

COMUNICACIÓN OFICIAL

MCS LIFE INSURANCE COMPANY

Estimado asegurado de MCS Life:

La salud de nuestros asegurados es nuestra prioridad. Ante la situación de emergencia nacional por el Covid-19, mejor conocido como Coronavirus, hemos desarrollado una serie de medidas operacionales para garantizar el acceso a los servicios de salud necesarios y la continuidad de nuestras operaciones.

Como organización dedicada al cuidado de la salud, nuestro rol en estos momentos es crucial y de suma importancia para garantizar que nuestros asegurados tengan el acceso a los servicios de salud que necesitan.

A continuación, les presentamos una lista de preguntas frecuentes que pueden ayudar a guiarles si tienen dudas sobre cómo estamos atendiendo las necesidades de nuestros constituyentes.

La comunicación clara es clave

Continuamente estaremos actualizando información sobre este tema a través de mcs.com.pr y a través de nuestras redes sociales. La información siempre se obtendrá de fuentes confiables, como el Centro para el Control de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés), los Centros de Servicio de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés), el Departamento de Salud, las agencias reguladoras e información de nuestras operaciones, entre otros.

Preguntas frecuentes:

Acceso a los servicio y cubierta:

I. ¿Cuáles son las determinaciones de cubierta para los servicios relacionados para el diagnóstico de Covid-19 para los asegurados comerciales durante la emergencia?

Las pruebas para Covid-19 aprobadas por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) están cubiertas y libres de copago para todos los asegurados de

MCS Life. Actualmente todas las pruebas necesitan una orden médica.

2. ¿MCS Life le cubrirá a los asegurados comerciales la prueba para diagnosticar Covid-19?

Sí. Las pruebas para Covid-19 aprobadas por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA) están cubiertas y libres de copago para todos los asegurados de MCS Life. Actualmente todas las pruebas necesitan una orden médica.

3. ¿Aplica algún coaseguro o copago para la prueba de Covid-19?

A los asegurados de MCS Life no se les aplicará coaseguro ni copago para la prueba de Covid-19. Actualmente todas las pruebas necesitan una orden médica.

4. ¿Habrá algún límite de pruebas a realizarse?

A los asegurados de MCS Life se les cubrirán las pruebas necesarias según ordenadas por un médico.

5. En caso de requerir hacerse la prueba y acudir a un laboratorio. ¿Si el laboratorio no es parte de la Red de MCS Life, me reembolsarán la cantidad pagada?

Los asegurados de MCS Life no tienen que pagar ni copago ni coaseguro por la prueba. El laboratorio debe facturar directamente a MCS Life. No se supone que ningún laboratorio intente cobrar copagos al asegurado. Si el personal del laboratorio a donde acuda el asegurado le cobra algún copago o coaseguro, el asegurado debe pagar por la prueba y MCS Life le reembolsará la cantidad pagada. Actualmente todas las pruebas necesitan una orden médica.

6. ¿Cuáles son los laboratorios para realizarse la prueba de Covid-19? ¿Están dentro de la red de proveedores de MCS Life?

MCS Life cubrirá la prueba de cualquier laboratorio que la tenga disponible. Al momento, el único laboratorio que está realizando la prueba es el laboratorio del Departamento de Salud. Diariamente se puede realizar un número limitado de pruebas y el Gobierno está limitándolas solo a pacientes que requieren hospitalización. Actualmente, el Departamento de Salud está realizando una encuesta para determinar qué laboratorios están capacitados para realizar la prueba. Tan pronto la información esté disponible, nos aseguramos de informarle a nuestra red de proveedores para que puedan orientar a sus pacientes correctamente. Las pruebas se cubrirán en todos los laboratorios disponibles.

7. ¿En caso de que el asegurado requiera hospitalización por Covid-19, el plan médico cubrirá la hospitalización?

Sí. MCS Life cubrirá todas las hospitalizaciones por Covid-19, al igual que se cubren las emergencias y hospitalizaciones por otras condiciones de salud, de acuerdo a los términos y condiciones de su póliza.

8. ¿El plan médico asumirá el costo del cuarto de aislamiento?

Sí. MCS Life asumirá el costo del cuarto de aislamiento.

9. ¿Cuál es el protocolo operacional que está llevando a cabo MCS Life para asegurar la continuidad de los servicios durante la emergencia?

MCS Life está tomando medidas para continuar la prestación de servicios al mismo tiempo que la protección a los empleados y a toda la comunidad. Tenemos un equipo de trabajo multidisciplinario que está siguiendo las incidencias y el desarrollo de la situación para garantizar la seguridad de nuestros asegurados.

10. ¿Qué otros servicios están disponibles para los asegurados de MCS Life?

Tenemos disponibles los siguientes servicios para los asegurados de MCS Life con cero copago:

- Depende de la cubierta médica que usted tenga, tiene el beneficio de Medilínea MD (1.888.818.8502) es nuestro beneficio de Telemedicina que te brinda acceso rápido y fácil, las 24 horas del día, a consultas virtuales con médicos certificados a través de teléfonos inteligentes, computadora o tableta.
- MCS Medilínea (1.866.727.6271) es nuestro servicio de orientación y consultoría telefónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana con profesionales de la salud que atenderán inquietudes sobre el manejo correcto de síntomas y condiciones médicas.
- MCS Solutions (1.866.627.4327) es nuestro programa que integra cuidado de salud mental y tratamiento para el abuso de sustancias controladas, disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana.

A continuación incluimos medidas de seguridad como parte de nuestro protocolo operacional de emergencia para asegurar la salud de nuestros empleados y visitantes:

- a. Los centros de servicio han sido cerrados para reforzar la regla de distanciamiento social. Para cualquier pregunta, por favor comuníquese con nuestro centro de llamadas al 787-281-2800 (área metro) y al 1-888-758-1616 (libre de cargos) disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.; y sábados de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
- b. Para su seguridad y la de su familia, queremos recordarles acciones preventivas que anteriormente hemos comunicado al público general:
 - Lave sus manos frecuentemente por al menos veinte (20) segundos.
 - Si no hay agua y jabón disponible utilice desinfectante de manos que contenga por lo menos 60% de alcohol.
 - Evite tocar su cara, nariz o boca.
 - Manténgase alejado de personas con síntomas de infección respiratoria.
 - Si presenta síntomas, llame por teléfono a su médico antes de acudir a su oficina.

Como compañía que se dedica al cuidado de la salud, confíe en que en MCS Life estamos manejando esta situación de forma responsable. Para nosotros su salud y bienestar es nuestra prioridad. Manténgase pendiente a los cambios regulatorios de los oficiales locales y federales al igual que las actualizaciones de nuestras comunicaciones oficiales.

Cuídese mucho,

Dra. Inés Hernández Roses
Principal Oficial Médico

