



FECHA: 24 de mayo de 2018

PARA: Sr. David Atkinson
Presidente de la Asociación de Jubilados del BID

DE: Diego Murguiondo
Jefe de la División de Remuneración y Prestaciones

ASUNTO: Comentarios en respuesta al "Segundo informe sobre Aetna fuera de los EE. UU."

Estimado Sr. Atkinson:

El objetivo de la presente es ofrecer información con relación al informe sobre el desempeño de Aetna International como administrador del Programa de Beneficios Médicos del Grupo BID recopilada por el Comité de Membresía y Filiales de la Asociación de Jubilados del BID durante el período 1 de noviembre de 2018 al 31 de marzo de 2019.

En el Departamento de Recursos Humanos apreciamos el compromiso y los comentarios que recibimos de los jubilados en toda la Región, y continuamos trabajando con Aetna International para abordar desafíos persistentes y mejorar los servicios que se ofrecen a los miembros del Programa.

Como se señaló en el informe, se han realizado mejoras significativas en varias áreas de servicio después del primer informe presentado por la Asociación de Jubilados el 31 de octubre de 2018. Entre los logros más importantes se pueden citar los siguientes:

- Emisión de las Cartas de Autorización (LOAs) las cuales se realizan actualmente de manera rutinaria dentro de las 48 horas y, en muchos casos, el mismo día en que se realiza la solicitud. Para el período comprendido entre enero y marzo de 2019, Aetna International y sus socios estratégicos en la Región emitieron 591 LOA, de las cuales 144 eran de carácter urgente y las restantes 447 no urgentes. En promedio, las 591 LOA fueron emitidas en 1.69 días.
- Nuevas tarjetas de identificación con los logos de Aetna International, el Banco y MDabroad para el personal y los jubilados en 15 países de las Región, las cuales complementan la tarjeta de Aetna International y permiten una mejor identificación de los miembros del programa de beneficios médicos del Grupo BID frente a los proveedores de servicios médicos locales. Estas nuevas tarjetas fueron enviadas a las Representaciones para su respectiva distribución el 5 de abril de 2019. Las Representaciones han confirmado la recepción de las tarjetas y han comenzado a distribuirlas entre los miembros activos y retirados.
- Tal y como adelantamos en nuestra respuesta al informe del 31 de octubre de 2018 del Comité de Membresía y Filiales de la Asociación de Jubilados del BID, el tiempo de respuesta para el reembolso de reclamos continúa cumpliendo con los estándares contractuales, pero con una tendencia de reducir más aún los tiempos de reembolso. Seguimos trabajando cercanamente con Aetna International para garantizar la consolidación de dichos estándares y mejoras. Es importante destacar que entre el 1 de noviembre de 2018 y el 31 de marzo de 2019, Aetna International procesó y pagó 30.505 reclamaciones directamente a los miembros por un monto

de \$ 6.8 millones, de las cuales 24.969 fueron reclamaciones presentadas por miembros que residen fuera del país por un monto de \$ 5.1 millones. Si bien siempre existe la posibilidad de que algunos reclamos experimenten demoras de procesamiento por diversos motivos (en algunos casos ajenos al administrador), casos con demoras o casos especiales representan hoy en día un porcentaje muy bajo sobre el total de reclamos procesados.

- Implementación de números de teléfono / tarjeta de llamadas locales para que los miembros de la Región eviten el pago de tarifas internacionales a la hora de comunicarse con Aetna International o cualquiera de sus socios estratégicos en la región. Asimismo, se les ha informado a todos los miembros retirados sobre la clave telefónica que pueden usar para comunicarse directamente con Aetna International desde cualquier representación en la Región.
- Creación de red de proveedores en diversos países de la Región para facilitar la liquidación directa de reclamos, así como la aceptación de LOAs otorgadas a sus miembros. Los proveedores fueron considerados en base a las recomendaciones hechas por los propios miembros del Programa. Aetna International y sus socios estratégicos nacionales y regionales han reclutado con éxito el 69% de las nominaciones hechas por los miembros del Programa, dando prioridad a los centros médicos más importantes que tradicionalmente utilizan nuestros miembros. Las actividades de reclutamiento junto con la disposición de Aetna International y sus socios estratégicos en la Región para negociar la aceptación de LOAs por establecimientos médicos con los que no se tiene acuerdos formales de pago directo, denotan los esfuerzos que se han venido realizando para que nuestros miembros logren un mayor acceso a servicios médicos con pago directo a proveedor.

Sin embargo, existen algunos ámbitos donde estamos poniendo especial énfasis y continuamos trabajando con Aetna International para mejorar la experiencia de nuestros miembros. Entre ellos, destacamos los siguientes:

- Exactitud en el procesamiento de reclamos: Aetna International continua sus esfuerzos para reforzar los equipos de procesamiento de reclamos y atención al cliente dedicados al Grupo BID. En la medida en que estos equipos acumulen mayor experiencia en nuestro programa de beneficios médicos, se reducirán las posibilidades de error en el procesamiento de reclamos y se mejorará su interacción con los miembros de nuestro programa. El Departamento de Recursos Humanos monitorea permanente las métricas de exactitud de procesamiento de reclamos reportadas por Aetna International para asegurarnos que se cumplan con las garantías establecidas en el contrato.
- Formulario de reclamo: En base a las sugerencias recibidas de los jubilados sobre la simplificación del formulario, se ha emprendido junto con Aetna International el proyecto para diseñar una versión mucho más simple. Debido a que las revisiones requerirán la concurrencia dentro de Aetna International tanto desde el punto de vista legal como operativo, la solución no es inmediata, pero esperamos poder tener noticias pronto con respecto al lanzamiento del nuevo formulario.
- Plataforma web y trazabilidad de reclamos: Este ha sido un área de retroalimentación importante para el administrador, ante la cual Aetna International ha respondido con planes específicos de la siguiente manera:

