



FECHA: 5 de Diciembre de 2018

PARA: Sr. David Atkinson, Presidente, Asociación de Jubilados del BID

DE: Diego Murguiondo, Jefe de la División de Remuneración y Prestaciones

ASUNTO: Respuesta al Informe de la Asociación de Jubilados del BID (AJBID) con fecha 15 de noviembre de 2018 sobre la administración de servicios del Programa de Beneficios Médicos del BID por parte de Aetna para miembros residentes fuera de los Estados Unidos

Estimado Sr. Atkinson,

Esta comunicación tiene por objetivo proporcionar información en respuesta al documento mencionado en el asunto de referencia con respecto a las experiencias reportadas por miembros del Programa durante la transición a Aetna International como administradora del Programa de Beneficios Médicos del Grupo BID. Agradecemos mucho a las filiales y a la Asociación por haberse tomado el tiempo de producir este documento que nos ha sido muy útil para continuar trabajando con el administrador en la mejora de los servicios. La producción de la respuesta llevo más tiempo del esperado puesto que la misma incluyó varias discusiones con el administrador sobre puntos específicos.

Se espera que el cambio de administradores repercuta en beneficios de mediano y largo plazo para el Programa, pero reconocemos que el periodo inicial de implementación ha presentado desafíos en la región y tomamos nota de las preocupaciones expresadas. El equipo del área de seguros del Departamento de Recursos Humanos (HRD) ha estado trabajando diligentemente con Aetna International y sus socios en la región para abordar los temas que se han identificado durante la transición, y deseamos informarle sobre los avances y compromisos del administrador en tal sentido.

Deseamos primero hacer una aclaración con respecto a un punto del Resumen Ejecutivo de su documento que indica incorrectamente que Aetna International ha tenido que asociarse con otras compañías fuera de los Estados Unidos debido a su limitada capacidad para proporcionar servicios a beneficiarios que residen fuera de los Estados Unidos. Cabe señalar que Aetna International propuso originalmente este modelo de prestación de servicios, que incluye redes de proveedores locales y regionales como Gama Saude en Brasil, Sinergia Medica en México, Universales en Guatemala y MD Abroad en varios países de la región, con la intención de que dicha prestación de servicios se realizara lo más cerca posible a los miembros del Programa. Y esa fue una importante consideración en el proceso de selección de los nuevos administradores. Por ejemplo, los miembros que residen en Brasil acceden a atención médica de emergencia a través de Gama Saude, que permite acceso a miles de hospitales y clínicas en todo

Brasil. Esta operación a través de socios locales está generando eficiencias y mejores servicios a medida que estos proveedores locales se familiarizan con el plan del Grupo BID. Aunque en algunos países ha tomado algún tiempo establecer este modelo de operaciones, y que los miembros perciban los beneficios, existe un proceso continuo de refinamiento del modelo e incorporación de proveedores importantes adicionales en las redes de servicio donde corresponda.

Con respecto a las áreas específicas de preocupación expresadas en su documento y otras que consideramos relevantes, deseamos informarle sobre el estado de las acciones que viene adoptando nuestro administrador, Aetna International, y los compromisos que ha asumido a los efectos de continuar mejorando sus servicios.

Redes en la Región

Como se señaló en los párrafos introductorios, el modelo de prestación de servicios de Aetna International consiste en trabajar con socios regionales y locales para garantizar un acceso más directo a servicios médicos para los miembros del Programa. Estos socios no representan un sistema de intermediación sino por el contrario tienen el objetivo de facilitar acceso directo a servicios médicos.

Aetna International se ha asociado con MD Abroad en nueve países hasta la fecha que incluyen Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, República Dominicana, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela. Y ha establecido otras asociaciones regionales de la siguiente manera:

- Brasil: Gama Saude proporciona acceso directo para emergencias y hospitalizaciones como así también para servicios ambulatorios de exámenes anuales de bienestar realizados en el Laboratorio Sabin en Brasilia.
- México: Sinergia Médica proporciona acceso directo para emergencias y hospitalizaciones. Asimismo, Sinergia Medica puede ayudar a los miembros a programar citas ambulatorias para obtener tarifas locales negociadas, pero estos últimos servicios no son de pago directo al proveedor.
- Guatemala: Universales proporciona acceso directo para emergencias, hospitalizaciones y exámenes especiales como resonancias magnéticas y tomografías computarizadas. Universales puede ayudar a los miembros a programar citas ambulatorias para obtener tarifas negociadas locales, pero estos últimos servicios no son de pago directo al proveedor.

