

aetna®

[Home](#) | [Retrieve a Quote](#) | [News](#) | [Contact Us](#)

[Individuals & Families](#) ▾ [Employers](#) ▾ [Governments](#) ▾ [Brokers](#) ▾ [Providers](#) ▾ [About Us](#) ▾

[Log In / Register](#) ▾

## Never forget your user name again

We're updating your online account to use an email address as your username. You'll be asked to make the change when you log in.

[Log in/Registration](#)

Looking for international insurance?  
[Get an online quote now >](#)

### For individuals and families

Round the clock support for you and your family

- Pre-trip guidance to help with your next move
- Access to Aetna's team of clinicians
- 24/7 assistance via toll-phone, fax or email

- Health care plans tailored to your clients
- Mobile Assistant to support your clients
- Secure information & tools at your fingertips

- Comprehensive health care for your employees
- Flexible portfolio of plans and optional benefits
- Secure information & tools at your fingertips

# Guía de Recursos de Aetna International

- [¿Cómo registrarse en la página de Aetna International?](#)
- [¿Cómo imprimir las tarjetas de identificación?](#)
- [¿Qué vías se pueden utilizar para someter reclamos y cómo hacerlo en cada una?](#)
  - [Vías en las que sí necesita registrarse en la página web de Aetna International](#)
    - [A través de la página web](#)
    - [A través de la aplicación móvil](#)
  - [Vías en las que no necesita registrarse en la página web de Aetna International](#)
    - [A través de correo electrónico](#)
    - [A través de correo ordinario](#)
- [¿Cómo buscar proveedores?](#)
- [¿Cómo abrir correos seguros de Aetna en dispositivos móviles y la computadora?](#)

# Índice

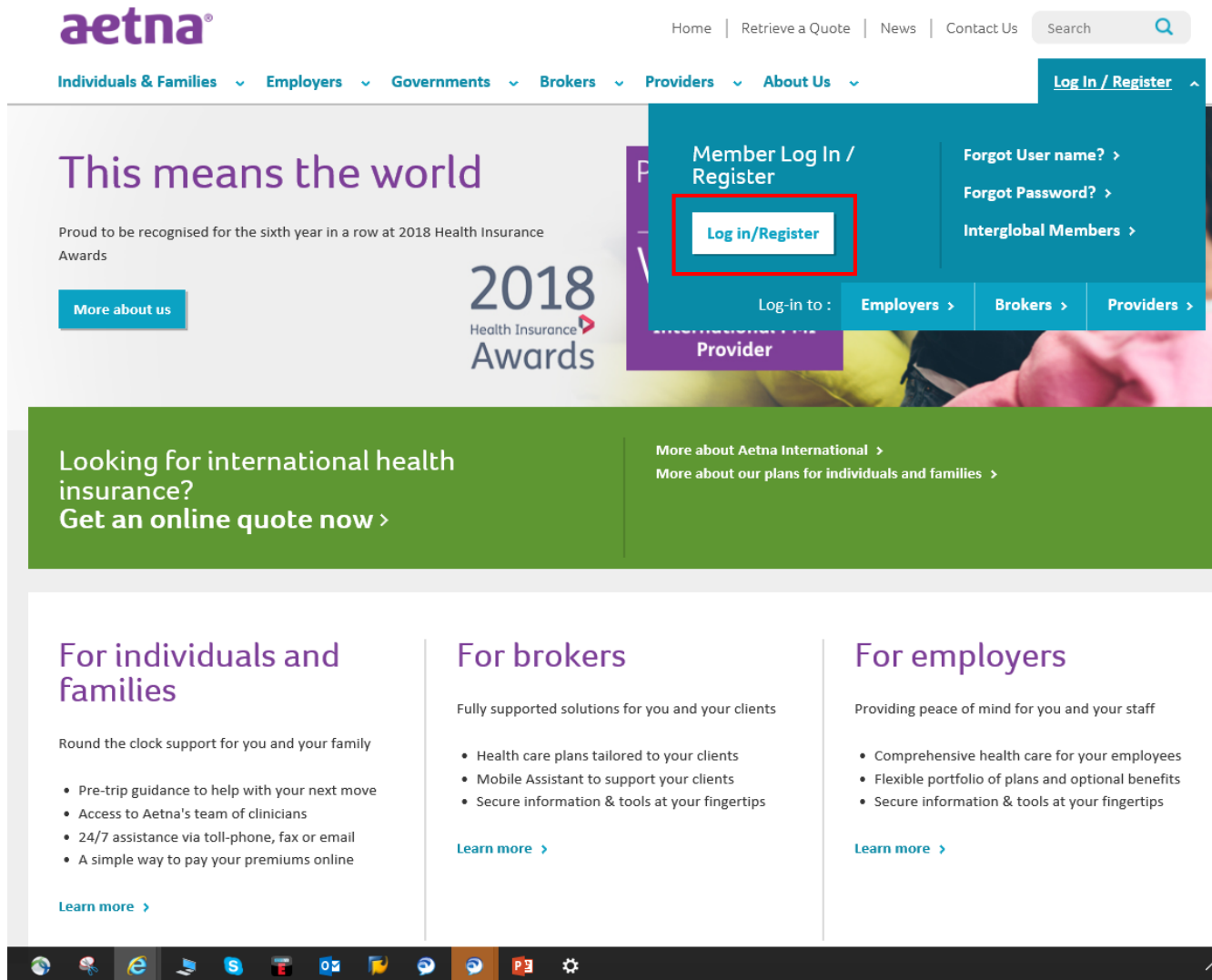
Si necesita dirigirse a una parte específica de la presentación, solo necesita darle clic a la viñeta



