

REQUERIMIENTOS DEL "2º INFORME SOBRE AETNA FUERA DE USA"			
Fecha actualización >>> Lunes 22 de junio de 2020			
SE REQUIERE		Pag.	SITUACIÓN A LA FECHA
Comunicaciones e Idioma			
1	Proveer una atención telefónica mas expedita; quien responde debería tener acceso a una plataforma computacional simple y con toda la información	6	Ha mejorado. Generalmente son muy amables y luego de un tiempo no menor de demora, encuentran toda la información.
2	Preparar una completa funcionalidad computacional en español, incluido el "Aetna Navigator"	6	No implementado. HRD indicó se tendría renovación completa y expansión plataforma en español para 3/20.
3	Tener 100% servicios en español: sitio web, aplicaciones móviles, formularios.	7	No se ha implementado.
4	Configurar la contestadora telefónica automática para que en su primer menú permita la opción de pedir servicio en español.	7	Implementado.
5	Implementar para beneficiarios internacionales las EOB enteramente en español.	8	No se ha implementado.
Sistemas Informáticos			
6	Proveer de sistemas mas amigables, permitiendo a los beneficiarios con poca experiencia interactuar de manera exitosa.	8	Se cambió el diseño de la web, pero sigue siendo poco amigable. HRD indicó que Aetna reconoce es un área de mejora importante y le ha dado prioridad. Plazo 3/20
7	Permitir ingresar a los sistemas a través de la web Aetnainternational.com. Generalmente al acceso es rechazado y se debe ingresar a través de Aetna.com.	9	Solucionado. Resp. HRD: Nueva plataforma ayudará a simplificar tránsito entre las plataformas.
8	Hacer operativo el "Live Chat"	9	No se ha implementado. Fue reemplazado por un link para enviar consultas "on line"
9	Permitir que luego de enviar un reclamo "on line", se pueda verificar que es lo que se envió y se pueda enviar información adicional.	9	No se ha implementado.
10	Establecer el "Reference Traking Number" como un link a través del cual se pueda acceder al reclamo enviado y hacer seguimiento al proceso.	9	No se ha implementado.

SE REQUIERE		Pag.	SITUACIÓN A LA FECHA
11	Estipular las fechas de los gastos en el "Manage Claim" conforme al formato latino, o alternativamente, especificar que se usa mm/dd/aa.	9	No se ha implementado.
12	Incorporar en el "Manage Claim" los montos de los gastos en moneda local. El beneficiario no puede identificar cifras en dólares.	9	No se ha implementado.
13	Especificar, cuando aparece el link "Need Information" cual es la información requerida.	10	No se ha implementado.
14	Permitir eliminar un método de pago antiguo, cuando se han agregado otras con la opción "Add a new payment method".	10	No se ha implementado.

Explicación de Beneficios (EOB)			
15	Incorporar en la EOB el "Reference Traking Number"	11	No se ha implementado.
16	Mostrar en las EOB las cifras de moneda local con separación de miles.	11	No se ha implementado.
17	Mejorar las explicaciones de las "Notas", evitando repetición de números de las mismas.	11	No se ha implementado.
18	Identificar la forma como se ha realizado el pago, indicando si ha sido por cheque o transferencia, así como, nombre del banco si se ha depositado.	11	No se ha implementado.
19	Eliminar extensos anexos con información relativa a estados o territorios de los Estados Unidos.	11	No se ha implementado.
20	Eliminar la información titulada "Your benefit balances", al menos para los residentes fuera de los Estados Unidos.	11	No se ha implementado.
21	Promover la política de "paper less"	12	No se ha implementado.

SE REQUIERE		Pag.	SITUACIÓN A LA FECHA
Tramitación y plazos de Reembolsos			
22	Oficializar el formato mostrado en Anexo 6, para reemplazar las páginas 2 y 3 del formulario de solicitud de reembolso. Alternativamente, diseñar algo similar.	13	No se ha implementado. Resp. HRD: se ha emprendido junto a Aetna proyecto para diseñar un versión mas simple. No indica plazo.
23	Exigir a Aetna respetar el RRE (Recurrent Reimbursement Election)	13	No se ha implementado.
24	Advertir en forma automática, vía email, la ocurrencia de algún problema que impide completar el proceso de un reembolso o parte del mismo.	13	No se ha implementado.
25	Procurar que el envío de reclamos a través de la valija de las Representaciones sea mas expedito.	14	No se ha implementado.
26	Reparar el daño económico infringido a los beneficiarios por reembolsos que hayan excedido los plazos máximos.	14	No se ha implementado.
Aetna y sus Asociados			
27	Evaluar las ventajas del modelo de operación de Aetna a través de otras entidades asociadas.	15	Sin respuesta de HRD.
28	Introducir los mejoramientos necesarios para que en todos los países y localidades fuera de USA se disponga de proveedores que reconozcan a los socios de Aetna.	15	Ha habido mejoras.
29	Cambiar las ID's para que éstas incluyan logo y contactos de los correspondientes socios de Aetna, así como, el logo del BID.	15	Implementado 4/19. Sin embargo, es una tarjeta adicional; se requiere ahora presentar dos tarjetas.
Errores de Procesamiento			
30	Implementar sistemas apropiados de control para minimizar la ocurrencia de errores en el procesamiento de los reembolsos.	16	Ha habido mejoras. Resp. HRD: con la experiencia se reducirán errores. HRD monitorea las métricas de exactitud de procesamiento.
31	Identificar y difundir una instancia formal a la cual puedan recurrir los beneficiarios para informar los errores de procesamiento que los afecten.	16	No se ha implementado.