

Cuestionario para documentar situación de Aetna fuera de USA

Abril 2021 – Preparado por Comité de Filiales AJBID

175 Respuestas Enviadas por Jubilados de las Filiales (*)				
¿Ha tenido usted (o la persona que le ayuda con sus reclamos) dificultades importantes con respecto a algunos de los cinco temas que se identifican en este formulario? Favor marcar los problemas que lo hayan afectado en los años 2020 y 2021; puede marcar varios o ninguno; también puede agregar otro de su experiencia personal.				
		Respuestas >>>	Num.	%
1. Trazabilidad AUG (Reference Tracking Number)			149	
✓	este número no me ha permitido hacer seguimiento de los reclamos		97	65,1%
✓	no puedo encontrar el link de este número para obtener mas información		50	33,6%
✓	no puedo con este número enviar información adicional, por ej. una receta		47	31,5%
✓	Otros: Envié con este número un archivo omitido y tardaron casi un mes en hacer el reembolso. Nunca me funcionó bien la página. Hice intentos de utilizarlo y por lo infructuoso desistí. Cada UAG debería generar una EOB. Este número tal vez sea de utilidad para AETNA; a los usuarios no nos sirve. Aetna no envía correo solicitando o informando sobre información incompleta. Seguimiento debe ser mas claro y fácil pensando en las personas mayores. He preferido enviar un reclamo por vez y verificar cuando haya sido depositado en mi cuenta. En resumen no presta utilidad. Totalmente innecesario. El año 2019 me rechazaron muchos reclamos; no pude averiguar las razones. Ese número solo me significa que el respectivo reclamo fue recibido. Por la demora de los reclamos, es importante acceder a la trazabilidad para ver que pasa. Muestran la correlación del UAG con Número de Claim, pero no se puede acceder al detalle.			

		Respuestas >>>	Num.	%
2. Confusas EOB (Explicaciones de Beneficios)			157	
✓	son muy difíciles de conciliar		95	60,5%
✓	se juntan reclamos enviados en distintas fechas		78	49,7%
✓	no se identifican los correspondientes números AUG		78	49,7%
✓	tipo de cambio, notas y resumen de beneficios no se entiende		59	37,6%
✓	Otros: No es amigable. Se debe simplificar y permitir una clara identificación con el reembolso. La información impresa muy exagerada; no deben enviar por correo normal, es un costo injustificado. Sólo verifico el "Payment Summary", "Your Claims Up Close" y el "Incoming Currency Amount Billed". El sistema no muestra una ventana popup para hacer seguimiento a un reclamo o saber si se desembolsó lo esperado o si hay que corregir alguna solicitud. No son fáciles de leer. Debería ser algo más concreto y simple como era con CIGNA. EOB incluye gastos del titular y del dependiente, aunque se hayan enviado en diferentes días. Las notas son escuetas y genéricas. Los números de las notas se repiten. No he recibido noticias de mi primer reclamo a Aetna. No logro dar con las EOB. Tenemos que presentar en moneda nacional, pero en la EOB muestran el monto en dólares. El tipo de cambio debe mostrar lo común utilizado en el mercado: cantidad de moneda local por US\$1. Las EOB deben prepararse en español. No he podido conocer que gastos fueron rechazados y cuáles aceptados. Los tipos de cambio siempre están desviados entre 5% y 10% en perjuicio del asegurado. Deberían de considerar una explicación más clara cuando deniegan un gasto en la EOB.			

	Respuestas >>>	Num.	%
3. Servicio en español; me ha afectado en:		104	
✓	atención telefónica	35	33,7%
✓	uso de aplicaciones móviles	24	23,1%
✓	lenguaje de las EOB	39	37,5%
✓	correspondencia	22	21,2%
✓	Otros: El uso de intérpretes no sirve; frecuentemente el intérprete no entiende las preguntas. Además, es inaudito que al solicitar un operador en español le contesten que no hay ninguno disponible. Muy, muy, mala. No he podido entender con facilidad los reintegros. He indicado atención en Español, pero fui derivado a otra operadora y debí usar el inglés. El sistema es el complicado y poco amigable. No es fácil encontrar la información de lo que se ha cubierto, tipo de cambio, etc. Hice uso de esa atención una sola vez y fue muy muy deficiente. Llamando al número y persona recomendada por AETNA siempre han contestado gente que no habla español, y que dicen no estar a cargo de ese reclamo y que averiguarán, pero jamás contestan. Por cada reclamo nos mandan la lista de todas las oficinas de Aetna en USA; no las necesitamos para nada. Tremendo desperdicio de papel y porte de 2 dólares que va a los costos de nuestro seguro. Lamento no poder comunicar en español mis problemas por correo, sino que solamente por teléfono, incrementando los costos de acceder a los servicios del seguro. La versión en español es mala traducción del original. Las veces que he llamado en mi país al numero local no me han sabido orientar. Secure Messaging Portal no funciona. Rechazan al usuario y contraseña siempre. No pude obtener información en español. No contestan el teléfono; tampoco los mail que se les envía. Atención telefónica son simples intermediarios; hay que repetir la historia completa para recibir la misma respuesta: "pasaré su reclamo a la sección respectiva, llame después de 3 días hábiles"		

