

## PERGUNTAS FREQUENTES

### Plano Médico do Serviço Sênior (PMSS)

#### 1. Como posso entrar em contato com o departamento médico do Serviço médico missionário?

Ligação gratuita (de dentro dos EUA).....	800-777-1647
Chamadas internacionais.....	801-578-5650
Fax.....	801-578-5907
E-mail .....	<a href="mailto:srmiss@dmba.com">srmiss@dmba.com</a>
Página DMBA .....	<a href="http://www.dmba.com/ssmp">www.dmba.com/ssmp</a>

#### 2. Como posso entrar em contato com a Aetna International?

Ligação gratuita (de dentro dos EUA).....	877-248-3608
Telefone direto .....	813-775-0381
Fax gratuito.....	800-475-8751
Fax direto.....	859-425-3363
E-mail .....	<a href="mailto:AIOA@aetna.com">AIOA@aetna.com</a>
Página Aetna.....	<a href="http://www.aetnainternational.com">www.aetnainternational.com</a>

#### 3. Qual é o Objetivo do Plano Médico do Serviço Sênior (PMSS)?

O PMSS foi criado para oferecer cobertura de saúde acessível a missionários seniores de tempo integral qualificados e voluntários de serviço humanitário da Igreja de Jesus Cristo dos Santos dos Últimos Dias e suas organizações afiliadas.

O PMSS é fornecido pela Aetna International e patrocinado pela Deseret Mutual Benefit Administrators (DMBA). A Aetna International é a organização seguradora, não a Igreja nem a DMBA.

A política da Igreja declara que os missionários seniores em tempo integral e os voluntários são “responsáveis por suas próprias despesas com tratamentos de saúde e devem ter cobertura de saúde adequada para as designações de suas missões.” O PMSS foi criado como uma opção para missionários seniores que precisam de cobertura de saúde durante sua designação missionária que atenda aos critérios da Igreja para cobertura adequada, mas eles podem escolher qualquer plano que atenda a esses critérios.

Se você já tiver ou for elegível para outra cobertura de saúde adequada durante o seu período de serviço, você não é elegível para se inscrever no PMSS. Para obter mais informações sobre o que constitui uma cobertura de saúde adequada, entre em contato com a DMBA ou a Igreja.

Para ser elegível para servir como missionário sênior/voluntário, você deve atender a determinados critérios de saúde. Dessa forma, o PMSS foi projetado para missionários/voluntários seniores de tempo integral geralmente saudáveis que sofrem doenças ou lesões de curto prazo enquanto servem. Ele não se destina a fornecer tratamentos de longo prazo para condições médicas ou a corrigir problemas de saúde de longo prazo. A cobertura só é válida durante seu período de serviço e, se você for elegível, por um curto período de tempo depois disso.

#### 4. Qual é o valor dos prêmios do PMSS?

O prêmio mensal atual do PMSS é de US\$ 368,40 por pessoa. Os prêmios estão sujeitos a aumento anual, com base na experiência geral de sinistros de todos os participantes do plano.

#### 5. Como faço para pagar meus prêmios?

Os prêmios serão coletados pela DMBA e enviados à Aetna International. Ao se inscrever no PMSS online, você fornece ao DMBA as informações da sua conta bancária. Nosso sistema usará essas informações para debitar automaticamente os pagamentos mensais do prêmio de sua conta. O primeiro prêmio será debitado a partir do mês de início da cobertura.

Caso haja qualquer alteração no seu serviço missionário (designação, data de início ou término, adiamento, cancelamento etc.), entre em contato com a DMBA imediatamente. Mudanças no seu serviço missionário podem afetar sua elegibilidade e prêmios.

Os prêmios são baseados nas despesas médicas reais de todos os missionários/voluntários que participam do PMSS. Fazer escolhas inteligentes sobre como usar o atendimento médico ajuda a manter os prêmios baixos para todos os inscritos no plano.

#### 6. O que acontece se minha missão for cancelada ou postergada?

Às vezes, as missões são canceladas ou adiadas por vários motivos. Caso isso aconteça, notifique a DMBA. Como é quase impossível saber quando essas situações podem ocorrer, é muito importante que você não cancele a inscrição de sua cobertura de saúde atual antes de partir para a missão. Se você se desinscrever muito cedo e surgir um imprevisto que o impeça de servir, você pode ficar sem cobertura por algum tempo. O PMSS não pode oferecer cobertura se você não puder cumprir sua missão.

