Carta Trámite

14 de junio de 2024

A: Todos los proveedores Contratados por First Medical Health Plan, Inc. para el Plan Vital

Re: ***Carta Circular 24-0612 Instrucciones para la entrega de Afiches a los Hospitales y Proveedores Contratados***

Estimado(a) Proveedor(a):

Reciba un cordial saludo de parte de First Medical Health Plan, Inc., (FMHP).

Adjunto a este comunicado encontrará la Carta Circular 24-0612 de la Administración de Seguros de Puerto Rico (ASES).

A través de esta Carta Circular, la Oficina de Cumplimiento de la ASES informa el procedimiento a seguir en la distribución y obtención de los afiches reglamentarios a sus proveedores, facilidades hospitalarias, proveedores ancilares y en las Oficinas de Servicios a Beneficiarios del Plan Vital.

Es importante destacar que, los afiches reglamentarios están disponibles en formato digital a través del siguiente enlace: https://www.asespr.org/proveedores-2/comunicados/comunicaciones/. Para su fácil referencia se adjunta el archivo *ASES_Afiches Reglamentarios 2024*, este contiene los afiches reglamentarios publicados a la fecha de este comunicado. De requerir copias físicas, el proveedor deberá enviar una petición directamente a la ASES a través del correo electrónico asescumplimiento@asespr.gov.

Le recordamos a todos los proveedores y facilidades hospitalarias, que deben colocar los afiches reglamentarios en un lugar prominente de acceso público.

Para detalles específicos sobre la información provista por la ASES, puede leer detenidamente Carta Circular 24-0612.

Si usted tiene alguna pregunta relacionada a este comunicado y/o necesita información adicional, siéntase en la libertad de comunicarse con nuestro Centro de Servicio al Proveedor al número libre de cargos 1-844-347-7802 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. También, puede acceder a nuestra página electrónica www.firstmedicalvital.com.

Cordialmente,

Departamento de Cumplimiento
First Medical Health Plan, Inc.

GOBIERNO DE PUERTO RICO
ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE SALUD

12 de junio de 2024

CARTA CIRCULAR 24-0612

A TODAS LAS ORGANIZACIONES DE MANEJO DE CUIDADOS (MCO'S) CONTRADAS POR LA ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE SALUD DE PUERTO RICO (ASES)

INSTRUCCIONES PARA LA ENTREGA DE AFICHES A LOS HOSPITALES Y PROVEEDORES CONTRATADOS

La Administración de Seguros de Salud (en adelante ASES) contrata con las Organizaciones de Manejo de Cuidado (MCO's, por sus siglas en ingles) para administrar los servicios de salud dirigidos a los beneficiarios del Plan de Salud del Gobierno "Plan Vital". En cumplimiento con su función de injerencia ASES, establece en la Carta Normativa 18-1205 (Amendment to Normative Letters 18-0807, 13-1212 and 13-1216) "Marketing and Educational Materials - Marketing Activity Guides" los elementos con los que deben cumplir el MCO al momento de la preparación de los materiales de mercadeo, educativos y otros, en cumplimiento con el acuerdo entre las partes.

La Oficina de Cumplimiento de ASES en armonía con la política pública del Gobierno de Puerto Rico, de ser facilitadores y minimizar los obstáculos de naturaleza burocrática que afectan directa o indirectamente la calidad en los servicios de salud de los beneficiarios emite esta Carta Circular. En la misma se precisa el procedimiento a seguir por los MCO's en la distribución y obtención de los afiches reglamentarios a sus proveedores, facilidades hospitalarias, proveedores ancilares y en las Oficinas de Servicios a Beneficiarios del Plan Vital.

Por tanto, se guiarán por las siguientes prácticas:

1. Impactar y suministrar información de cómo obtener los afiches a todos los proveedores y proveedores ancilares, que tengan contratados.

2. Impactar y suministrar la información de cómo obtener los afiches a todas las facilidades hospitalarias en y fuera de su red de proveedores, con énfasis en las facilidades del Gobierno de Puerto Rico.

3. Disponer en cada Oficina de Servicios a beneficiarios de Plan Vital los afiches actualizados.

4. Instaurar los afiches en las multi-clínicas autorizadas por ASES, en los proveedores y facilidades de servicios de salud mental, trabajadores sociales, psicólogos, siquiatras y otros relacionados.

5. Hacer una notificación de la distribución y disponibilidad de los afiches en la página de ASES para información y orientación a los proveedores. Se incluye el enlace de la página de ASES donde estarán disponible los afiches:

   https://www.asespr.org/proveedores-2/comunicados/comunicaciones/

6. Adiestrar al centro de llamadas de proveedores del MCO para que informen a estos sobre los afiches, su disponibilidad y cómo conseguirlos.

