

IDB Group Medical Benefits Program

Accessing Medical Services in Argentina

Access to Medical Services in Argentina

- **Medical Services Network in Argentina:** Please see the current list of medical providers available in Argentina through Aetna's regional partner, MDabroad, or contracted directly with Aetna International. These providers have signed direct settlement agreements at negotiated rates with MDabroad. These providers should readily accept your Letters of Authorization (LOA).
- Providers listed as “one-time access (case by case)” providers have traditionally accepted direct settlement arrangements when arranged through MDabroad, but do not have negotiated agreements in place. MDabroad will always use its best efforts to obtain direct settlement arrangements for you with a one-time access (case by case) provider.
- To obtain LOAs that allow direct settlement for high-cost inpatient, surgery, and outpatient services, program members in Argentina or their medical providers should contact MDabroad at the following local phone number **+54 11 5217 5841** or at their email address at operations@mdabroad.com. You should call at least 5-7 days in advance of your procedure to ensure that the LOA can be issued in a timely manner.
- In the event of an emergency, you should always go directly to the emergency room or hospital and call or have your representative call MDabroad as soon as possible at the following local phone number: **+54 11 5217 5841**.
- If you need services from a provider that is not included in the aforementioned list, please contact MDabroad at the local telephone number: **+54 11 5217 5841** or via email at operations@mdabroad.com and they will make their best efforts to establish a direct settlement agreement with the provider. If the provider will not accept a direct settlement agreement, you will be required to pay for the services with your own resources and request reimbursement from Aetna International.
- Remember that in the case of low-cost outpatient services, you should pay for these services with your own resources and then request the appropriate reimbursement from Aetna International.
- **Hospital Aleman**, located in the city of Buenos Aires, has a direct-to-provider payment agreement with Aetna International. IADB members can take advantage of urgent and routine care in the hospital by presenting their Aetna International member ID card. The provider will work with Aetna International to coordinate care and direct settlement.
- **Home Visit Physician Services and Ambulance Services through MDabroad:** Aetna International, through its regional partner MDabroad, provides home visit physician services through its ambulance service providers, as well as the regular ambulance services. All members must be aware; however, that due to extraordinary demands for services in recent months due to the pandemic, lengthy wait times may be encountered when requesting services. These conditions are

beyond the control of Aetna International, MDabroad or the ambulance and medical house call service providers.

To request ambulance or medical home visit services, you should call MDabroad local phone number: **+54 11 5217 5841** or via email at operations@mdabroad.com

Please follow these steps when calling:

- Identify yourself and provide your Aetna ID number to MDabroad
- Request the Home Visit Service
- Describe the symptoms you are feeling to the MDabroad representative
- Provide the complete address at which the home visit will take place
- Provide a telephone contact number and/or an e-mail address which will be used by MDabroad to confirm the estimated time of arrival (ETA) of the ambulance/home visit provider

You must be aware of the following when requesting ambulance or medical home visit services through MDabroad:

- MDabroad and the ambulance services will triage all calls received based upon a standardized patient evaluation process and the description of the medical symptoms presented by the member. There is no priority status for IDB Group members, nor may members make a specific request for one of the two ambulance service providers (Mastered or Ecco).
 - If MDabroad determines that the member is experiencing COVID-19 symptoms (high fever, cough, tiredness, and breathing difficulties), MDabroad is required by law to refer the member to the National Healthcare System; the private ambulance service cannot coordinate the transfer.
 - Currently home visits in Argentina may experience long delays that are outside the control of MDabroad. Members should expect wait times of up to 12 hours or more for a doctor's arrival. In the event there is a delay in the ambulance arriving at a member's home, MDabroad is not responsible for following up with or locating the ambulance.
 - Members should not call MDabroad for status once a call is placed. MDabroad is not responsible for any follow up with the ambulance service company and does not have resources or processes in place to resolve any issues with the ambulance company. MDabroad does not have the capability to track, re-route or influence the arrival time of an ambulance.
 - Repeated calls to MDabroad will impact their ability to assist other members who also need services.
- **Home Visit Physician Services and Ambulance Services through Emergencias:** As of October 1, 2021, members of the IDBG Medical Benefits Program in Argentina will also have access to emergency/urgent care services through Emergencias. Please note that Emergencias' services are independent from the emergency/urgent care services provided by Aetna through MDabroad. Do not use your Aetna identification card when accessing Emergencias' services. Instead, use the digital card that Emergencias sent to you on October 1, 2021.
 - Emergencias' services contracted for IDBG's active and retired staff include the following: Medical Assistance in Emergencias 24 hours a day, 365 days a year; Home Health Visits; and Telemedicine, through its partner, UMA Health, also 24 hours a day, 365 days a year.