#### 7. Como faço para começar a trabalhar na Aetna International?

Consulte o folheto “[Obtenha o máximo de seus benefícios internacionais da Aetna](#)” para obter etapas importantes sobre como começar. As informações em destaque (para missões nos EUA e internacionais) incluem como obter seu cartão de identificação de associado, registrar-se no site para associados, acessar o suporte de planejamento pré-viagem e conhecer suas opções de atendimento.

## 8. A Aetna International oferece cobertura de PMSS se eu estiver servindo nos EUA?

A Aetna International administra a cobertura do PMSS nacional e internacional. Observe que os benefícios do plano são diferentes dentro e fora dos EUA, incluindo requisitos para franquias e cosseguros.

Na página do [PMSS da Aetna International](#), você pode selecionar o país de sua missão para encontrar instruções específicas sobre o plano, listas de provedores, informações de contato da Aetna International e de seus parceiros de rede específicos do país, formulários de solicitação de reembolso e um resumo dos benefícios. Você também pode acessar um [Resumo de Benefícios e Cobertura \(RBC\)](#) na [página do PMSS da DMBA](#).

## 9. E se eu não receber meu cartão de identificação da Aetna International antes de partir?

Seu cartão de identificação internacional da Aetna deve chegar ao endereço residencial que você forneceu cerca de quatro a seis semanas antes do início da missão. Para proteger suas informações pessoais, os envelopes usados para enviar carteiras de identidade têm uma aparência relativamente simples. No entanto, o endereço da Aetna International em Hartford, CT, é claramente visível na janela de endereço do envelope. Observe atentamente seus cartões.

Se não receber suas carteiras de identidade a tempo para a data de início da missão, você poderá imprimir cartões de identificação temporários usando sua conta pessoal online na [página da Aetna International](#). As instruções para configurar sua conta e imprimir seus cartões estão disponíveis [aqui](#).

Para solicitar novos cartões de identificação, entre em contato diretamente com a Aetna International. Use o número de identificação da Aetna International na sua carta de boas-vindas para verificar sua conta junto a eles.

## 10. Como o PMSS funciona com o Medicare?

Caso esteja servindo nos EUA e seja elegível para o Medicare, você não se qualifica para o PMSS. O PMSS se destina a fornecer uma opção àqueles que não têm acesso a outras coberturas de saúde adequadas.

Caso seja dos EUA, mas não tenha direito ao Medicare, ou caso tenha sido chamado para uma missão internacional, o PMSS é uma opção para você enquanto estiver servindo.

Caso você seja elegível para o Medicare, a DMBA logo lhe enviará mais informações com respostas a questões relativas à Medicare, tais como:

- Devo cancelar minha inscrição na Parte B da Medicare?
- E nas Partes A e D da Medicare?
- Como cancelar minha inscrição na Medicare Parte B?
- O que devo fazer caso me torne elegível para a Medicare durante a minha missão?
- Como retomar minha inscrição na Medicare Parte B quando do término da minha missão?

## 11. O que devo fazer com meu atual seguro médico, farmacêutico, odontológico ou de visão se eu me inscrever no SSMP?

Primeiro, observe que o SSMP oferece cobertura médica e farmacêutica com cobertura de visão limitada. Não há cobertura odontológica disponível através do SSMP. Para informações detalhadas sobre o que é coberto pelo SSMP, entre em contato com a Aetna International por e-mail em [aiservice@aetna.com](mailto:aiservice@aetna.com), por telefone pelo número 813-775-0381 ou acesse o site do SSMP da Aetna International ou o site do SSMP da DMBA.

Em segundo lugar, por múltiplos motivos, os missionários seniores do SSMP são incentivados a manter seus seguros médicos, farmacêuticos, odontológicos e de visão existentes durante suas atribuições missionárias, mesmo que eles possam não oferecer cobertura no local específico onde irão servir. No entanto, se você estiver considerando encerrar o seguro existente durante seu serviço, entre em contato com seu provedor de seguro para verificar se é possível reinstalar essa cobertura com sucesso após o término de sua missão. Se você contatar seu provedor de seguro e determinar que pode se desligar com segurança da cobertura durante seu serviço missionário, deve solicitar e obter documentação por escrito que garanta que seu seguro permitirá que você reinstale sua cobertura sem atrasos na inscrição, penalidades financeiras ou outros obstáculos de elegibilidade.