# ¿Cómo registrarse en la página de Aetna International?

[Haga clic aquí para  
volver al índice](#)

# ¿Cómo registrarse en la página web de Aetna International?



Para registrarse en la página web de Aetna International, siga los siguientes pasos:

- Tenga siempre consigo su tarjeta de identificación de Aetna International
- Visite [www.aetnainternational.com](http://www.aetnainternational.com), de clic a “Log In/Register” y complete el formulario con su información personalizada
- Debe crear un nombre de usuario, una contraseña alfanumérica y elegir una pregunta de seguridad
- Seleccione el tipo de plan “Aetna International Plan Member”

**Nota: debe escribir su nombre y apellido igual a como está escrito en su tarjeta de Aetna International, así esté truncado o mal escrito.**



# ¿Cómo imprimir las tarjetas de identificación?

[Haga clic aquí para  
volver al índice](#)

Make the most of your health plan, be sure your  
network.  
Provider Search

#### Learn about your ID card

You need a separate card for all products. For  
your card may include your pharmacy (Rx) info.

Use your ID card and need to show it for care,  
on a device such as your cellphone. You can also  
show your doctor a printed copy.

#### What if the information on your card is wrong?

If you have incorrect member name or plan information on  
your ID card, and you signed up for insurance  
through your workplace, contact your employer's  
HR department and they can give us the change.

If you didn't sign up through work, just call the member  
support number on your card.

# ¿Necesitas tarjetas de identificación?

Descripción general Encuentre atención médica Mis reclamaciones Salud y bienestar **Mi plan y yo** Preguntas

Hola JOSE

## Bienvenido a la atención médica hecha a su medida

Necesito realizar o verificar una reclamación

Estoy buscando un proveedor de atención médica

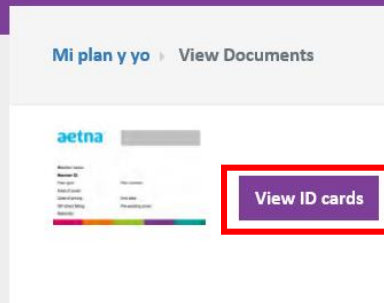
Quisiera ver los documentos o los detalles de mi plan

Deseo mejorar mi salud y bienestar

Deseo verificar o actualizar mis detalles

Necesito que me respondan a una pregunta

Descripción general Encuentre atención médica Mis reclamaciones Salud y bienestar **Mi plan y yo** Preguntas



## Mi plan y yo

**Member details**

Check member details and amend your personal details

**View documents**

View Member Handbooks, the legal details and other plan documents

**Repeat repayment details**

Also known as Recurring Reimbursement Election or RRE. Set up your preferred method of repayment for regular, eligible treatment or service claims



# ¿Cómo imprimir las tarjetas de identificación?

1

2

3

4

5

6

Descripción general Encuentre atención médica Mis reclamaciones Salud y bienestar **Mi plan y yo** Preguntas

