

# COMUNICACIÓN OFICIAL

---

MCS LIFE INSURANCE COMPANY

**8 de abril de 2020**

**Estimados clientes y amigos de MCS:**

## **ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN IMPORTANTE**

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), continuamos desarrollando una serie de medidas para garantizar el acceso a los servicios de salud necesarios y la continuidad de nuestras operaciones. Igualmente, hemos implementado otras medidas de seguridad para mantener un ambiente limpio y salubre en nuestras instalaciones, para asegurar así la salud y el bienestar de todos.

Como organización dedicada al cuidado de la salud, nuestro rol en estos momentos es 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, adicionales a las enviadas previamente y que pueden aclarar cualquier duda sobre cómo estamos atendiendo las necesidades de nuestros asegurados y/o suscriptores.

### **Redes sociales**

Le exhortamos a seguirnos en nuestras redes sociales para información sobre temas relacionados con COVID-19, consejos de nutrición, recetas del Chef Campis, motivación y entretenimiento. Visite nuestras plataformas digitales bajo @MCSPuertoRico en



### **La comunicación clara es clave**

Las guías y condiciones clínicas y regulatorias cambian con frecuencia. Espere actualizaciones periódicas de MCS sobre la pandemia de COVID-19. La información actualizada sobre este tema está disponible a través de MCS Conexión de Salud. Manténgase informado visitando nuestro portal electrónico <https://www.mcs.com.pr/coronavirus>.

## Preguntas adicionales al 8 de abril de 2020

**P. ¿Tengo acceso al servicio de telemedicina para visitas médicas, durante esta emergencia?**

**R.** Sí, todo asegurado/suscriptor podrá acceder a los servicios prestados a través de telemedicina, entiéndase servicios de consultas telefónicas y otros medios similares con todos los médicos de nuestra red y de acuerdo con lo permitido por la reglamentación y legislación vigente. En esta versión del 8 de abril deseamos aclarar dos puntos: (1) Los servicios de telemedicina estarán cubiertos para cualquier condición médica, aunque no esté relacionada con COVID-19; y (2) Estos servicios estarán cubiertos mientras dure la declaración de emergencia con cero (\$0) copago hasta el 30 de junio de 2020.

Además, efectivo inmediatamente añadimos el servicio **Emotional Connect** a través de **MCS Solutions** (1.866.627.4327): Ante la crisis que vive nuestro País tenemos la solución para acceso a consultas con psicólogos, libre de costo. Este programa está disponible como parte del Programa de Ayuda al Empleado (**PAE**) para los patronos que tengan el beneficio; y se considera bajo el límite máximo de visitas cubiertas de **PAE**. Con este servicio los empleados pueden coordinar una cita y obtener acceso rápido y fácil a un profesional de la salud mental vía teléfono inteligente, laptop o tableta.

De otra parte, le recordamos que MCS cuenta con otros servicios disponibles para los asegurados, tales como:

- **Visitas Médicas Por Teléfono (“Telemedicina”):** De acuerdo con los ajustes reglamentarios anunciados en los pasados días, MCS Life está cubriendo las consultas médicas por teléfono o medios electrónicos directamente con su médico, o cualquier médico primario o especialista de nuestra red. Estos servicios están disponibles sin copagos ni coaseguros para el asegurado o suscriptor.
- **MCS Medilínea (1.866.727.6271):** Es nuestro servicio de orientación y consultoría telefónica con profesionales de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En este servicio, un profesional clínico podrá atender las inquietudes sobre el manejo correcto de los síntomas y las condiciones médicas.
- **MCS Medilínea MD (1.888.818.8502):** Es una línea dedicada las 24 horas para consultas virtuales con un médico primario, incluidos los pediatras, que están certificados para este programa. El acceso a estas consultas virtuales incluye video y puede ser a través de teléfonos inteligentes, computadoras o tabletas. Puede confirmar en la póliza/certificado de cubierta para determinar si su grupo tiene este

beneficio, o comunicándose con su Ejecutivo de Cuenta de MCS.