Terceiro, observe que a Igreja, a DMBA e a Aetna International não fornecerão cobertura além das datas de cobertura elegíveis do seu SSMP se você optar por encerrar sua cobertura de seguro atual.

## 12. Que ajuda está disponível para o planejamento de nossa viagem e para saber para o que é preciso se preparar?

A Aetna International tem uma equipe de especialistas preparados para ajudá-lo a se planejar para o seu tratamento de saúde durante a sua missão. A Equipe de Gestão de Tratamento de Saúde da Aetna International pode responder perguntas comuns antes de você sair, tais como:

- Algumas vacinas específicas são recomendadas para o país de designação da minha missão?
- Posso levar meus remédios comigo? Eles são permitidos no país designado para a missão?
- Como conseguirei minhas receitas enquanto estiver lá?
- Posso levar meus suprimentos médicos comigo?
- Enquanto estiver servindo, posso falar regularmente com um terapeuta como faço agora?
- Como encontro médicos ou hospitais no país designado para a minha missão?

Recomendamos dar início ao planejamento pré-viagem o mais rápido possível. Mesmo que você não tenha o seu cartão de identificação como membro ainda, você ainda pode ligar ou mandar um e-mail para a Aetna International, para começar. Use o número de identificação da Aetna International na sua carta de boas-vindas para verificar sua conta junto a eles.

Há diversas maneiras de se envolver com a Gestão de Tratamento:

- Faça login em [www.aetnainternational.com](http://www.aetnainternational.com) e use o formulário de *Contato*. (Certifique-se de que esteja registrado primeiro.)
- Mande um e-mail para [AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com](mailto:AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com) e os avise que você está procurando um tratamento pré-viagem.
- Ligue para os Serviços para Membros da Aetna International pelo número 877-248-3608.

### 13. Como conseguir informações sobre saúde e segurança sobre o país designado para a minha missão?

A Aetna International tem uma parceria com os especialistas em gerenciamento de riscos da Crisis24 para fornecer a você acesso ininterrupto a informações de segurança global e conselhos de segurança. Com a ajuda deles, você pode responder a riscos de viagem e crises globais com rapidez e confiança, em qualquer lugar do mundo.

Use suas informações de login da Aetna International para se registrar para receber alertas de viagem, conselhos de segurança e suporte em caso de crise pelo endereço <https://crisis24horizon.com/aetna/login>.

### 14. Onde posso descobrir o que o PMSS cobre?

Na página do [PMSS da Aetna International](#), você pode selecionar o país de sua missão para encontrar instruções específicas sobre o plano, listas de provedores, informações de contato da Aetna International e de seus parceiros de rede específicos do país, formulários de solicitação de reembolso e um resumo dos benefícios. Você também pode acessar um [Resumo de Benefícios e Cobertura \(RBC\)](#) na [página do PMSS da DMBA](#).

Para obter mais ajuda, entre em contato com a Aetna International por meio do endereço de e-mail [aiservice@aetna.com](mailto:aiservice@aetna.com) ou ligue para o número 813-775-0381.

### 15. Como obter meus remédios prescritos enquanto em serviço?

Viajar com medicamentos prescritos e obtê-los pode ser muito diferente em outros países. A Equipe de Gerenciamento de Cuidados da Aetna International está disponível para ajudar. Veja as etapas para trabalhar com a Equipe de Gerenciamento de Cuidados na pergunta 12, “Que ajuda está disponível para planejar nossa viagem e saber para o que nos preparar?”

Se você mora atualmente nos EUA, mas vai servir fora dos EUA, talvez possa comprar um suprimento de 365 dias do seu medicamento para levar consigo. Verifique se seu medicamento pode ser transportado para o país de sua missão consultando a [página do CDC](#). O escritório da missão também pode fornecer informações sobre quais medicamentos você pode levar para o país da missão.

Se você puder determinar que é seguro levar seu medicamento consigo, peça ao seu médico que passe uma receita para um suprimento de 365 dias do seu medicamento. Lembre-se de usar uma farmácia da rede (veja a pergunta 16 abaixo). Se a farmácia da rede tiver um suprimento para 365 dias disponível, ela enviará um pedido de reembolso diretamente à Aetna International e informará suas informações de cosseguro.

### 16. Como faço para encontrar e usar a rede de provedores da Aetna International?

Quando você precisar de cuidados médicos não urgentes no campo, a Igreja pede que primeiro analise suas necessidades com o presidente da missão, o líder eclesiástico da missão ou o consultor médico da área (AMA). Esses líderes podem ajudá-lo a procurar o melhor tratamento para as suas necessidades.