- When accessing any services from Emergencias, make sure you have your Emergencias' digital ID card. For emergencies, call 0810-444-0911. To schedule a telemedicine consultation through UMA Health, please go to <https://uma-health.com/emergencias>. To contact Emergencias, please call +54 911-6910-3637.
- **Prescription Drugs:** All active staff and retirees in Argentina may obtain prescription drugs from a **Farmacia Franco Suiza** location in Buenos Aires or through its local delivery (conditions apply) by paying only a \$5.00 USD co-pay and by showing the proper identification and prescription documentation as noted below.

Provider: Farmacia Franco Suiza

Address: Av. Santa Fe 2166, C1123 CABA Buenos Aires, Argentina

Hours: Open Monday through Friday 9:00 AM to 8:30 PM and Saturdays 9:00 AM to 1:30 PM

Phone: +54 11 4822-6419

Documents required for purchase with \$5.00 co-pay:

Note that the \$5.00 co-pay applies to each 30-day supply of each drug, regardless of the number of individual drugs included in a single prescription.

1. Member's Aetna-MDabroad Co-Branded ID Card
2. Medical Prescription from prescribing physician
3. Government Issued ID document (passport, driver license, National Identification Document)

Charges:

Farmacia Franco Suiza will collect **the co-payment of \$5 USD per 30-day supply of each drug prescribed, regardless of the number of individual drugs that may be included in a single prescription** from the member at time of purchase and will invoice the remaining balance to Aetna International. The conversion rate utilized to establish the co-pay and the medication price in USD will be based on OANDA, found at www.oanda.com.

Delivery Service:

Free delivery service is available within Ciudad Autonoma de Buenos Aires (CABA), also known as Capital Federal. For delivery service out of the Ciudad Autonoma de Buenos Aires limits, charges may apply, and such charges will be the member's responsibility.

Steps to request delivery service

- The member must contact the pharmacy via e-mail at ffsuiza@speedy.com.ar to request delivery. The member must scan/copy and include in the e-mail request:
 - Copy of the member's Aetna-MDabroad co-branded ID card
 - Copy of medical prescription from prescribing physician
- The pharmacy will acknowledge receipt of the member's e-mail receipt and will proceed to check for availability of the medication(s).
- The pharmacy will coordinate delivery service and will advise the member of the estimated delivery time.
- The member must be present to receive the delivery and must present his or her Government-issued ID at the time of delivery, as well as his/her Aetna-MDabroad Co-Branded ID Card, and the medical prescription from the prescribing physician.

- The pharmacy will proceed with delivery of the medication(s) and will receive the co-payment from member in person at delivery, including the delivery fee if applicable. The co-pay must be paid by credit card or cash to the delivery representative. The remaining balance will be invoiced to Aetna International.
- If further assistance is required, members may contact the pharmacy by phone at the following numbers:
 - Main: +54 11 4821 7999
 - Cellphone: +54 911 40246319

Medical Services Outside the US – Important Tips

- If you are planning to have a procedure done at a hospital or a clinic, especially if you are to be admitted as an in-patient, it is very important that you check in advance to make sure that both the hospital/clinic **AND** the physician(s) caring for you are MDabroad/Aetna regional partners. You could be surprised upon discharge to find that although you properly requested and received a LOA for the facility you used, the physician(s) are not part of the same (or any) network and expect immediate payment from you. If you choose to use MDabroad regional providers in Argentina and obtain a LOA in advance, you will not have to pay out of pocket for your services. You will also receive services negotiated at reasonable and customary (R&C) rates, which saves money for you and for the medical benefits program. Using providers that charge rates far above the allowed R&C amount could result in a reimbursement lower than what you paid for your services. In rare cases, some hospitals may require a deposit for inpatient stays or high-cost services/procedures which later is released to you. Before you schedule services or an admission, please check to see if this applies at the institution you plan to use so you can be prepared or can arrange to use a different facility.

