

PREGUNTAS FRECUENTES

Plan Médico de Servicios para Personas Mayores (SSMP)

1. ¿Cómo puedo contactar al Departamento Médico Misional de DMBA?

Número gratuito (desde dentro de los EE. UU.)	800-777-1647
Llamadas internacionales.....	801-578-5650
Fax.....	801-578-5907
Correo electrónico	srmiss@dmba.com
Sitio web de DMBA	www.dmba.com/ssmp

2. ¿Cómo puedo contactar a Aetna International?

Número gratuito (desde dentro de los EE. UU.)	877-248-3608
Teléfono directo	813-775-0381
Fax gratuito.....	800-475-8751
Fax directo.....	859-425-3363
Correo electrónico	AIOA@aetna.com
Sitio web de Aetna.....	www.aetnainternational.com

3. ¿Cuál es el propósito del Plan Médico de Servicios para Personas Mayores (SSMP)?

El Plan Médico de Servicios para Personas Mayores (SSMP, por sus siglas en inglés) está diseñado para proporcionar cobertura de salud asequible a misioneros mayores de tiempo completo y voluntarios de servicio humanitario que reúnen los requisitos de La Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días y sus organizaciones afiliadas.

El SSMP se proporciona a través de Aetna International y está patrocinado por Deseret Mutual Benefit Administrators (DMBA). Aetna International es la organización aseguradora, no la Iglesia ni DMBA.

Las normas de la Iglesia establecen que todos los misioneros y voluntarios mayores de tiempo completo son "responsables de sus propios gastos de atención médica y deben tener una cobertura de salud adecuada para sus asignaciones misionales". El SSMP se creó como una opción para los misioneros mayores que necesitan cobertura de salud durante su asignación misional y que cumpla con los criterios de la Iglesia para una cobertura adecuada, pero pueden elegir cualquier plan que cumpla con esos criterios.

Si usted ya tiene o reúne los requisitos para otra cobertura de salud adecuada durante su período de servicio, no es elegible para inscribirse en el SSMP. Para obtener más información sobre lo que constituye una cobertura de salud adecuada, comuníquese con DMBA o con la Iglesia.

Para ser elegible para servir como misionero/voluntario mayor, debe cumplir con ciertos criterios de salud. Como tal, el SSMP está diseñado para misioneros/voluntarios mayores de tiempo completo, generalmente sanos, que padecen enfermedades o lesiones a corto plazo mientras prestan servicio. No está destinado a proporcionar atención a largo plazo para afecciones médicas o para solucionar problemas de salud a largo plazo. La cobertura solo es efectiva durante su período de servicio y, si es elegible, por un corto tiempo a partir de entonces.

4. ¿Cuánto cuestan las primas del SSMP?

La prima mensual actual para el SSMP es de 368,40 dólares estadounidenses por persona. Las primas están sujetas a un aumento anual, basadas en la experiencia general de reclamaciones de todos los participantes del plan.

5. ¿Cómo pago mis primas?

DMBA cobrará las primas y las enviará a Aetna International. Cuando se inscriba en el SSMP en línea, proporcionará a DMBA la información de su cuenta bancaria. Nuestro sistema utilizará esa información para debitar (cargar) automáticamente los pagos mensuales de la prima en su cuenta. Verá la primera prima debitada (cargada) a partir del mes en que comience su cobertura.

Si hay algún cambio en su servicio misional (asignación, fecha de inicio o finalización, aplazamiento, cancelación, etc.), comuníquese con DMBA de inmediato. Los cambios en su servicio misional podrían afectar su elegibilidad y primas.

Las primas se basan en los gastos médicos reales de todos los misioneros/voluntarios que participan en el SSMP. Tomar decisiones acertadas sobre cómo usar la atención médica ayuda a mantener las primas bajas para todas las personas inscritas en el plan.

6. ¿Qué pasa si mi misión se cancela o se retrasa?

Las misiones a veces se cancelan o retrasan por muchas razones. Si esto sucede, notifíquese a DMBA. Debido a que es casi imposible saber cuándo podrían ocurrir estas situaciones, es muy importante que no se dé de baja de su cobertura de salud actual hasta después de que se haya ido a su misión. Si cancela su inscripción demasiado pronto y surge algo que le impida servir, podría quedarse sin cobertura por un tiempo. El SSMP no puede proporcionar cobertura si usted no puede servir su misión.

7. ¿Cómo puedo comenzar a usar Aetna International?