7. De requerir copias físicas, el proveedor enviara una petición solicitando estos al siguiente correo electrónico: asescumplimiento@ases.pr.gov

No obstante, como parte del proceso en la Oficina de Cumplimiento estaremos validando el proceso por parte de cada MCO a través de la información que se detalla más adelante. La misma debe ser remitida a la atención del Oficial de Cumplimiento a cargo de su MCO antes del 3 de julio de 2024. Es preciso lo siguiente:

1) Plan de distribución llevado a cabo por la aseguradora para distribuir la información de cómo obtener los afiches;

   a. Alcance

   b. Metodología y logística

   c. Documentación que evidencie que el proveedor este debidamente informado de cómo obtener los afiches en la página web de ASES. Además, como solicitar los mismos si desean versiones impresas.

   d. El MCO debe notificar a los proveedores que tanto los afiches digitales como los afiches en formato impreso deben cumplir con las regulaciones federales estipuladas.

2) Plan de trabajo de la aseguradora para compartir la información sobre cómo los proveedores contratados pueden obtener los afiches en la página de ASES. Se

P.O. Box 195661, San Juan, P.R. 00919-5661
787-474-3300 787-474-3346 asespr.org

recomienda el esfuerzo colaborativo entre planes en la distribución de afiches impresos.

3) Los MCO's que cuentan con facilidades hospitalarias con oficinas ancilares, es responsabilidad de este la obtención de los afiches. El MCO debe certificar el proceso realizado.

Agradecemos su acostumbrada colaboración y la atención al asunto.

Cordialmente,

Lcdo. Norberto Negrón Díaz
Principal Oficial de Cumplimiento
Administración de Seguros de Salud (ASES)

c. Roxanna K. Rosario Serrano, Directora Ejecutiva
Carlos Guzman, Director Servicio al Cliente

P.O. Box 195661, San Juan, P.R. 00919-5661
787-474-3300 787-474-3346 asespr.org

Vital
Salud en tus manos

INFORMACIÓN IMPORTANTE

INTEGRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y SALUD FÍSICA EN ESTE LUGAR

Si usted tiene un diagnóstico de salud mental severo como por ejemplo: esquizofrenia, bipolaridad, etc., puede recibir los servicios de un **médico primario** en esta facilidad para evaluar su estado de salud física.

Puede dialogar con el médico primario:

Si no se ha sentido bien físicamente, si no ha visitado a su médico primario en el grupo médico durante este mes o si en los últimos meses no se ha hecho laboratorios clínicos.

Aproveche su cita de hoy para que sea evaluado

En caso de que no tenga una condición mental severa, pero se siente mal físicamente mientras esperas ser atendido, puede recibir los servicios del generalista quien le atenderá por hoy y le referirá para seguimiento a su Grupo Médico Primario.

Queremos que usted se sienta bien física y mentalmente
para que tenga una buena calidad de vida.

Para más información hable con su médico, personal de enfermería o recepcionista.

Para más información, por favor comuníquese al número provisto de la aseguradora en la parte inferior de este documento.

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call your health plan at the number listed below.

§ ° ÷ 8 ! Ê ÷ ; X K W + ¶ J N¾¯
X * 8 Ÿ ! Ù [¾¯

First MEDICAL HEALTH PLAN, INC.	MMM multihealth	PLAN DE SALUD MENONITA	TRIPLE-S SALUD BlueCross BlueShield of Puerto Rico
1-844-347-7800 TTY/TDD: 1-844-347-7805	1-844-336-3331 TTY: 787-999-4411	1-866-600-4753 TTY: 1-844-726-3345	1-800-981-1352 TTY: 1-855-295-4040
www.firstmedicalvital.com	www.multihealth-vital.com	www.MenonitaVital.com	www.sssvital.com

ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE SALUD DE PUERTO RICO
ASES

Autorizado por la Oficina del Contralor Electoral OCE-SA-2024-09031

Vital
Salud en tus manos

INFORMACIÓN IMPORTANTE

INTEGRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y SALUD FÍSICA EN ESTE LUGAR

Recientemente, ¿ha sentido alguno de estos síntomas y no está recibiendo ayuda?:

✓ Ansiedad
✓ Depresión
✓ Estrés
✓ Tristeza extrema
✓ Está atravesando por una situación difícil
✓ Ha tenido una pérdida reciente

Le informamos que nuestro **Grupo Médico Primario** cuenta con un profesional de **salud mental** con quien puede dialogar. Queremos ayudarle con su situación.

Para tener una buena salud física es importante tener en buen estado la salud mental.

Para más información hable con su médico, personal de enfermería o área de recepción.

Para más información, por favor comuníquese al número provisto de la aseguradora en la parte inferior de este documento.

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call your health plan at the number listed below.

§ ° ÷ 8 ! Ê ÷ ; X K W + ¶ J N¾¯
X * 8 Ÿ ! Ù [¾¯

First MEDICAL HEALTH PLAN, INC.
1-844-347-7800
TTY/TDD: 1-844-347-7805
www.firstmedicalvital.com

MMM multihealth
1-844-336-3331
TTY: 787-999-4411
www.multihealth-vital.com

PLAN DE SALUD MENONITA
1-866-600-4753
TTY: 1-844-726-3345
www.MenonitaVital.com

TRIPLE-S SALUD BlueCross BlueShield of Puerto Rico
1-800-981-1352
TTY: 1-855-295-4040
www.sssvital.com

ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE SALUD DE PUERTO RICO
ASES

Autorizado por la Oficina del Contralor Electoral OCE-SA-2024-09031

Vital
Salud en tus manos

IMPORTANT INFORMATION

INTEGRATION OF MENTAL HEALTH AND PHYSICAL HEALTH SERVICES IN THE SAME PLACE

If lately you have felt:

✓ Anxious
✓ Depressed
✓ Stressed out
✓ Extremely sad
✓ You are going through a difficult situation.
✓ Has had a recent loss, etc. and you are not receiving any help.