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 Argentina

Acceso a Servicios Médicos en Argentina

- **Red de Servicios Médicos en Argentina:** Consulte la lista actual de proveedores médicos disponibles en Argentina a través del socio regional de Aetna, MDabroad, o contratados directamente con Aetna International. Estos proveedores han firmado acuerdos de pago directo a tarifas negociadas con MDabroad. Estos proveedores deben aceptar fácilmente sus Cartas de Autorización (LOA, por sus siglas en inglés).

Los proveedores enumerados como proveedores "acceso de una vez (caso a caso)" han aceptado tradicionalmente acuerdos de pago directo cuando se hacen a través de MDabroad, pero no tienen acuerdos negociados en vigor. MDabroad siempre hará todo lo posible para obtener acuerdos de pago directo para usted con un proveedor acceso de una vez (caso a caso).

- Para obtener LOA que permitan el pago directo de servicios hospitalarios, quirúrgicos y ambulatorios de alto costo, los miembros del programa en Argentina o sus proveedores médicos deben comunicarse con MDabroad al siguiente número de teléfono local **+54 11 5217 5841** o a su dirección de correo electrónico en operations@mdabroad.com. Debe llamar al menos 5-7 días antes de su procedimiento para asegurarse de que la LOA se pueda emitir de manera oportuna.
- En caso de emergencia, siempre debe ir directamente a la sala de emergencias u hospital y llamar o hacer que su representante llame a MDabroad lo antes posible al siguiente número de teléfono local: **+54 11 5217 5841**.
- Si necesita servicios de un proveedor que no está incluido en la lista antes mencionada, comuníquese con MDabroad al número de teléfono local: **+54 11 5217 5841** o por correo electrónico a operations@mdabroad.com y harán todo lo posible para establecer un acuerdo de pago directo con el proveedor. Si el proveedor no acepta un acuerdo de pago directo, se le pedirá que pague los servicios con sus propios recursos y solicite el reembolso a Aetna International.
- Para **los servicios ambulatorios de bajo costo**, debe pagar estos servicios con sus propios recursos y luego presentar un reclamo para solicitar el reembolso apropiado a Aetna International.
- **Hospital Alemán**, ubicado en la ciudad de Buenos Aires, tiene un acuerdo de pago directo al proveedor con Aetna International. Los miembros del BID pueden aprovechar la atención urgente y de rutina en el hospital, presentando su tarjeta de identificación de miembro de Aetna International. El proveedor trabajará con Aetna International para coordinar la atención y el pago directo.
- **Servicios médicos de visitas domiciliarias y servicios de ambulancia a través de MDabroad:** Aetna International, a través de su socio regional MDabroad, brinda servicios médicos de visitas domiciliarias a través de sus proveedores de servicios de ambulancia, así como los servicios regulares de ambulancia. Todos los miembros deben tener en cuenta; sin embargo, que debido a las demandas extraordinarias de servicios en los últimos meses a causa de la pandemia, se pueden encontrar largos tiempos de espera al solicitar servicios. Estas condiciones están fuera del control de

Aetna International, MDabroad o los proveedores de servicios de ambulancia y llamadas médicas a domicilio.

