como por correo electrónico.



## Henner

Henner - Simplified private joint stock company- Registered capit al of € 8,212,500 - RCS Nante rre 323 377 739 - VAT No. FR 48323377739 - Headquarte rs: 14 boulevard du General Leclerc, 92200 Neui ll y-sur-Sein e, France - www.henner.com - For France and Eur ope o nl y: Reg istered in France w ith ORIAS un der No. 07.002.039 and regulated by the ACPR (4 Place de Budapest -CS 92459 - 75436 Paris Cede x 09 , www.acpr.banque-france.fr)