Quisiera ver los documentos o los detalles de mi plan

1

2

3

4

5

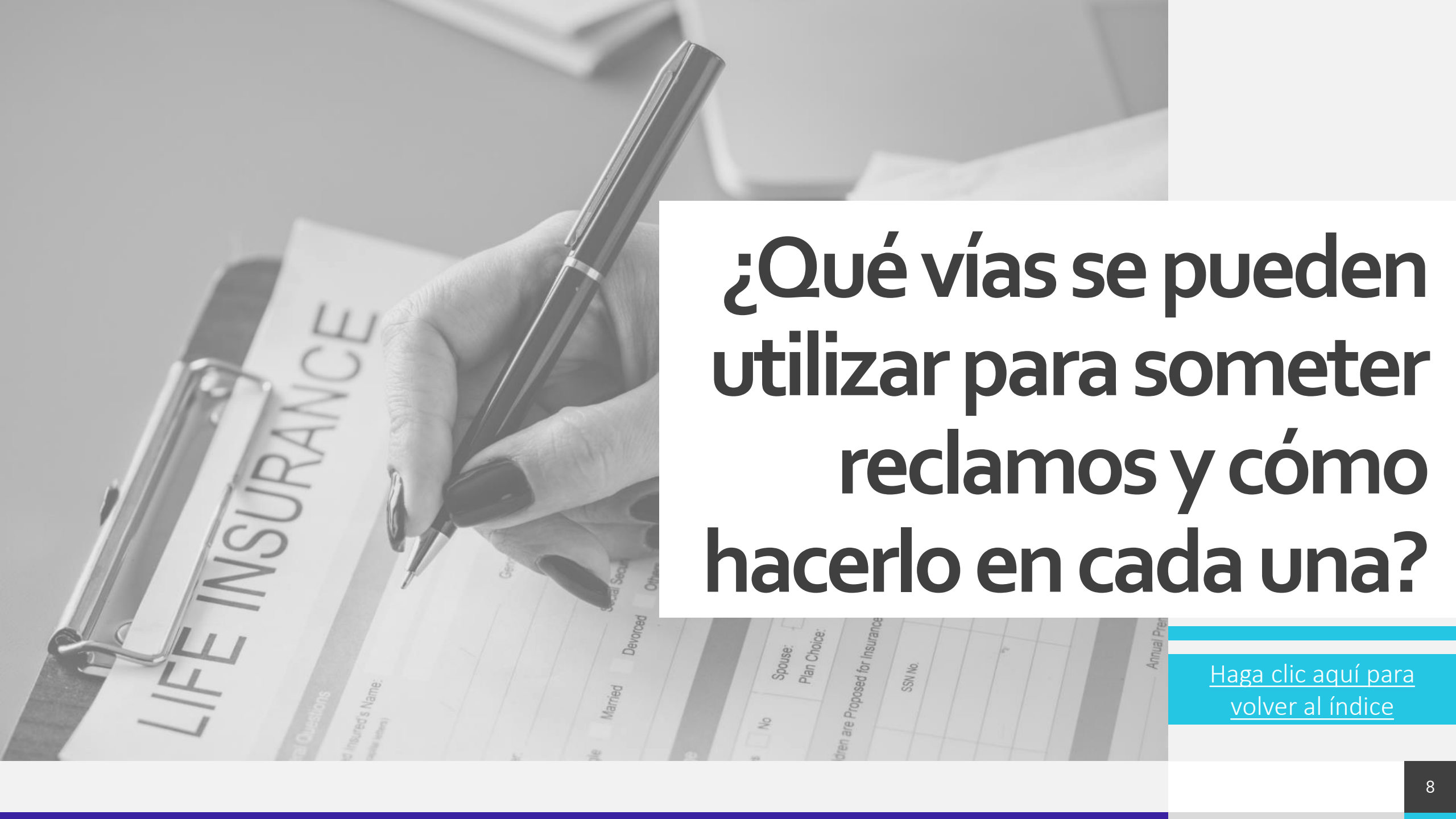
6

Cuando ingrese a su cuenta de Aetna International, siga estos pasos:

- Haga clic en 'Mi plan y yo' o 'Quisiera ver los documentos o detalles de mi plan'
- Haga clic en 'View documents'
- Haga clic en 'View ID cards'

Será redirigido a Aetna Navigator, y ahí siga estos pasos:

- Haga clic en 'ID card'
- Elija el miembro o dependiente a quien le quiere imprimir la tarjeta de identificación
- Haga clic en "Print/Download ID card"

A grayscale photograph of a hand with dark nail polish holding a black pen, poised to write on a life insurance form. The form is titled 'LIFE INSURANCE' and includes fields for 'Insured's Name', 'Married', 'Divorced', 'Spouse', 'Plan Choice', 'SSN No.', and 'Annual Premium'.

**¿Qué vías se pueden utilizar para someter reclamos y cómo hacerlo en cada una?**

[Haga clic aquí para volver al índice](#)



# ¿Qué vías se pueden utilizar para someter reclamos y cómo hacerlo en cada una?

Siempre tenga consigo esta información antes de empezar el proceso de someter reclamos:



Detalles personales



Detalles del proveedor  
y el paciente



Recibos o  
facturas



Detalles de pago

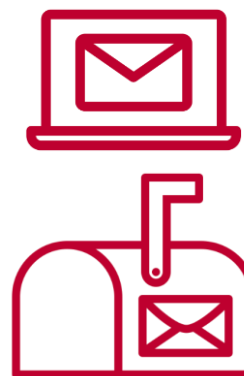
Existen varias maneras de obtener el formulario de reclamo que no implican registrarse en la página web de Aetna International:

- El kit de bienvenida de Aetna International
- Llame al Centro de Atención al Cliente para miembros y pedir que le envíen un formulario (el número de teléfono se encuentra en la parte de atrás de su tarjeta de identificación)
- Descargue de la página de HRD/IDB Invest HR o la página de Jubilados
- Pregunte por una copia impresa al representante in-house de Aetna en la Sede



Existen dos maneras de someter reclamos que requieren registrarse en la página web de Aetna International:

- La página web de Aetna International
- La aplicación móvil “Aetna International Mobile Assistant”