Para solicitar servicios de ambulancia o visita médica a domicilio, debe llamar al número de teléfono local de MDabroad: **+54 11 5217 5841** o por correo electrónico escribir a operations@mdabroad.com

Por favor, siga estos pasos al llamar:

- Identifíquese y proporcione su número de identificación de Aetna a MDabroad
- Solicite el Servicio de Visitas a domicilio
- Describa los síntomas que está sintiendo al representante de MDabroad
- Proporcione la dirección completa en la que se llevará a cabo la visita a domicilio
- Proporcione un número de contacto telefónico y / o una dirección de correo electrónico que será utilizada por MDabroad para confirmar la hora estimada de llegada (ETA) del proveedor de ambulancia / visita a domicilio

Debe tener en cuenta lo siguiente al solicitar servicios de ambulancia o visita médica a domicilio a través de MDabroad:

- MDabroad y los servicios de ambulancia clasificarán todas las llamadas recibidas en función de un proceso estandarizado de evaluación del paciente y la descripción de los síntomas médicos presentados por el miembro. No existe un estatus de prioridad para los miembros del Grupo BID, ni los miembros pueden hacer una solicitud específica para uno de los dos proveedores de servicios de ambulancia (Mastered o Ecco).
 - Si MDabroad determina que el afiliado está experimentando síntomas de COVID-19 (fiebre alta, tos, cansancio y dificultades respiratorias), MDabroad está obligado por ley a remitir al miembro al Sistema Nacional de Salud; el servicio de ambulancia privado no puede coordinar el traslado.
 - Actualmente, las visitas a domicilio en Argentina pueden experimentar largas demoras que están fuera del control de MDabroad. Los miembros pueden experimentar tiempos de espera de hasta 12 horas o más para la llegada de un médico. En el caso de que haya un retraso en la llegada de la ambulancia a la casa de un miembro, MDabroad no es responsable de hacer un seguimiento o localizar la ambulancia.
 - Los miembros no deben llamar a MDabroad para obtener el estado una vez que se realiza la solicitud. MDabroad no es responsable de ningún seguimiento con la compañía de servicios de ambulancia y no tiene recursos o procesos establecidos para resolver ningún problema con la compañía de ambulancias. MDabroad no tiene la capacidad de rastrear, desviar o influir en la hora de llegada de una ambulancia.
 - Las llamadas repetidas a MDabroad afectarán su capacidad para ayudar a otros miembros que también necesitan servicios.
- **Servicios médicos de visita a domicilio y servicios de ambulancia a través de “Emergencias”:** A partir del 1 de octubre de 2021, los miembros del Programa de Beneficios Médicos del Grupo BID en Argentina también tendrán acceso a servicios de atención de emergencia / urgencia a través de “Emergencias”. Tenga en cuenta que los servicios de “Emergencias” son independientes de los servicios de atención de emergencia / urgencia proporcionados por Aetna a través de MDabroad. No utilice su tarjeta de identificación de Aetna al acceder a los servicios de “Emergencias”. En su lugar, utilice la tarjeta digital que “Emergencias” le envió el 1 de octubre de 2021.

- Los servicios contratados por “Emergencias” para el personal activo y jubilado del Grupo BID incluyen los siguientes: Asistencia Médica en Emergencias las 24 horas del día, los 365 días del año; Visitas de salud a domicilio; y Telemedicina, a través de su socio, UMA Salud, también las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Al acceder a cualquier servicio de “Emergencias”, asegúrese de tener su tarjeta de identificación digital de “Emergencias”. Para emergencias, llame al 0810-444-0911. Para programar una consulta de telemedicina a través de UMA Salud, vaya a <https://uma-health.com/emergencias>. Para comunicarse con “Emergencias”, llame al +54 911-6910-3637.
- **Medicamentos recetados:** Todo el personal activo y los jubilados en Argentina pueden obtener medicamentos recetados de una **Farmacia Franco Suiza ubicada** en Buenos Aires o a través de su entrega local (se aplican condiciones) pagando solo un copago de US\$ 5.00 y mostrando la identificación adecuada y la documentación de prescripción como se indica a continuación.

Proveedor: Farmacia Franco Suiza

Dirección: Av. Santa Fe 2166, C1123 CABA Buenos Aires, Argentina

Horario: Abierto de lunes a viernes de 9:00 AM a 8:30 PM y sábados de 9:00 AM a 1:30 PM

Teléfono: +54 11 4822-6419

Documentos requeridos para compra con copago de US\$5.00:

Tenga en cuenta que el copago de US\$5.00 se aplica a cada suministro de 30 días de cada medicamento, independientemente de la cantidad de medicamentos individuales incluidos en una sola receta.