Consulte el folleto "[Aproveche al máximo sus beneficios de Aetna International](#)" para conocer los pasos importantes para comenzar. La información destacada (tanto para misiones estadounidenses como internacionales) incluye cómo obtener su tarjeta de identificación de miembro del plan, registrarse en el sitio web del miembro, acceder al soporte de planificación previa al viaje y conocer sus opciones de atención.

8. ¿Aetna International proporciona cobertura del SSMP si presto servicios dentro de Estados Unidos?

Aetna International administra la cobertura del SSMP tanto nacional como internacional. Tenga en cuenta que los beneficios del plan son diferentes dentro de los EE. UU. que fuera, incluidos los requisitos de deducibles y coseguro.

En el [sitio web del SSMP de Aetna International](#), puede seleccionar el país de su misión para encontrar instrucciones específicas del plan, listas de proveedores, información de contacto de Aetna International y los socios de la red específicos del país, formularios de reclamación de reembolso y un resumen de beneficios. También puede acceder a un [Resumen de beneficios y cobertura \(SBC\)](#) en el [sitio web del SSMP de DMBA](#).

9. ¿Qué pasa si no recibo mi tarjeta de identificación de Aetna International antes de partir?

Su tarjeta de identificación de Aetna International debe llegar a la dirección que proporcionó entre cuatro y seis semanas antes de que comience su misión. Para proteger su información personal, los sobres utilizados para enviar tarjetas de identificación tienen un aspecto relativamente sencillo. Sin embargo, la dirección de Aetna International en Hartford, CT (Connecticut) es claramente visible a través de la ventana de dirección del sobre. Por favor, esté atento a sus tarjetas.

Si no recibe sus tarjetas de identificación a tiempo para la fecha de inicio de su misión, puede imprimir tarjetas de identificación temporales utilizando su cuenta personal en línea en el [sitio web de Aetna International](#). Las instrucciones para configurar su cuenta e imprimir sus tarjetas están disponibles [aquí](#).

Para solicitar nuevas tarjetas de identificación, comuníquese directamente con Aetna International. Utilice el número de identificación de Aetna International que aparece en la carta de bienvenida para verificar su cuenta con ellos.

10. ¿Cómo funciona el SSMP con Medicare?

Si presta servicio en los EE. UU. y es elegible para Medicare, no califica para el SSMP. El SSMP está destinado a proporcionar una opción para aquellos que no tienen acceso a otra cobertura de salud adecuada.

Si usted es de los EE. UU. pero *no* es elegible para Medicare, o se le ha llamado a una misión internacional, el SSMP es una opción para usted mientras presta servicio.

Si es elegible para Medicare, DMBA pronto le enviará más información con respuestas a preguntas relacionadas con Medicare, tales como:

- ¿Debo cancelar mi inscripción en la Parte B de Medicare?
- ¿Qué pasa con las Partes A y D de Medicare?
- ¿Cómo me doy de baja de la Parte B de Medicare?
- ¿Qué debo hacer si soy elegible para Medicare durante mi misión?
- ¿Cómo me vuelvo a inscribir en la Parte B de Medicare cuando finalice mi misión?

11. ¿Qué debo hacer con mi cobertura médica, de farmacia, dental o de visión actual si me inscribo en el SSMP?

Primero, tenga en cuenta que el SSMP ofrece cobertura médica y de farmacia con cobertura limitada de visión. No hay cobertura dental disponible a través del SSMP. Para obtener información detallada sobre lo que cubre el SSMP, comuníquese con Aetna International por correo electrónico a aiservice@aetna.com, por teléfono al 813-775-0381, o visite en línea el sitio web de Aetna International SSMP o el sitio web de DMBA SSMP.

En segundo lugar, por múltiples razones, se anima a los misioneros mayores en el SSMP a mantener su seguro médico, de farmacia, dental y de visión vigente durante sus asignaciones de misión, incluso si puede que no ofrezca cobertura en el lugar específico donde servirán. Sin embargo, si estás considerando cancelar el seguro existente mientras sirves, por favor contacta a tu proveedor de seguros para verificar que puedas restablecer con éxito esa cobertura después de que concluya tu asignación de misión. Si contactas a tu proveedor de seguros y determinas que puedes darte de baja de manera segura durante tu servicio misionero, debes solicitar y obtener documentación por escrito que garantice que tu proveedor de seguros te permitirá restablecer la cobertura sin retrasos en la inscripción, sanciones económicas u otros obstáculos de elegibilidad.