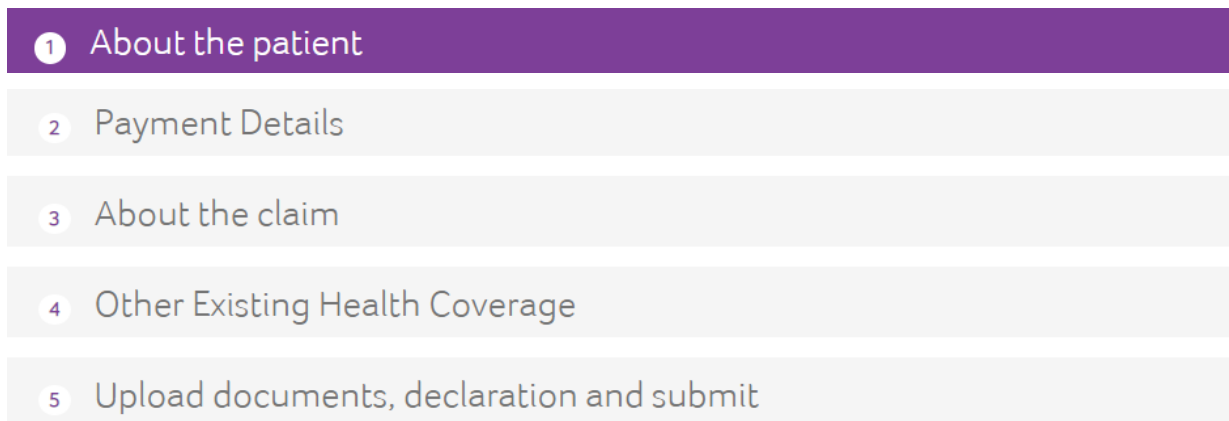


Existen dos maneras de someter reclamos que no necesitan registrarse en la página web de Aetna International:

- Correo electrónico
- Correo postal

# ¿Qué vías se pueden utilizar para someter reclamos y cómo hacerlo en cada una?

Envío de reclamo a través de la página web

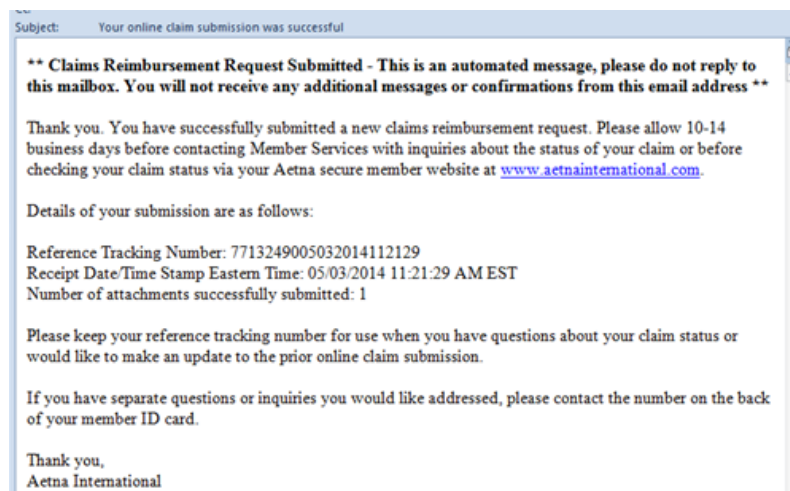
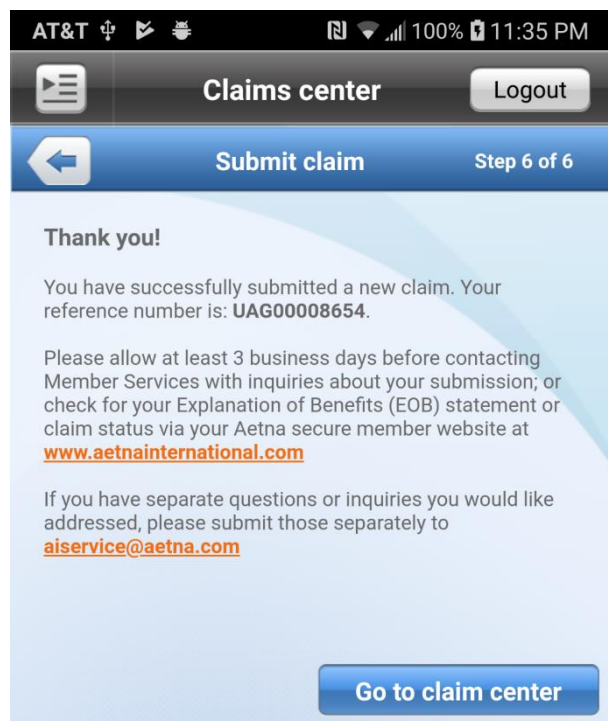
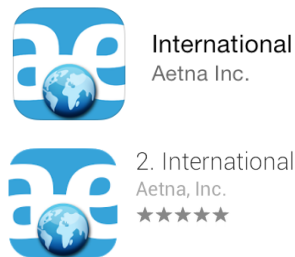


Existen cinco pasos principales para someter reclamos a través de la página web de Aetna International. Debe elegir el paciente y validar la información que ya se encuentra predeterminada en el sistema de Aetna. Seguidamente, debe completar la información relacionada al reclamo: información del pago, resumen del tratamiento, descripción del servicio recibido y la razón por la visita al proveedor.