Aetna International continúa reclutando proveedores críticos en la región, en forma directa o a través de sus socios locales y regionales, basándose en las recomendaciones específicas recibidas de las Oficinas de País y de miembros del Programa en general. Ha habido avances al respecto en varios países, pero el trabajo sigue en curso y se monitorea semanalmente a través de llamadas de progreso entre el equipo de redes internacionales de Aetna y el equipo de seguros de HRD. Asimismo, es importante

aclarar que existen diferentes tipos de relaciones entre Aetna Internacional o MD Abroad y las diferentes facilidades medicas en la región como se detalla a continuación en ejemplos. Se proveerá más información detallada al respecto para cada país.

Queremos destacar algunos ejemplos de actualización en redes informados directamente por el administrador (transcribimos ejemplos como nos los informara el administrador).

En Paraguay, Aetna Internacional ha contratado a través de su socio regional MD Abroad a tres importantes clínicas en Asunción (Sanatorio La Costa, San Roque y Santa Julia). Tambien se está en el proceso de contratación con otras cuatro importantes clínicas en Asunción a través de MD Abroad (Sanatorio Migone Battilana, Instituto Codas Thompson, Imagix and Diaz Gill).

En Bolivia, Aetna Internacional ha contratado a través de su socio regional MD Abroad a la Clínica del Sur en La Paz, la Clínica Los Olivos en Cochabamba, y a la Clínica Angel Foianini en Santa Cruz. Adicionalmente, Aetna ha hecho arreglos para que se reciban a los miembros del BID en tres clínicas adicionales en La Paz (Centro Medico CEMES, Hospital Arco Iris y Clínica Alemana Bolivia) cuando haya cartas de autorización (LOA) emitidas por MD Abroad, y con este mismo tipo de arreglo con Clínica INCOR y Clínica Nino Jesus en Santa Cruz; y Clínica Belga en Cochabamba.

En Ecuador, Aetna Internacional ha celebrado un contrato directamente con Centros Médicos Veris que tiene diez facilidades en el país. A pesar de no haber celebrado contratos hasta el momento, Aetna Internacional también ha hecho arreglos con el Hospital Metropolitano y el Hospital de los Valles en Quito para aceptar miembros con cartas de autorización (LOA) obtenidas directamente de Aetna Internacional.

En Perú, Aetna Internacional ha contratado a través de su socio regional MD Abroad a cuatro importantes clínicas en Lima (Clínica Delgado, San Felipe, Ricardo Palma, y Clínica Anglo Americana).

La intención a futuro, cuando sea posible, es establecer relaciones de pago directo ("flash the card") con una o dos de las clínicas más utilizadas en ciertos países. Esto significa que el acceso a estas clínicas solo requerirá que el miembro muestre su tarjeta de identificación de Aetna International para acceder a la atención inmediata. No se requerirá ningún LOA y los miembros tendrán que pagar solo sus montos de co-seguro y/o copago, en caso de corresponder. Este proceso es similar al que se implementa para acceder a los proveedores dentro de la red en los EE. UU. Aetna International nos ha informado que en Argentina los arreglos para que el Hospital Alemán ofrezca la aceptación de pago directo de nuestros miembros está en discusión, al igual que se está trabajando en potenciales arreglos similares con facilidades médicas importantes para nuestros miembros en Chile y Uruguay. El acercamiento a importantes hospitales y clínicas para establecer este tipo de acuerdos continuará y en la medida que se materialicen se informará inmediatamente a los miembros en cada país.

Estaremos enviando comunicaciones específicas por país con mayores detalles sobre avances en este sentido en los próximos días y nos comprometemos a informar el progreso periódicamente hacia futuro.

