

## Cuestionario para documentar situación de Aetna fuera de USA



¿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.

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

### Sección sin título



Descripción (opcional)

Nombre (Opcional):

Texto de respuesta breve

País: \*

Texto de respuesta breve

#### 1. Trazabilidad AUG (Reference Tracking)

- este número no me ha permitido hacer seguimiento de los reclamos
- no puedo encontrar el link de este número para obtener mas información
- no puedo con este número enviar información adicional, como ser, una receta
- Otra...

# Cuestionario para documentar situación de Aetna fuera de USA

¿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.

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

## 2. Confusas EOB (Explicaciones de Beneficios)

- son muy difíciles de conciliar
- se juntan reclamos enviados en distintas fechas
- no se identifican los correspondientes números AUG
- tipo de cambio, notas y resumen de beneficios no se entiende
- Otra...

## 3. Servicio en español; me ha afectado en:

- atención telefónica
- uso de aplicaciones móviles
- lenguaje de las EOB
- correspondencia
- Otra...

## Cuestionario para documentar situación de Aetna fuera de USA

¿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.

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

### 4. Medicamento necesario

- se demoran cartas de autorización de pago
- me rechazan las cartas de autorización de pago
- se desconocen las prácticas locales de necesidad médica
- se han desconocido las decisiones de mi médico tratante
- Otra...

### 5. Reembolsos

- se han atrasado mas del plazo de 14 días
- no avisan cuando un reclamo ha sido terminado
- sólo reembolsan una parte y no se sabe cuál
- he recibido pagos que corresponden a proveedores
- me han reembolsado mas de lo que corresponde
- Otra...