- Siempre incluya una 'Descripción del Servicio' en el espacio delimitado para que su reclamo pueda ser procesado exitosamente. Por ejemplo: 'Tratamiento por bronquitis'
- Siempre incluya una 'Razón por la visita' en el espacio delimitado para que su reclamo pueda ser procesado exitosamente. Por ejemplo: 'tos y congestión'.
- Si la información de su proveedor es legible en el recibo que adjuntó, puede escribir "Ver adjunto" en la sección donde debe colocar el nombre y la dirección de su proveedor.
- Si está sometiendo varios reclamos del mismo proveedor, coloque la fecha del primer tratamiento y después adjunte todos los recibos que apliquen. También puede agregar cada reclamo de manera individual, si así lo desea.
- Si desea que el reembolso sea enviado electrónicamente a su cuenta de la Cooperativa de Crédito IDB IIC Federal Credit Union, debe asegurarse que su nombre sea igual que en su cuenta bancaria. Además, debe actualizar su número de cuenta al nuevo formato de diez (10) dígitos.

# ¿Qué vías se pueden utilizar para someter reclamos y cómo hacerlo en cada una?

Envío de reclamo a través de la aplicación móvil



Someter un reclamo a través de la aplicación móvil es similar al proceso por la página web. La información necesaria es la misma y las mismas consideraciones de la lámina anterior aplican.

Como parte de la confirmación, recibirá un correo con los detalles del reclamo para poder hacer seguimiento.

# ¿Qué vías se pueden utilizar para someter reclamos y cómo hacerlo en cada una?

Envío de reclamo a través de correo electrónico y correo ordinario

## Correo electrónico

- Envíe un correo electrónico con el formulario completado y los documentos de soporte a [iadbservice@aetna.com](mailto:iadbservice@aetna.com)

## Correo ordinario

- Envíe el formulario completo y los documentos de soporte a la dirección que está en la parte de atrás de su tarjeta de identificación Aetna International

Aetna International  
P.O. BOX 981543  
El Paso, Texas 79998-1543

U.S. PROVIDERS - 1-888-632-3862  
OUTSIDE U.S. PROVIDERS- Country code+ 1-800-231-7729  
FAX CLAIMS - Country code+ 1-859-425-3363  
Providers, this card does not guarantee coverage; call the numbers above to verify eligibility.

Precertification of a U.S.A hospitalization is required to receive full benefits.  
U.S.A. Emergency admissions must be certified within 48 hours

Dedicated E-mail Address  
iadbservice@aetna.com

Mail Claims to:

AETNA INTERNATIONAL  
P.O. BOX 981543  
EL PASO TX 79998-1543

MEMBERS CALL COUNTRY CODE+	1-888-633-1055
EMERGENCIES COUNTRY CODE+	1-877-242-5580
FAX CLAIMS COUNTRY CODE+	1-859-425-3363

AT0110

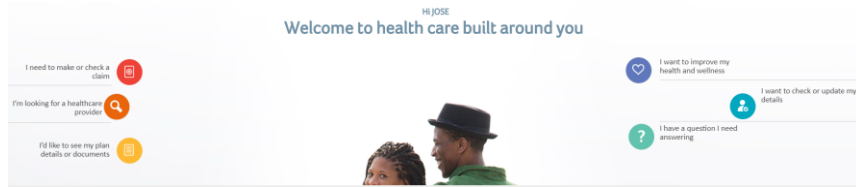
A person with short dark hair, seen from the back, wearing a white lab coat. They are looking at a vision chart on a wall. The chart has large letters 'E', 'F', 'P', 'T', 'O', 'Z' in the first row, and smaller letters in subsequent rows. A round analog clock is visible on the wall above the chart. The background is a plain, light-colored wall.

# ¿Cómo buscar proveedores?

[Haga clic aquí para  
volver al índice](#)

# ¿Cómo buscar proveedores?

1



2

Select a country/territory\*  
United States of America

Select a city  
Select a city

Search

Please proceed to [our public provider search](#).

3

**aetna**  
Directory of Health Care Professionals

Already a member? [Login to Secure Site](#) Not registered with Aetna yet? [Register Now](#)

Why Register?  
You will be able to find all your coverage information online when you need it.  
Searching as a member is better  
You Can:  
Get results for your plan  
View cost estimates  
Select a primary care doctor

Continue as a guest  
Please enter your home location (zip, city, county or state) to access providers specific to your plan benefits.  
Enter location here  
\*Traveling? You can change your location after you select your plan.  
Look within  
0 Miles 100 Miles  
Search

4

**Find Care >**  
Urgent Care  
Doctor & Hospital  
Dentist  
Other Care Providers  
My Providers & Visits  
Cancer Support Center

**Manage Claims >**  
Claims  
Explanation of Benefits

**See Coverage & Costs >**  
Benefits  
Estimate Costs  
Deductible  
Out of Pocket Limit  
ID Card

**Stay Healthy >**  
Health Assessments  
Health Programs  
Health Dashboard  
Discounts  
Complete your Assessment

5

**aetna**  
Find Care

Location: 20854 (Princess, Maryland) Member: JOSE THOMAS Current Plan

Who or what are you searching for?