1. Tarjeta de identificación de marca compartida Aetna-MDabroad para miembros
2. Prescripción médica del médico prescriptor
3. Documento de identificación emitido por el gobierno (pasaporte, licencia de conducir, documento nacional de identidad)

Cargos:

Farmacia Franco Suiza cobrará el **copago de US\$5.00 por cada suministro de 30 días de cada medicamento recetado, independientemente de la cantidad de medicamentos individuales que puedan incluirse en una sola receta** del miembro en el momento de la compra y facturará el saldo restante a Aetna International. La tasa de conversión utilizada para establecer el copago y el precio del medicamento en USD se basará en OANDA, que se encuentra en www.oanda.com.

Servicio de entrega: El servicio de entrega gratuito está disponible dentro de ciudad autónoma de Buenos Aires (CABA), también conocida como Capital Federal. Para el servicio de entrega fuera de los límites de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se pueden aplicar cargos, y dichos cargos serán responsabilidad del miembro.

Pasos para solicitar el servicio de entrega

- El miembro debe ponerse en contacto con la farmacia por correo electrónico a ffsuiza@speedy.com.ar para solicitar la entrega. El miembro debe escanear/copiar e incluir en la solicitud por correo electrónico:
 - Copia de la tarjeta de identificación de marca compartida Aetna-MDabroad del miembro
 - Copia de la receta médica del médico prescriptor

- La farmacia aceptará el recibo por correo electrónico del miembro y procederá a verificar la disponibilidad de los medicamentos.
- La farmacia coordinará el servicio de entrega y avisará al miembro del tiempo estimado de entrega.
- El miembro debe estar presente para recibir la entrega y debe presentar su identificación emitida por el gobierno en el momento de la entrega, así como su tarjeta de identificación de marca compartida Aetna-MDabroad y la receta médica del médico prescriptor.
- La farmacia procederá con la entrega de los medicamentos y recibirá el copago del miembro en persona en el momento de la entrega, incluida la tarifa de entrega si corresponde. El copago debe pagarse con tarjeta de crédito o en efectivo al representante de entrega. El saldo restante se facturará a Aetna International.
- Si se requiere más ayuda, los miembros pueden comunicarse con la farmacia por teléfono a los siguientes números:
 - Principal: +54 11 4821 7999
 - Celular: +54 911 40246319

Servicios Médicos Fuera de los EE. UU. – Consejos Importantes

- Si planea realizarse un procedimiento en un hospital o una clínica, especialmente si va a ser admitido como paciente hospitalizado, es muy importante que verifique con anticipación para asegurarse de que tanto el hospital / clínica **Y** el médico (s) que lo atienden sean socios regionales de MDabroad / Aetna. Podría sorprenderse al momento del alta al descubrir que, aunque solicitó y recibió una LOA adecuadamente para el proveedor o la facilidad que utilizó, los médicos no formaban parte de la misma (o ninguna) red, y esperan un pago inmediato de usted. Si elige utilizar proveedores regionales de MDabroad en Argentina y obtener una LOA por adelantado, no tendrá que pagar de su bolsillo por sus servicios. También recibirá tarifas de servicios negociadas dentro de lo razonable y habitual (R&C) en la región, lo que ahorra dinero para usted y para el Programa de Beneficios Médicos. El uso de proveedores que cobran tarifas muy por encima de la cantidad permitida de R&C podría resultar en un reembolso más bajo que lo que pagó por sus servicios. En raras ocasiones, algunos hospitales pueden requerir un depósito para estadías de pacientes hospitalizados o servicios / procedimientos de alto costo, que luego se lo reembolsan. Antes de programar servicios o una admisión, verifique si esto se aplica en la facilidad o proveedor que planea usar para que pueda estar preparado o pueda hacer arreglos para usar una facilidad diferente.

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.**