Tercero, tenga en cuenta que la Iglesia, DMBA y Aetna International no proporcionarán cobertura más allá de las fechas de cobertura elegibles de su SSMP si decide terminar su cobertura de seguro actual.

12. ¿Qué ayuda hay disponible para planear nuestro viaje y saber para qué prepararnos?

Aetna International cuenta con un equipo de expertos preparados para ayudarle a planear la atención médica durante su misión. El equipo de administración de atención de Aetna International puede responder preguntas comunes antes de partir, como:

- ¿Se recomiendan ciertas vacunas para mi país de asignación de misión?
- ¿Puedo llevar mis medicamentos conmigo? ¿Están permitidos en mi país de asignación de misión?
- ¿Cómo voy a renovar o volver a renovar mis recetas mientras estoy allí?
- ¿Puedo llevar mis suministros de medicinas conmigo?
- Mientras presto servicio, ¿puedo hablar con un terapeuta regularmente como lo hago ahora?
- ¿Cómo encuentro médicos u hospitales en mi país de asignación de misión?

Le recomendamos que comience la planificación previa al viaje lo antes posible. Incluso si aún no tiene su tarjeta de identificación de miembro del plan, puede llamar o enviar un correo electrónico a Aetna International para comenzar. Use el número de identificación de Aetna International que aparece en la carta de bienvenida para verificar su cuenta con ellos.

Hay varias formas de interactuar con la administración de la atención médica:

- Inicie sesión en www.aetnainternational.com y use el formulario de Contáctenos. (Asegúrese de registrarse primero).
- Envíe un correo electrónico a AetnaInternationalCaseManagement@Aetna.com y hágales saber que busca ayuda para planear su viaje.

- Llame a Servicios para Miembros de Aetna International al 877-248-3608.

13. ¿Cómo puedo obtener información de salud y seguridad sobre mi país de asignación de misión?

Aetna International se asocia con expertos en gestión de riesgos en Crisis24 para brindarle acceso las 24 horas del día a información de seguridad global y asesoramiento de seguridad. Con su ayuda, puede responder al riesgo en los viajes y a las crisis mundiales de forma rápida y segura, en cualquier parte del mundo.

Use su información de inicio de sesión de Aetna International para registrarse para recibir alertas de viaje, consejos de seguridad y asistencia en casos de crisis o emergencias en <https://crisis24horizon.com/aetna/login>.

14. ¿Dónde puedo obtener información sobre lo que cubre el SSMP?

En el [sitio web del SSMP de Aetna International](#), puede seleccionar el país de su misión para encontrar instrucciones específicas del plan, listas de proveedores, información de contacto de Aetna International y los socios de la red específicos del país, formularios de reclamación de reembolso y un resumen de beneficios. También puede acceder a un [Resumen de beneficios y cobertura \(SBC\)](#) en el [sitio web del SSMP de DMBA](#).

Para obtener más ayuda, comuníquese con Aetna International por correo electrónico a aiservice@aetna.com o llame al 813-775-0381.

15. ¿Cómo podré obtener mis medicamentos recetados mientras presto servicio?

Viajar y obtener medicamentos recetados puede ser muy diferente en otros países. El equipo de administración de la atención médica de Aetna International está disponible para ayudar. Consulte los pasos para interactuar con el equipo de administración de la atención en la pregunta 12, "¿Qué ayuda hay disponible para planear nuestro viaje y saber para qué prepararse?".

Si actualmente vive en Estados Unidos, pero prestará servicios fuera de Estados Unidos, es posible que pueda comprar un suministro de 365 días de su medicamento para llevarlos con usted. Verifique que su medicamento se pueda llevar al país de su misión visitando el [sitio web de CDC](#) (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades). La oficina de misión también puede proporcionarle información sobre qué medicamentos puede llevar al país de su misión.

Si puede determinar que el medicamento es seguro para llevarlo con usted, pídale a su médico que le recete un suministro de su medicamento para 365 días. **Recuerde usar una farmacia de la red** (véase la pregunta 16 a continuación). Si la farmacia de la red tiene un suministro de 365 días disponible, presentará una reclamación directamente a Aetna International y le hará saber en cuanto a la información de su coseguro.

16. ¿Cómo encuentro y utilizo los proveedores de la red de Aetna International?

Cuando necesite atención médica en el campo que no sea urgente, la Iglesia le pide que primero revise sus necesidades con su presidente de misión, el líder eclesiástico de misión o el Asesor médico de Área (AMA). Estos líderes pueden ayudarle a buscar la mejor atención para sus necesidades.

