

Estimado asegurado:

Saludos de parte de MCS Life Insurance Company (MCS Life). Esperamos que usted se encuentre bien a pesar de la situación de emergencia que enfrentamos en Puerto Rico con relación al COVID-19.

En MCS continuamos adaptando nuestros servicios y haciendo los ajustes necesarios en beneficios y protocolos clínicos para facilitar el acceso al cuidado de salud que todos nuestros asegurados necesitan bajo las circunstancias actuales. De igual forma, le exhortamos a seguir las órdenes y guías del Gobierno Federal y el Gobierno de Puerto Rico, con el objetivo de contener el contagio de COVID-19 al mayor grado posible.

A continuación, les enumeramos algunas medidas claves que hemos tomado al momento, en armonía también con disposiciones establecidas por las entidades reguladoras:

- **Despacho de medicamentos** – Hemos suspendido cualquier requisito utilizado para el manejo de despacho de medicamentos (excluyendo controlados), servicios y/o tratamientos médicos que estén en la cubierta de farmacia o derechos o servicios de salud que el asegurado tenga. Esto incluye suspensión de lo siguiente:

- Requisito de tiempo de espera para el despacho de repeticiones.
- Requisitos para medicamentos de manera extendida.
- Requisito de preautorización y terapia escalonada.
- Requisitos de limitación por especialidad médica.
- Requisitos de limitación en cantidad de medicamentos.

Se pagarán las reclamaciones sometidas por un farmacéutico o un proveedor de equipo médico, con respecto al pago o reembolso de medicamentos despachados o sobre el equipo médico, conforme a la Ley Núm. 274-2018.

- **Proveedores fuera de la red** – Todo asegurado puede acceder servicios de salud a través de proveedores no participantes sin penalidades ni restricciones sean de emergencia o no, siempre y cuando el plan médico del asegurado cubra el servicio.
- **Preautorizaciones y referidos** – Quedan suspendidos los requisitos de preautorización, referidos y revisiones de necesidad médica. Incluye todos los servicios de salud que formen parte de la cubierta.
- **Telemedicina (consultas médicas por teléfono)** – Los servicios prestados a través de telemedicina, entiéndase servicios de consultas telefónicas y otros medios similares, están cubiertos de acuerdo a lo permitido por la reglamentación y legislación vigente al momento. Estos servicios estarán cubiertos mientras dure la declaración de emergencia con cero (\$0) copago.

Si su cubierta cuenta con acceso a la plataforma de MCS Medilínea MD, el servicio será con cero (\$0) copago **hasta el martes, 30 de junio de 2020**. Incluimos para su conveniencia una guía sobre el registro y uso de esta plataforma virtual.

Recuerde que también tenemos disponibles nuestras líneas de servicio con profesionales de la salud:

- **MCS Medilínea** 1-888-727-6271, con consultas de enfermería 24 horas.
 - **MCS Solutions** 1-888-627-4327, con profesionales de salud mental disponibles.
- **Periodo de gracia para pago de prima** – En los casos que sea necesario, MCS Life ha autorizado un periodo de gracia de 30 días para el pago de primas. Esto no implica relevo de pago de primas. En el caso de insuficiencia de fondos para pago directo, no deben aplicar penalidades.

Nuestro compromiso es mantenerlos informados de sus alternativas durante este estado de emergencia para brindarles el servicio que satisfagan sus necesidades de salud. Recuerde, lávese las manos, mantenga el distanciamiento social y manténgase relajado y descansado en la medida que sea posible. Si tiene alguna inquietud sobre su salud, comuníquese con su médico primario, trate de evitar ir al hospital. De tener alguna duda relacionada con este asunto, puede comunicarse al Centro de Llamadas de Servicio al Cliente al 787-281-2800 (área metro) y al 1-888-758-1616 (libre de cargos) de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.; y sábados de 8:00 a.m. - 4:30 p.m.

Cuídese mucho,

MCS Life Insurance Company