- **MCS Solutions (1.866.627.4327):** Esta línea ofrece consejería profesional de salud mental disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana. Incluye la coordinación de consultas telefónicas con trabajadores sociales, psicólogos y psiquiatras.

**P. ¿Están operando los protocolos de pre-autorización para servicios médicos como usualmente aplican?**

**R.** No. Durante la emergencia, están suspendidos los requisitos de pre-autorización y referidos. Incluye todos los servicios de salud que formen parte de la cubierta.

**P. ¿Qué copagos aplican a los laboratorios que NO son para la prueba del COVID-19?**

**R.** Si su médico le ordena laboratorios que no sean las pruebas para diagnosticar el COVID-19, esas pruebas tendrán el copago/coaseguro de acuerdo con su cubierta. Recomendamos revise su póliza/certificado de cubierta, donde podrá identificar el copago/coaseguro de acuerdo con su beneficio.

**P. ¿Puedo acceder a los servicios de salud a través de un proveedor fuera de la red contratada de MCS?**

**R.** Sí, para todos los beneficios incluidos en su cubierta, todo asegurado puede acceder servicios de salud a través de proveedores no participantes sin penalidades ni restricciones.

**P. ¿Cómo se manejarán los trámites de recetas entre la farmacia y el médico?**

**R.** De acuerdo con la legislación y regulación local reciente mientras dure la emergencia, adicional al *e-prescribing*, todo médico podrá enviar una receta por los siguientes medios:

- Transcripción oral (llamada telefónica médico-farmacéutico)
- Facsímil
- Foto transmitida solamente por mensajes de texto, correo electrónico (email) o WhatsApp. Es importante recalcar que, para este último, el farmacéutico estará llamando al médico para validar o confirmar la veracidad de la receta.

En el caso de los medicamentos controlados se deben seguir los requisitos de prescripción y despacho establecidos por las leyes federales o estatales.

Estas excepciones estarán sujetas a la elegibilidad del asegurado y a que el beneficio sea parte de la cubierta de éste. Además, los servicios brindados deben cumplir con los criterios clínicos de necesidad médica.

**Acceso a los servicios y cubierta:**

- 1. ¿Cuáles son los servicios cubiertos relacionados con el diagnóstico de COVID-19 para los clientes comerciales durante la emergencia?**

Las pruebas para COVID-19 aprobadas por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) están cubiertas y libres de copago para todos los asegurados y clientes de MCS Life. 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 Alimentos y Medicamentos (FDA) están cubiertas y libres de copago para todos los asegurados y clientes de MCS Life. Todas las pruebas necesitan una orden médica.

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

No, a los asegurados de MCS Life no les aplicará ningún coaseguro o copago para la prueba de COVID-19. Únicamente el asegurado deberá presentar una orden médica para realizarse la prueba.

- 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 certificado.

- 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 cobre copagos o coaseguros 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. Todas las pruebas actualmente 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 la tenga disponible. Adjunto encontrará la lista de los laboratorios que actualmente están realizando la prueba de COVID-19.

**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 del cuarto 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 prestando servicios al mismo tiempo que protegemos 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. ¿Siguen en pie las reuniones de clientes, productores u otros socios de negocio programadas para los días del estado de emergencia?**

- Para las reuniones previamente programadas cuyos participantes mantengan su disponibilidad, se proveerá un número de teléfono para realizar una llamada en conferencia (conference call). Esto aplica a reuniones internas y externas.

**11. Para su seguridad y la de sus empleados, recuerde:**

- 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.

Si tiene dudas sobre la información aquí contenida, llame al 787.281.2800 (área metro) o 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. 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; así como al monitoreo de las comunicaciones de MCS para cualquier cambio o actualización de comunicaciones oficiales anteriores.

Dra. Inés Hernández Roses  
Principal Oficial Médico



    @MCSPuertoRico