O uso de provedores da rede ajudará a maximizar seus benefícios no PMSS, além de manter os prêmios baixos para todos os inscritos no plano. Consulte o folheto “[Obtenha o máximo de seus benefícios internacionais da Aetna](#)” para obter mais informações sobre como encontrar provedores de rede, ou ligue para os Serviços para Membros da Aetna International, pelo telefone 877-248-3608.

Siga estas etapas para encontrar provedores de rede tanto dentro como fora dos EUA:

### Dentro dos EUA

- Visite [www.aetna.com](http://www.aetna.com) e clique em *Encontre um Médico*.
- Caso ainda não tenha uma conta de membro, escolha *Plano de um Empregador*. Caso tenha uma conta de membro, clique em *Encontre Tratamento* e então faça login.
- Insira o seu CEP e a distância que você está disposto a se deslocar, em milhas, para o seu tratamento. Clique então em *Procurar*.
- A partir do menu *Planos Padrão da Aetna*, selecione *PPO de Escolha Aberta* e então em *Continuar*.
- Siga os comandos para encontrar o tipo de provedor de que você prevê.

### Fora dos EUA

Acessando a [página do PMSS da Aetna International](#), você pode selecionar o país de sua missão para encontrar instruções específicas sobre a sua missão. A partir daí, a página fornece instruções específicas para cada área sobre como encontrar provedores contratados e como o programa funciona em sua área de missão.

Para encontrar um provedor na rede da Aetna International, insira as informações de área da sua missão. Dependendo de onde você estiver atendendo e de quem for o parceiro da Aetna International nessa área, você será direcionado a uma página da Web com informações sobre o provedor ou verá uma lista de provedores da rede incluída em um documento.

Os seus benefícios permanecerão os mesmos, mesmo que você faça uso de um provedor de fora da rede, mas pode ser que lhe seja solicitado pagar pelo tratamento do seu próprio bolso no momento do serviço.

## 17. Como posso ser reembolsado se precisar pagar pelo tratamento do meu bolso?

Se você receber atendimento de provedores da rede da Aetna International, normalmente não será solicitado a pagar pelo atendimento do próprio bolso. Se você receber atendimento de prestadores não pertencentes à rede, poderá ser-lhe solicitado pagamento no momento do serviço. Neste caso, você pode enviar à Aetna International uma solicitação de reembolso. Consulte o folheto “[Obtenha o máximo de seus benefícios internacionais da Aetna](#)” para obter mais informações sobre como fazer isso.

Para a maioria dos cuidados médicos recebidos dentro dos EUA, você deve primeiro pagar as franquias e os copagamentos definidos pelo plano. Além disso, caso não use os provedores da rede, a Aetna International poderá limitar a cobertura dos serviços que você recebe. Isso significa que você pode ser responsabilizado pelo pagamento do saldo dos custos cobrados por provedores que não pertencem à rede. Fora dos EUA, não há penalidade para o uso de provedores que não pertençam à rede, mas eles geralmente exigem que você pague pelo atendimento do próprio bolso no momento do serviço. Em seguida, você pode enviar uma solicitação de reembolso à Aetna International.

Caso solicite um reembolso por atendimento recebido fora dos EUA, o método preferido para receber seus fundos é por transferência bancária. No formulário de solicitação de reembolso da Aetna International, escolha essa opção de reembolso e forneça suas informações bancárias. Desencorajamos reembolsos por cheque, vez que o tratamento postal em determinadas partes do mundo não é tão seguro.

## **18. Como funciona a cobertura de transição pós-missão?**

Caso não tenha acesso à cobertura de saúde após a missão (como um plano oferecido pelo Medicare, governo, aposentado, empregador ou seguro individual), a cobertura pós-missão por meio do PMSS pode estar disponível por até 60 dias. Caso se inscreva na cobertura de transição pós-missão, esteja atento às opções de cobertura disponíveis quando voltar para casa, inclusive no caso de precisar voltar antes do previsto.

Observe que você não poderá se inscrever nessa cobertura após o início de sua missão. No entanto, você pode encerrar sua cobertura de transição pós-missão antecipadamente quando tiver outra cobertura adequada em vigor. Caso continue inscrito na cobertura de transição pós-missão, você concorda em pagar os prêmios, mesmo que a cobertura não seja utilizada.