

IDB Group Medical Benefits Program

*Accessing Medical Services in **Mexico***

Medical Services Network in Mexico

IDB program members in Mexico access medical services through Aetna's regional partner, Sinergia Médica, Mexico. Sinergia Médica has a network of 300 providers in the Mexico City metropolitan area and 9,000 providers throughout the country.

These providers have signed direct settlement agreements at negotiated rates with Sinergia Médica. To initiate direct settlement for high-cost IP and ER services, please reach out to Sinergia Médica to coordinate. These providers should readily accept the Sinergia Médica Letter of Authorization (LOA).

They provide direct access to emergency services and scheduled hospital care. Members must contact Sinergia Médica at the contact information below to request a LOA and then present their Sinergia ID card to the local medical providers participating in the Sinergia Médica network.

You may access the Sinergia Médica network by following the following prompts to their Provider Directory Portal: [Online Directory](#)

To access the online directory, go to: <http://www.seccionmedica.com.mx/>

- Click on “Informacion de Hospitales” to find a hospital
- Click on “Iniciar Búsqueda” to find a doctor
- **Select the following filters:**
 - Desired specialty
 - State: (ex: Federal District)
 - City: (Ex. Mexico City)
 - Call Sinergia Médica to coordinate the appointment

Access to Medical Services in Mexico

- For **low-cost outpatient services**, you should plan to pay for these services with your own resources and then file a claim to request the appropriate reimbursement from Aetna International.
- For high-cost inpatient and surgery services, IDB program members in Mexico should contact Sinergia Médica. Please call the Sinergia Médica Call Center **01 (55) 52 49 83 83** option 1 or submit a request through their email portal at: www.sinergiamedica.info. Contact Sinergia Médica at least 48 hours before any scheduled procedure or scheduled admission to obtain a Letter of Authorization (LOA) prior to the planned procedure or hospital admission.
- In the case of emergencies, this local Aetna International partner will be responsible for making the corresponding direct settlement arrangements with these providers for the emergency services provided.
- Sinergia Médica can also assist members in scheduling appointments for outpatient services to obtain negotiated local rates, but members must pay for outpatient services with their own

resources and file claims to request appropriate reimbursement from Aetna International. **Sinergia Médica does not have direct settlement arrangements with any outpatient service providers.**

- To contact Aetna International Member Services without incurring international call charges, dial 01-800-288-2872 or 01-800-462-4240 followed by 888-633-1055 when prompted. You'll hear the automated message "Thank you for using AT&T" and then connect it to the Aetna International Member Services Center.

Access to Medical Services in the United States

- If you are traveling to the US, you can use the **Aetna Health** mobile app to quickly locate Aetna network providers in any city in the US.



- By choosing Aetna's in-network healthcare providers while in the US, you incur lower co-pays, and our medical program obtains significant savings.
- Remember to use your **Aetna International ID card** to access medical or dental care from a network provider. You will be charged only the applicable co-pay. Use your **Aetna Vision ID card** at in-network vision care providers in the US to obtain in-network rates and co-pay amounts.
- If you have prescriptions from US providers for prescription drugs to be filled by a pharmacy in the US, remember to bring your Express Scripts ID card. Express Scripts is our Pharmacy Benefits Manager in the US. Most retail chain pharmacies in the US are in-network with Express Scripts so you will only be responsible for the applicable co-pay. **If you pay the cash price for a US prescription without using your Express Scripts card, you will not be reimbursed for the price you paid for the prescription.**

Programa de Beneficios Médicos del Grupo BID

*Acceso a Servicios Médicos en **México***

Red de Servicios Médicos en México

Los miembros del programa del BID en México acceden a servicios médicos a través de Sinergia Médica, socio regional de Aetna. Sinergia Médica cuenta con una red de 300 proveedores en el área metropolitana de la Ciudad de México y 9,000 proveedores en todo el país.

Estos proveedores han firmado acuerdos de pago directo a precios negociados con Sinergia Médica. Para iniciar el pago directo de servicios de hospitalización (IP) y emergencias (ER) de alto costo, comuníquese con Sinergia Médica para coordinar dicho pago. Estos proveedores deberían aceptar fácilmente la Carta de Autorización de Sinergia Médica (LOA, por sus siglas en inglés).