OR

Find what you need by category

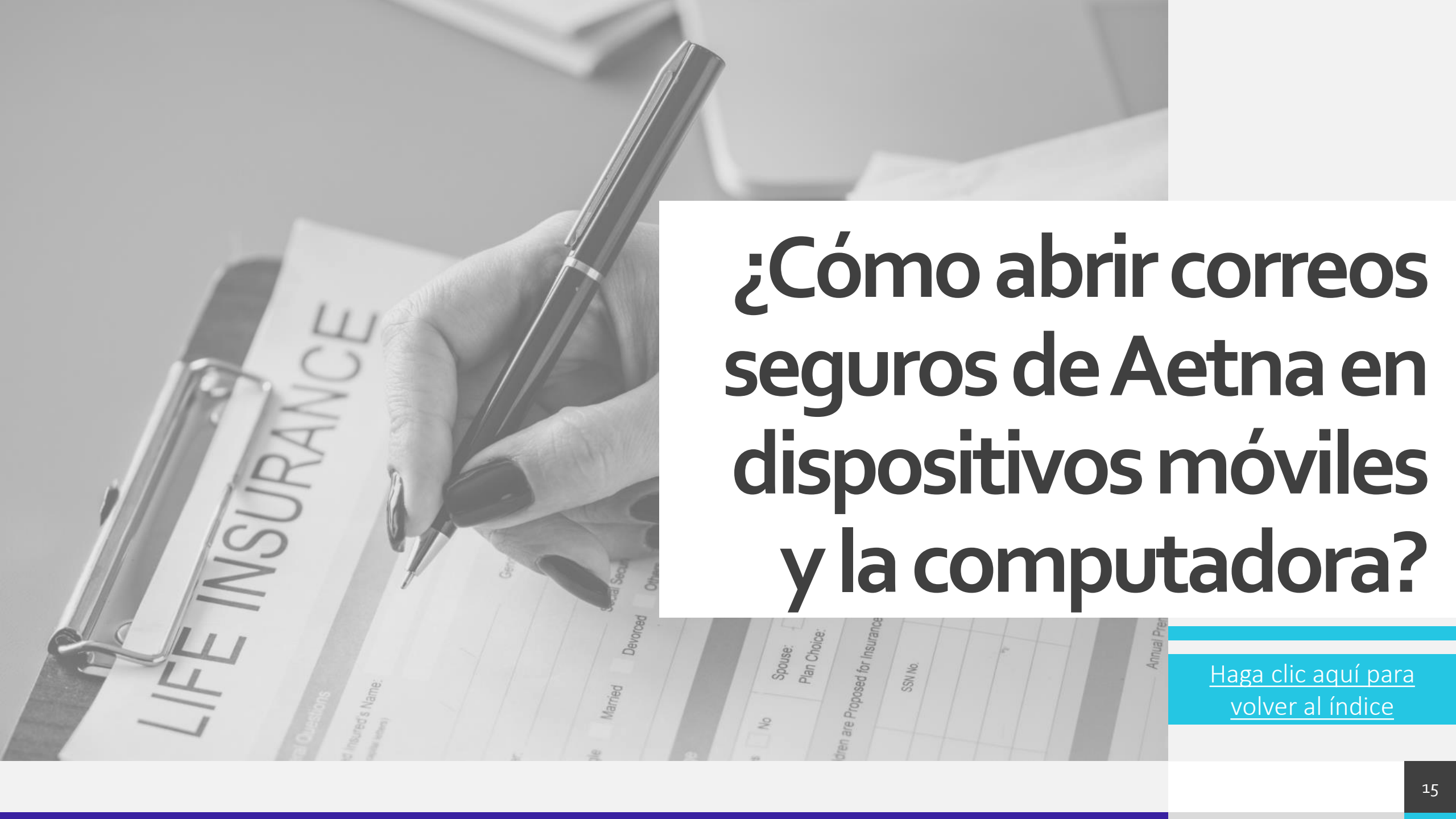
Medical Doctors & Specialists  
Hospitals & Facilities  
Behavioral Health  
Urgent Care  
Alternative Medicine

Después de iniciar sesión en su cuenta Aetna International, haga clic en “Estoy buscando un proveedor de atención médica”.

Después de dar clic para iniciar la búsqueda, será redirigido a Aetna Navigator y puede elegir el tipo de atención que necesita.

El Sistema le solicitará que le dé acceso a su locación para reducir las opciones de proveedores.



A grayscale photograph of a hand with dark nail polish holding a black pen, poised to write on a life insurance application form. The form is titled 'LIFE INSURANCE' and includes fields for 'Insured's Name', 'Married', 'Divorced', 'Spouse', 'Plan Choice', 'SSN No.', and 'Annual Premium'.