	Respuestas >>>	Num.	%
4. Medicamento necesario		112	
✓	se demoran cartas de autorización de pago	29	25,9%
✓	me rechazan las cartas de autorización de pago	12	10,7%
✓	se desconocen las prácticas locales de necesidad médica	51	45,5%
✓	se han desconocido las decisiones de mi médico tratante	33	29,5%
✓	Otros: Es muy complejo y demorado. Se debe pedir la autorización a Aetna o a MDabroad? No tiene sentido que el seguro no cubra una tomografía dental. Las facturas de recetas médicas a veces son tenues, aunque son visibles cuando se las amplía. Algunas veces estas facturas no son reconocidas; es un perjuicio para el asegurado. Hay medicamentos, como vitaminas recetadas para un tratamiento especial, que se rechazan sin tener en cuenta el diagnóstico médico. No me reembolsaron el costo de anteojos debido a que las facturas no expresaba la dirección del proveedor, lo que era debido a que la empresa vendía solamente en línea. La apelación de un rechazo ha sido vista por una empresa de USA según normas de la FDA. Se volvió a apelar y volvieron a rechazar al no reconocer las prácticas locales de mi país. Una misma medicina (Pradaxa) hay veces que la aceptan y otras no. Después de una cirugía mayor (cáncer gástrico) he quedado con una anemia confirmada por los exámenes ordenados. No consigo que Aetna reconozca el gasto y me reembolse. En el caso de medicamentos, según quien revise el reclamo se reconoce o no el descuento (timbre profesional) aplicable en mi país a todos los medicamentos cuando se presenta la receta. Me rechazaron medicación argumentando que es de venta libre cuando no era el caso.		

	Respuestas >>>	Num.	%
5. Reembolsos		162	
✓	se han atrasado mas del plazo de 14 días	98	59,2%
✓	no avisan cuando un reclamo ha sido terminado	95	57,9%
✓	sólo reembolsan una parte y no se sabe cuál	82	50,0%
✓	me han reembolsado mas de lo que corresponde	11	5,9%
✓	<p>Otros: Muy complejo y los que vivimos "afuera" no tenemos información clara y sencilla. He recibido pagos que corresponden a proveedores. He debido recurrir a la ayuda de la Sección de Seguros del Banco para obtener después de 17 meses un reembolso importante amparado claramente por el manual de beneficios del Banco. Se han acortado los plazos de reembolso; pero no envían aviso de reembolso vía mail. La información hay que simplificarla, hacerla más específica y manejable para el lector. A veces es diferente el porcentaje de cobertura de dos servicios similares. ¿Porqué? El sistema es muy poco amigable y requiere muuucho tiempo hacer seguimiento. Tendrían que corregir este sistema urgente. Aetna es lo más ineficiente que he visto en administración de cobertura de salud. No están entrenados para tratar con países fuera de USA. Se han atrasado y al enviar un mail de aviso han pagado rápidamente. Aetna es muy grande y considera al Banco muy chico, y por ende despachan de acuerdo a los criterios de Aetna y no de acuerdo con el manual de Beneficios del Banco. El Banco contento porque los gastos médicos han disminuido, y no parece importarle que sea a costa de los legítimos beneficios a que tenemos derecho. Esto me produce mucho malestar y hace más de un año dejé de presentar solicitudes de reembolso, porque considero que esta situación es una burla. Las quejas por el mal servicio de Aetna para beneficiarios fuera de los USA no han sido atendidas por el Banco; la única solución posible es regresar al Administrador anterior. Cuando reembolsan una parte NO te dan explicación de porque no se ha pagado completo. No avisan cuando se requiere información adicional, a que tipo de información se refiere. Imposible revisar el status de tramitación. Algunos figuran como completados, pasan meses y me veo obligado a llamar por teléfono para que me digan algo sobre ese reclamo lo cual en general no funciona. El sistema te saca a los tantos minutos y te toca volver a hacerlo. Un sistema informático arcaico digno de un pasado que ya no existe en el mundo moderno. Una muestra del poco respeto al cliente que tiene esta compañía. Trato cortés pero sin solucionar los problemas del cliente. Una gran hipocresía.</p>		

CONCLUSIÓN

Los altos porcentajes alcanzados para la mayoría de las opciones de respuestas, permiten concluir que se mantienen los mismos problemas que fueron identificados desde que fuera cambiado el administrador del Plan de Salud, en julio de 2018.

Sólo se aprecia una leve mejoría en los servicios de español, pero son gravísimos los problemas de inutilidad de los números AUG, las dificultades de entender y conciliar las EOB, el desconocimiento de las prácticas locales de necesidad médica y el atraso de los reembolsos.

(*) Este Cuestionario ha surgido de la necesidad de documentar los problemas que afectan a los jubilados residentes en los países de América Latina donde hay filiales constituidas de la Asociación de Jubilados del BID.

Cantidad de Respuestas de los países donde hay filiales de la AJBID

Argentina	14	El Salvador	12
Bolivia	12	Guatemala	5
Brasil	18	Nicaragua	9
Chile	13	Panamá	11
Colombia	10	Paraguay	14
Costa Rica	15	Perú	23
Ecuador	6	Uruguay	13
TOTAL		175	