Atención telefónica

Durante el proceso de implementación, el volumen de llamados requiriendo atención en español ha sido mayor al esperado de acuerdo a lo que reporta el administrador y ciertas llamadas han requerido la intervención de un traductor. Sin embargo, ya se han notado mejorías en el porcentaje de llamadas que son atendidas directamente en español. Asimismo, Aetna International está en proceso de contratar a varios representantes de atención al cliente bilingües para su centro de llamadas. Para el 31 de marzo de 2019, Aetna International se comprometió a tener un 100% de atención en español a las llamadas que lo requieran mediante representantes de atención al cliente telefónicos completamente bilingües, veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana. Esta garantía de desempeño a la que se compromete el administrador será monitoreada por el Banco con métricas específicas y a través de la continua retroalimentación de los miembros en la región.

Un tema importante en vías de solución es la necesidad de contar con números locales para contactarse con Aetna Internacional en Estados Unidos. Nos complace informar que próximamente estaremos proporcionando los números locales correspondientes para cada país (no serán llamadas de larga distancia).

También estamos en el proceso de finalizar con Aetna International una lista de los números de teléfono locales para que los miembros que residen en los nueve países que maneja MD Abroad, o sus proveedores médicos en esos países, puedan utilizar para solicitar LOA. Se finalizará y distribuirá formalmente esta lista próximamente.

Tiempo de Tramitación de Reclamos

Es importante informar que el procesamiento de reclamos al inicio de la transición se vio afectado significativamente porque ciertos archivos con acumuladores de límites y beneficios no fueron recibidos de manera oportuna por parte de Cigna y Cigna IGO. Esto condujo a una acumulación de reclamos en los primeros meses de la transición, con los consiguientes retrasos en los reembolsos por parte del nuevo administrador.

Al 30 de noviembre, el tiempo de tramitación de reclamos había mejorado significativamente, evidenciado por la reducción que nos reporta el administrador en la antigüedad y el número de reclamos pendientes de procesamiento, los cuales cumplen con las garantías de desempeño de acuerdo con la información reportada. Por consiguiente, los miembros deberían haber empezado a notar una apreciable reducción en el periodo de tiempo transcurrido entre la presentación de sus reclamos y la recepción del pago.

Vale la pena mencionar que las garantías de desempeño establecen, como en el anterior contrato, que el 95% de los reclamos sean procesados dentro de los 21 días calendario.

Hemos empezado discusiones con el administrador para revisar esta garantía de desempeño y sus cláusulas contractuales asociadas con la intención de reducir aún más este tiempo de reembolso dado que parece no cumplir con las expectativas de nuestros miembros, teniendo en cuenta la experiencia con el anterior administrador.

Se han reportado también casos con la configuración de perfiles de usuario que han impactado este proceso. Aetna ha implementado un enfoque divulgativo por el cual se contacta al miembro de varias maneras a los efectos de resolver problemas asociados con esta configuración particularmente en materia de moneda de reembolso o depósito electrónico de fondos. Durante la implementación, se emitieron cheques a algunos miembros del Programa cuando hubo problemas para hacer depósitos directos en sus cuentas. Sin embargo, esto no debería seguir ocurriendo. Cuando surgen este tipo de problemas, además de tratar el tema con Aetna International, por favor contactar también al equipo de seguros de HRD a fin de acelerar la resolución.

Finalmente queremos informar que cualquier procedimiento de traducción que pudiera ser necesario es un tema completamente interno del administrador y no se agrega a los tiempos de garantías de desempeño establecidos contractualmente. De cualquier manera, es importante mencionar que Aetna International está trabajando con grupos de administración interna relevantes para obtener la aprobación en su libro de negocios para permitir que los reclamos permanezcan en español y se procesen de comienzo hasta el final del proceso en español (incluida toda la documentación adjunta) sin traducción al inglés.