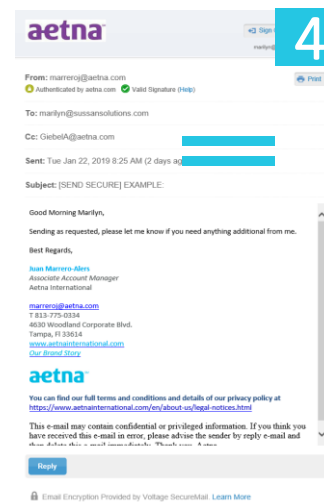
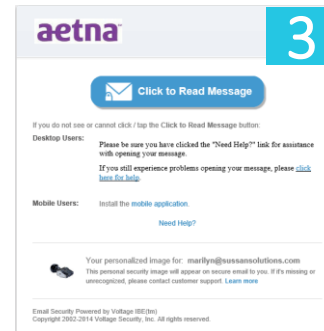
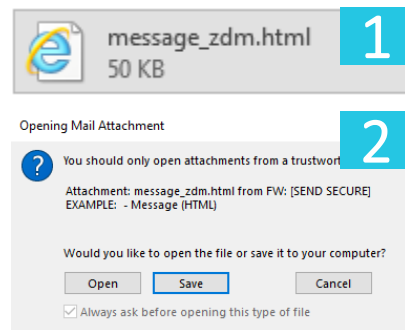
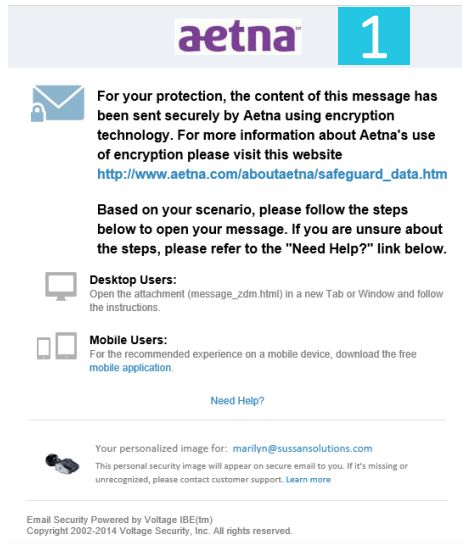
# ¿Cómo abrir correos seguros de Aetna en dispositivos móviles y la computadora?

[Haga clic aquí para volver al índice](#)

# ¿Cómo abrir correos seguros de Aetna en dispositivos móviles y la computadora?

Si Aetna debe comunicarse con usted relacionado a cualquier tema que contenga su información personal (nombre completo o cualquier información sobre su historia médica o reclamos) le llegará a través de correo electrónico seguro. Existen dos maneras de leer estos correos: en su computadora o en un dispositivo móvil. Para leer en un dispositivo móvil, posiblemente deberá descargarse una aplicación móvil adicional. Si prefiere no hacerlo, debería leer estos correos en su computadora.

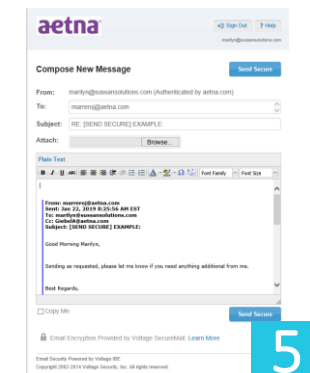
## PARA LEER CORREOS ELECTRÓNICOS EN SU COMPUTADORA



3. Este mensaje se abrirá en Internet Explorer. Haga clic en 'Click to Read Message'

4. Haga doble clic y se abrirá una ventana preguntándole si quiere abrir o guardar el adjunto. Haga clic en 'Open'.

5. Si necesita responder al correo, haga clic en 'Reply'. El proceso a continuación es igual a enviar un correo electrónico estándar. Puede adjuntar archivos si es necesario (esto es relevante si necesita enviar documentos adicionales para someter un reclamo). Haga clic en 'Browse' para encontrar el archivo en su computadora.



1. El mensaje y archivo adjunto estarán en el correo que recibirá.

2. Haga doble clic sobre el adjunto y se abrirá una ventana preguntándole si abre o guarda el adjunto. Haga clic en 'Abrir'.

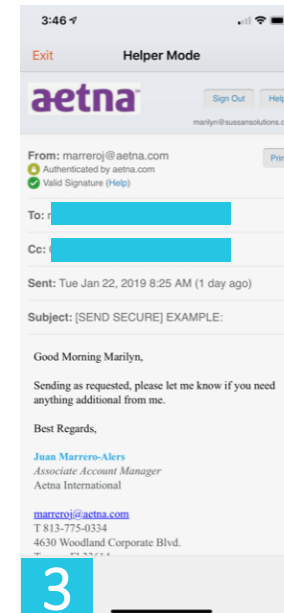
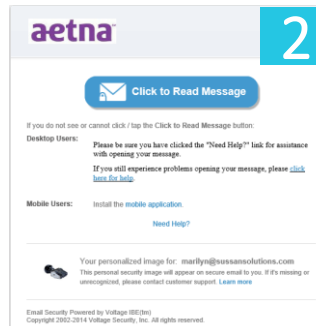
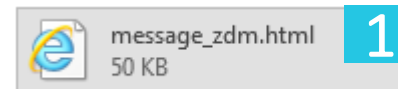
# ¿Cómo abrir correos seguros de Aetna en dispositivos móviles y la computadora?