El uso de proveedores de la red ayudará a maximizar sus beneficios en el SSMP, así como a mantener bajas las primas para todas las personas inscritas en el plan. Para obtener más información sobre cómo encontrar proveedores de la red, consulte el folleto "[Aproveche al máximo sus beneficios de Aetna International](#)" o llame a Servicios para Miembros de Aetna International al 877-248-3608.

Siga estos pasos para encontrar proveedores de la red tanto dentro como fuera de EE. UU.:

Dentro de EE. UU.

- Vaya a www.aetna.com y haga clic en *Buscar un médico*.
- Si aún no tiene una cuenta de miembro, elija *Plan de un empleador*. Si tiene una cuenta de miembro, haga clic en *Busque cuidado* y luego inicie sesión.
- Ingrese su código postal y la distancia en millas (o kilómetros) que está dispuesto a viajar para recibir atención. A continuación, haga clic en *Buscar*.
- En el menú *Planes estándar de Aetna*, seleccione *Opción abierta PPO* [Open Choice PPO] y luego *Continuar*.
- Siga las indicaciones para encontrar el tipo de proveedor que necesita.

Fuera de EE. UU.

Al acceder al [sitio web SSMP de Aetna International](#), puede seleccionar el país de asignación de su misión para encontrar información específica para su misión. A partir de ahí, el sitio web proporciona instrucciones específicas del área sobre cómo encontrar proveedores contratados y cómo funciona el programa en el área de su misión.

Para encontrar un proveedor en la red de Aetna International, ingrese la información del área de su misión. Dependiendo de dónde preste servicios y quién se asocie con Aetna International en esa área, se le dirigirá a una página web que incluya información del proveedor o verá una lista de proveedores de la red incluidos en un documento.

Sus beneficios seguirán siendo los mismos si utiliza un proveedor fuera de la red, pero es posible que se le solicite que pague la atención con su dinero en el momento de recibir el servicio.

17. ¿Cómo puedo recibir un reembolso si tengo que pagar la atención con mi dinero?

Si recibe atención de proveedores de la red de Aetna International, generalmente no se le pedirá que pague la atención con su dinero. Si recibe atención de proveedores que no pertenecen a la red, es posible que se le solicite que pague en el momento del servicio. En ese caso, puede presentar una reclamación a Aetna International para recibir un reembolso. Para obtener más información sobre cómo hacerlo, consulte el folleto "[Aproveche al máximo sus beneficios de Aetna International](#)".

Para la mayoría de los servicios de atención médica recibidos dentro de los EE. UU., primero debe pagar los deducibles y copagos descritos por el plan. Además, si no usa proveedores de la red, Aetna International puede limitar la cantidad de dinero que cubren por los servicios que recibe. Eso significa que usted puede ser responsable de pagar el saldo de los costos facturados por los proveedores que no pertenecen a la red. Fuera de EE. UU., no hay penalización por usar proveedores fuera de la red, pero

generalmente requerirán que pague la atención con su dinero en el momento de recibir el servicio. Después, puede enviar una reclamación de reembolso a Aetna International.

Si solicita un reembolso por la atención recibida fuera de EE. UU., el método preferido para que reciba los fondos es mediante transferencia bancaria. En el formulario de reclamación de Aetna International, seleccione esa opción de reembolso y proporcione su información bancaria. Desaconsejamos los reembolsos de cheques porque el manejo del correo en ciertas partes del mundo no es muy seguro.

18. ¿Cómo funciona la cobertura transitoria posterior a la misión?

Si no tiene acceso a la cobertura médica después de su misión (como un plan ofrecido a través de Medicare, gobierno, jubilado, empleador o seguro individual), la cobertura posterior a la misión a través del SSMP puede estar disponible para usted por hasta 60 días. Si se inscribe en la cobertura transitoria posterior a la misión, tenga en cuenta las opciones de cobertura de que dispone cuando regrese a casa, incluso en el caso de que necesite regresar a casa antes de lo previsto.

Tenga en cuenta que no puede inscribirse en esta cobertura después de que comience su misión. Sin embargo, puede cancelar su cobertura transitoria posterior a la misión antes de tiempo una vez que tenga otra cobertura adecuada. Si permanece inscrito en la cobertura transitoria posterior a la misión, acepta pagar las primas incluso si la cobertura no se usara.