Envío de reclamos en idioma español/plataforma web y seguimiento

Reconociendo que la funcionalidad del idioma español y la capacidad de seguimiento de reclamos en general entre la plataforma Aetna International y la plataforma Aetna “Navigator” ha presentado ciertos desafíos, Aetna International está preparando un proyecto para desarrollar una funcionalidad completa en idioma español para la presentación de reclamos que sea equivalente a la del idioma inglés actualmente disponible. Anticipamos recibir los detalles y el calendario para este proyecto durante el mes de diciembre, de modo que podamos seguir comunicando las expectativas para la entrega de esta importante actualización de funcionalidad a principios del año próximo.

Se debe recordar a los jubilados que siempre pueden utilizar el formulario de reclamación en idioma español y enviarlo por correo electrónico con imágenes escaneadas o fotos de sus recibos. Este es un proceso confiable que también estaba disponible para los miembros con nuestro administrador anterior. Continuaremos recordándoles a los miembros del plan esta opción en nuestras comunicaciones.

Para ayudar a los miembros a presentar reclamos en el corto plazo, Aetna International está también simplificando el formulario y produciendo instrucciones en español para completar el mismo. Es importante remarcar que la explicación de beneficios (EOB) ya es producida enteramente en español.

Aetna International mantiene su compromiso de continuar las discusiones sobre las mejoras generales en la funcionalidad en todas las partes de la plataforma web para proporcionar una experiencia de usuario mejorada y optimizada.

Cartas de Autorización (LOA)

Es importante remarcar que no ha habido cambio respecto de lo que estas cartas representan para Aetna International y el alcance que las mismas tienen ahora se compara al alcance que tenían estas garantías o autorizaciones con el administrador anterior.

Reconociendo que puede haber habido algunas demoras iniciales, la información y monitoreo de este proceso recientemente nos indica que el mismo están funcionando satisfactoriamente. Ya se han emitido desde la implementación más de quinientas LOAs para servicios médicos programados y de urgencia en toda la región.

Para seguir facilitando los procesos, hemos completado los arreglos necesarios para la emisión local de LOAs directamente a través del socio regional de Aetna International, MD Abroad en los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, República Dominicana, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela. Esta emisión directa de LOAs a través de MD Abroad para procedimientos de emergencia y programados será factible cuando los servicios solicitados por un beneficiario elegible están cubiertos por el plan de beneficios del BID y se espera que cuesten menos de \$ 5,000. Los números de teléfono locales para contactarse con MD Abroad en español en los referidos países serán proporcionados por el equipo de seguros de HRD en los próximos días. Por favor, tenga en cuenta que el número local de Bolivia está en vías de tramitación y será compartido una vez que esté disponible.

Además, en los países donde MD Abroad es el socio regional, Aetna International se ha comprometido, a partir del 1 de enero de 2019, a tener a MD Abroad como único punto de contacto para todas las solicitudes urgentes o de emergencia de LOAs, independientemente de si la facilidad o proveedor médico están bajo contrato con MD Abroad, con Aetna International, o sin contrato (con algunas excepciones que pueden surgir ocasionalmente debido a políticas específicas de las facilidades o proveedores médicos).

Los miembros que residen en Brasil (Gama Saude), México (Sinergia Médica) y Guatemala (Universales) ya se benefician de acuerdos específicos con los socios locales de Aetna para servicios de emergencia y hospitalización que no requieren la emisión de una LOA. Para otros servicios donde se desee obtener un LOA, los miembros o sus proveedores médicos en estos países deben comunicarse con Aetna International directamente al 1-888-633-1055 para solicitar la LOA (o a los números locales que les serán proporcionados próximamente). Ya se han realizado misiones a estos tres países para que nuestros miembros conozcan directamente de los socios locales detalles específicos sobre cómo acceder a servicios.

En el caso de otros países no mencionados anteriormente, los miembros del Programa o sus proveedores médicos deben llamar a Aetna International directamente al 1-888-633-1055 para solicitar una LOA (o a los números locales que les serán proporcionados próximamente). Los representantes de Aetna International emitirán las LOA para situaciones de emergencia al instante.

El equipo de seguros de HRD está monitoreando y solicitando información y métricas en forma periódica al administrador sobre emisiones de LOA.

Estamos disponibles para seguir discutiendo o aclarando estos puntos a su conveniencia y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando en todos los temas que se han planteado en su documento.