

# **COMUNICACIÓN OFICIAL**

---

MCS LIFE INSURANCE COMPANY

## **Estimados clientes y amigos de MCS:**

La salud de sus empleados y la de los nuestros es prioridad para MCS. Ante la situación de emergencia nacional por el Covid-19, mejor conocido como Coronavirus en Puerto Rico, hemos desarrollado una serie de medidas operacionales para garantizar el acceso a los servicios de salud necesarios y la continuidad de nuestras operaciones. Igualmente, hemos implementado medidas de seguridad para mantener un ambiente limpio y salubre en nuestras instalaciones, y así asegurar la salud y el bienestar de todos.

Como organización dedicada al cuidado de la salud, nuestro rol en estos momentos es crucial y de suma importancia para garantizar que nuestros clientes 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**

Estaremos continuamente actualizando información sobre este tema a través de MCS Conexión de Salud. La información siempre se obtendrá de fuentes confiables, tales como el Centro para el Control de Enfermedades (CDC), los Centros de Servicio de Medicare y Medicaid (CMS), 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 clientes 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 y clientes de

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

**2. ¿Está la prueba para diagnosticar Covid-19 cubierta por MCS Life para los asegurados de grupos comerciales?**

Sí, 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 y clientes de MCS Life. Actualmente todas las pruebas necesitan una orden médica.

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

No, a los asegurados de MCS Life no 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. ¿MCS me reembolsará 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. 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?**

MCS cubrirá la prueba de cualquier laboratorio que tenga la prueba 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 aseguraremos 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.

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

Sí. MCS Life asumirá el costo de cuartos de aislamiento.

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

MCS 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 velar por la seguridad de nuestros asegurados, clientes y todos nuestros constituyentes.

**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 tenga el grupo comercial, 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.

**II. En cuanto a las gestiones de negocio del día a día con nuestro clientes:**

**¿Sigue(n) en pie la(s) las reuniones de clientes, productores u otro socio de negocio calendarizadas en estos próximos días?**

- I. Para las reuniones previamente programadas y que sus participantes mantengan su disponibilidad para las mismas, se proveerá un número de teléfono para realizar una llamada en conferencia. Esto aplica a reuniones internas y externas.

2. En MCS Plaza el máximo de personas en reuniones presenciales son 10 personas; y en los elevadores, el máximo es 5 personas.

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

1. Todos los empleados de MCS que están “en riesgo” se les ha requerido trabajar desde su casa.
2. Diariamente se evalúan los requerimientos de trabajo y se realizan los ajustes pertinentes para movilizar empleados a trabajar de forma remota desde sus hogares.
3. Si uno de nuestros empleados se siente enfermo, inmediatamente identificaremos el protocolo a seguir y se manejará caso a caso.
4. Hemos instalado estaciones de desinfectante de manos en todas las áreas de los elevadores.
5. Los elevadores se limpian diariamente por dentro y fuera.
6. Las perillas de las puertas de todos los baños se desinfectan de 3 a 4 veces diariamente. El mismo protocolo de limpieza aplica a los equipos de cocina y pasillos.
7. Se han modificado las llaves de los lavamanos para que solo tengan que presionarse una vez y obtenga suficiente agua para el lavado de manos.
8. Los centros de servicio han sido cerrados para reforzar la regla de distanciamiento social. Para cualquier pregunta, por favor oriente a sus empleados a comunicarse 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. - 5:00 p.m.; y sábados de 8:00 a.m. - 4:30 p.m.

**IV. Otras medidas de distanciamiento social:**

1. No se estará saludando ni al personal interno o contactos de negocio externos con apretones de mano, abrazos u otro tipo de contacto físico.
2. Los espacios físicos se están monitoreando constantemente para todos los empleados. En áreas como los Centros de Llamadas se están añadiendo más espacios entre los empleados.

**V. Para su seguridad y las de sus empleados, queremos recordarles acciones preventivas que anteriormente hemos comunicado al público general:**

1. Lave sus manos frecuentemente por al menos veinte (20) segundos.
2. Si no hay agua y jabón disponible utilice desinfectante de manos que contenga por lo menos 60% de alcohol.
3. Evite tocar su cara, nariz o boca.
4. Manténgase alejado de personas con síntomas de infección respiratoria.
5. Si presenta síntomas, llame por teléfono a su médico antes de acudir a su oficina.

También recuerde que los asegurados de MCS tienen disponible la línea de consultas médicas virtuales Medilínea MD: 1.888.818.8502 y MCS Medilínea: 1.866.727.6271, para consultas médicas vía línea telefónica.

Si tienes dudas sobre la información aquí contenida, puede contactar nuestro centro de llamadas comercial 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. - 5:00 p.m.; y sábados de 8:00 a.m. - 4:30 p.m. También puede contactar a su Ejecutivo de Cuenta.

Como compañía que se dedica al cuidado de la salud, confíe en que en MCS 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

