

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.

Otras preguntas frecuentes publicadas anteriormente al 17 de marzo de 2020

Acceso a los servicio 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



VÍVELA >> MCS

@MCSPuertoRico