Si Aetna debe comunicarse con usted relacionado a cualquier tema que contenga su información personal (nombre completo o cualquier información sobre su historia médica o reclamos) le llegará a través de correo electrónico seguro. Existen dos maneras de leer estos correos: en su computadora o en un dispositivo móvil. Para leer en un dispositivo móvil, posiblemente deberá descargarse una aplicación móvil adicional. Si prefiere no hacerlo, debería leer estos correos en su computadora.

## PARA LEER CORREOS ELECTRÓNICOS EN SU DISPOSITIVO MÓVIL

### Si tiene la aplicación móvil Outlook

1. Haga clic en el adjunto 'message\_zdm.html'
2. El adjunto se abrirá y haga clic en 'Click to Read Message'.
2. Haga doble clic sobre el adjunto y se abrirá una ventana preguntándole si abre o guarda el adjunto. Haga clic en 'Abrir'.



# ¿Cómo abrir correos seguros de Aetna en dispositivos móviles y la computadora?

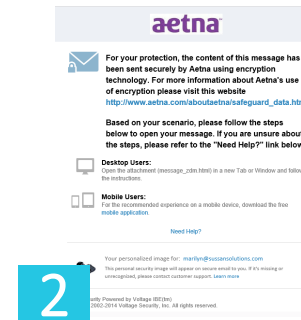
Si Aetna debe comunicarse con usted relacionado a cualquier tema que contenga su información personal (nombre completo o cualquier información sobre su historia médica o reclamos) le llegará a través de correo electrónico seguro. Existen dos maneras de leer estos correos: en su computadora o en un dispositivo móvil. Para leer en un dispositivo móvil, posiblemente deberá descargarse una aplicación móvil adicional. Si prefiere no hacerlo, debería leer estos correos en su computadora.

## PARA LEER CORREOS ELECTRÓNICOS EN SU DISPOSITIVO MÓVIL Si tiene otra aplicación móvil para leer correos electrónicos

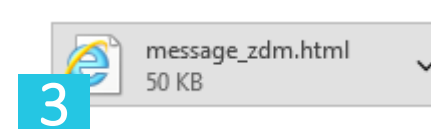
1. Descargue la aplicación móvil “Voltage SecureMail” en la App Store o en la Google Play Store
2. Regrese a su correo electrónico y abra el correo que recibió de Aetna
3. Haga clic en el adjunto ‘message\_zdm.html’
4. Haga clic en el botón ubicado en la esquina superior derecho
5. Aparecerá un menú, haga clic en ‘Copy to Voltage Mail’
6. Haga clic en su correo electrónico y aparecerá una advertencia. Haga clic en ‘OK’
7. Ser; a llevado a un buscador web dentro de la aplicación Voltage donde podrá leer el correo electrónico seguro y podrá leer, responder y adjuntar archivos si lo necesita.



1



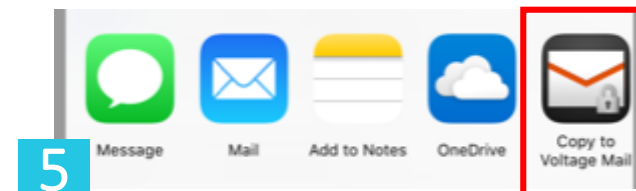
2



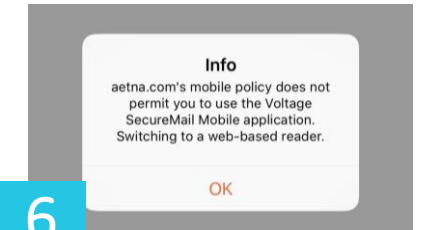
3



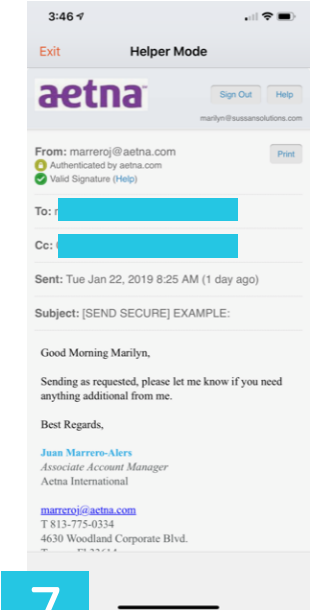
4



5



6



7



# ¡Gracias!

Medical and Life Insurance Group



+1 202 623 3090



HRD/INS@iadb.org