Dichos proveedores proporcionan acceso directo a servicios de emergencia y atención hospitalaria programada. Los miembros deben comunicarse con Sinergia Médica en la información de contacto brindada más adelante para solicitar una LOA. Presentarán su tarjeta de identificación de Sinergia a los proveedores médicos locales que forman parte de la red de Sinergia Médica.

Puede acceder a la red de Sinergia Médica siguiendo las siguientes indicaciones en el Portal de Directorio de Proveedores: [Directorio en línea](#)

Para acceder al directorio en línea, vaya a: <http://www.seccionmedica.com.mx/>

- Haga clic en "Información de Hospitales" para encontrar un hospital
- Haga clic en "Iniciar Búsqueda" para encontrar un médico
- **Seleccione los siguientes filtros:**
 - Especialidad deseada
 - Estado: (ej: Distrito Federal)
 - Ciudad: (Ej. Ciudad de México)
 - Llamar a Sinergia Médica para coordinar la cita

Acceso a Servicios Médicos en México

- Para **los servicios ambulatorios de bajo costo**, deberá pagar estos servicios con sus propios recursos y luego presentar un reclamo para solicitar el reembolso directamente a Aetna International.
- Para servicios de cirugía y hospitalización de alto costo, los miembros del programa del BID en México deben comunicarse con Sinergia Médica. Por favor, llame al Call Center de Sinergia Médica **01 (55) 52 49 83 83** opción 1 o envíe una solicitud a través del portal en: www.sinergiamedica.info, donde podrá enviar un correo electrónico. Comuníquese con Sinergia Médica al menos 48 horas antes de cualquier procedimiento o admisión programados para obtener una Carta de Autorización (LOA) antes del procedimiento planificado o ingreso hospitalario.

- En caso de emergencias, Sinergia Médica será responsable de hacer los acuerdos de pago directo correspondientes con estos proveedores para los servicios de emergencia prestados.
- Sinergia Médica también puede ayudar a los miembros a programar citas de servicios ambulatorios para obtener tarifas locales negociadas, pero los miembros deben pagar los servicios ambulatorios con sus propios recursos y presentar reclamos para solicitar el reembolso directamente a Aetna International. **Sinergia Médica no tiene acuerdos de pago directo con ningún proveedor de servicios ambulatorios.**
- Para comunicarse con el Centro de Servicios para Miembros de Aetna International sin incurrir en cargos por llamadas internacionales, marque 01-800-288-2872 o 01-800-462-4240 seguido de 888-633-1055 cuando se le solicite. Escuchará el mensaje automático "Gracias por usar AT&T" y luego lo conectará al Centro de Servicios para Miembros de Aetna International.

Acceso a Servicios Médicos en los Estados Unidos

- Si viaja a los Estados Unidos, puede usar la aplicación móvil de Aetna Health para localizar rápidamente a los proveedores de la red de Aetna en cualquier ciudad de los Estados Unidos.



- Al elegir a los proveedores de atención médica dentro de la red de Aetna mientras se encuentra en los Estados Unidos, usted incurre en copagos más bajos y nuestro programa médico obtiene ahorros significativos.
- Recuerde usar su **tarjeta de identificación de Aetna International** para acceder a la atención médica o dental de un proveedor de la red. Se le cobrará solo el copago aplicable. Use su **tarjeta de identificación de Aetna Visión** en los proveedores de atención de la visión dentro de la red en los EE. UU. para obtener tarifas dentro de la red y montos de copago.
- Si tiene recetas de proveedores de EE. UU. para medicamentos recetados para ser surtidas por una farmacia en los EE. UU., recuerde traer su tarjeta de identificación de Express Scripts. Express Scripts es nuestro administrador de Beneficios de Farmacia en los Estados Unidos. La mayoría de las farmacias de cadenas minoristas en los Estados Unidos están dentro de la red de Express Scripts, por lo que solo será responsable del copago aplicable. **Si paga el precio en efectivo de una receta de EE. UU. sin usar su tarjeta Express Scripts, no se le reembolsará el precio que pagó por la receta.**