- Implementación de una nueva plataforma que ayudará a simplificar el tránsito entre las plataformas de Aetna International y Aetna Health. Los miembros requerirán menos clics para ir del portal de Aetna International a la sección "Mis reclamos" del Aetna Navigator.
- Simplificación de todo el proceso de reclamos de los miembros. Aetna International reconoce que este es un área de mejora importante para los miembros del Grupo BID y la ha identificado como una alta prioridad. Este proyecto intentará reconstruir todo el proceso para hacerlo más ágil, con el objetivo de permitir a los miembros realizar un seguimiento de las reclamaciones a lo largo de todo el proceso, desde la presentación de los reclamos hasta el pago de los mismos.
- Renovación completa y expansión de la capacidad del idioma español en su plataforma web.

Todas las sugerencias recibidas y detalladas en el informe están siendo trasladadas a Aetna International en este proceso de mejora de su plataforma web. Aetna International ha presentado firmes compromisos para abordar los temas mencionados, proveyendo fechas de implementación de las distintas acciones entre el tercer trimestre del 2019 y el primer trimestre del 2010. Mas información se estará compartiendo próximamente al respecto y el grado de avance de cada iniciativa.

- Capacidad en idioma español de los representantes de servicio al cliente: Si bien se ha venido registrando una mejoría en este ámbito, seguimos trabajando muy de cerca con Aetna International para alcanzar los estándares de calidad de servicios a los que nuestros miembros están acostumbrados. Actualmente, la cobertura del centro de servicios al cliente de Aetna International en español está disponible 24/7. Sin embargo, es importante destacar que, durante los períodos de mayor volumen de llamadas, es posible que un representante que hable español no esté disponible. Aetna International está realizando reclutamientos y contrataciones adicionales para reforzar aún más la cobertura de servicio en español durante los períodos pico de llamadas.

El informe menciona otros temas que requieren las siguientes aclaraciones o la provisión de información adicional:

- Según lo expresado anteriormente en nuestra respuesta del 5 de diciembre del 2018 al primer informe presentado por la Asociación de Jubilados, el modelo de prestación de servicios de Aetna International consiste en trabajar con socios regionales y locales para garantizar un acceso más directo a servicios médicos para los miembros del Programa. Estos socios no representan un sistema de intermediación sino por el contrario tienen el objetivo de facilitar acceso directo a servicios médicos. Los acuerdos con estos socios locales y regionales no fueron un ajuste realizado después de iniciada la ejecución del contrato, sino que se esperaban desde el mismo comienzo de su implementación.
- Aetna International emplea una estrategia de red que abarca tanto relaciones directas con proveedores en la Región como asociaciones con redes estratégicas. Esta combinación le permite apalancar relaciones directas en países con alta membresía y utilizar el acceso de sus socios estratégicos en aquellos países donde el reconocimiento de dichos socios es clave para una solución integral de pago directo a proveedores.
- Es importante tener en cuenta que MDAbroad constituye un socio estratégico clave de la red para Aetna International y el Grupo BID, proporcionando un centro de llamadas bilingüe 24/7

y ofreciendo servicios personalizados a los miembros del BID a través de números de teléfono gratuitos asignados a los 15 países que atiende. Además, MDabroad está autorizado a emitir cartas de autorización de montos relativamente bajos a través de un proceso de LOA "general" establecido para proporcionar una respuesta inmediata mediante la emisión de LOA a nivel local para servicios de relativamente alto costo por montos inferiores a \$5.000 dólares estadounidenses. Por ejemplo, en marzo de 2019, este tipo de LOA general se utilizó para atender 83% de las solicitudes de LOA hechas por nuestros miembros en la Región. MDAbroad también está autorizada para servir como punto de contacto inicial en situaciones urgentes y de emergencia a los efectos de solicitar a Aetna International la emisión de LOAs de más de \$5.000. Tales situaciones incluyen: i) visitas a la sala de emergencias; ii) procedimientos de alto costo que se espera que ocurran el mismo día o dentro de los próximos cuatro (4) días; iii) internación de pacientes con posterioridad a su ingreso a salas de emergencias; y iv) evacuaciones médicas. En estos casos, las LOA se emiten de inmediato y pueden solicitarse directamente a Aetna International o a través de MDabroad.

- Los socios de la red regional establecidos en Brasil (Gama Saude), México, (Sinergia) y Guatemala (Universales) también cumplen estas mismas funciones a los efectos de garantizar el acceso integral a la atención de los miembros en la Región.
- Para información de nuestros miembros en la Región, es importante clarificar que la adquisición de Van Breda por parte de Cigna IGO en 2014 no generó mayores obstáculos debido a que esta última empresa no introdujo cambio alguno en las asociaciones estratégicas establecidas por Van Breda en la Región, ni en los procesos o procedimientos operativos empleados por dicha empresa. Básicamente, no hubo ningún cambio en el modelo de operaciones, servicios o empleados, lo que hace cualquier comparación de aquella transición con la actual irrelevante.

Finalmente, como ustedes saben, el equipo de COB / INS del Departamento de Recursos Humanos continúa trabajando diligentemente con Aetna International a los efectos de superar los desafíos pendientes, y estamos disponibles para discutir o aclarar estos puntos a su conveniencia.