We would like to inform you that our **primary medical group** has a **mental health professional** with whom you can talk. We would like to help you with your situation.

In order to have good physical health it is necessary to maintain good mental health.

For more information you can ask your doctor, nursing staff, or the receptionist.

For more information, please call the number provided for the health plan at the bottom of this document.

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call your health plan at the number listed below.

§ ° ÷ 8 ! Ê ÷ ; X K W + ¶ J N¾¯
X * 8 Ÿ ! Ù [¾¯

First MEDICAL HEALTH PLAN, INC.
1-844-347-7800
TTY/TDD: 1-844-347-7805
www.firstmedicalvital.com

MMM multihealth
1-844-336-3331
TTY: 787-999-4411
www.multihealth-vital.com

PLAN DE SALUD MENONITA
1-866-600-4753
TTY: 1-844-726-3345
www.MenonitaVital.com

TRIPLE-S SALUD
BlueCross BlueShield of Puerto Rico
1-800-981-1352
TTY: 1-855-295-4040
www.sssvital.com

ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE SALUD DE PUERTO RICO
ASES

Autorizado por la Oficina del Contralor Electoral OCE-SA-2024-09031

QUEJAS, QUERELLAS Y APELACIONES SOBRE SERVICIOS DEL PLAN DE SALUD VITAL

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión de descontento o malestar acerca de cualquier asunto relacionado con sus servicios médicos. Usted puede autorizar un representante, miembro de su familia o su médico, para presentar una queja en cualquier momento en su aseguradora.

Algunos ejemplos pueden ser:

- ✓ El tiempo para ser atendido por un proveedor o el tiempo que le toma conseguir una cita prolongado.
- ✓ Comportamiento descortés o irrespetuoso por parte de proveedores, u otro personal de una clínica o un hospital contratado que le brinde servicios como beneficiario del Plan de Salud del Gobierno, Plan Vital.

Una vez presentada la queja, su aseguradora tendrá 72 horas para resolverla de la manera más eficiente y rápida posible. Si la queja no se resuelve dentro del plazo establecido, se convertirá en una querella.

¿Qué es una querella?

Una querella es un reclamo presentado formalmente por el beneficiario, acerca de los servicios o cualquier asunto relacionado con su salud. Asuntos relacionados a determinación de elegibilidad, no serán considerados como querella, el cual será atendido por la Oficina del Programa Medicaid.

Usted puede presentar una querella en cualquier momento, a partir de la fecha de lo sucedido. La querella será investigada y tomará una determinación dentro un término de noventa (90) días calendario a partir de la fecha que usted presento la misma.

Si usted no está de acuerdo con la decisión de su querella, usted o su representante autorizado puede presentar una apelación en su nombre, dentro de un término de sesenta (60) días calendario, desde la fecha de la decisión.

¿Qué es una apelación?

Una apelación es cuando usted no está de acuerdo con la decisión tomada por su aseguradora a un servicio, procedimiento o estudio, podrá presentar una apelación como solicitud formal para la revisión y consideración de esa decisión.

Cuando usted apela, solicita a su aseguradora que reconsidere la decisión tomada. Usted debe presentar la solicitud de apelación dentro de sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de notificación de la decisión de la querella. La apelación puede ser radicada de forma oral o escrita, excepto en los casos en que sea necesarios incluir evidencia que pudiera cambiar la decisión original.

¿Qué es una vista administrativa?

Una vista administrativa es un proceso de apelación que está disponible para usted luego de haber agotado el proceso de quejas, querellas y apelaciones de la aseguradora.

Usted debe llenar una solicitud de Audiencia Administrativa ante la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES) y enviarla en un periodo dentro los ciento veinte (120) días calendario a partir de la fecha de notificación de la decisión de la apelación. Debe enviar su solicitud a:

Administración de Seguros de Salud (ASES)
Attn: Servicio al Cliente y Proveedores
PO Box 195661
San Juan, PR 00919-5661

¿Qué debo hacer para radicar una queja, una querella o una apelación?

Usted puede llamar al Departamento de Servicio al Cliente o visitar la oficina de servicios de su aseguradora a través de toda la isla.

Para más información, por favor comuníquese al número provisto de la aseguradora en la parte inferior de este documento.

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call your health plan at the number listed below.

§ ° ÷ 8 ! Ê ÷ ; X K W + ¶ J N¾¯
X * 8 Ÿ ! Ù [¾¯

First MEDICAL HEALTH PLAN, INC.	MMM multihealth	PLAN DE SALUD MENONITA	TRIPLE-S SALUD BlueCross BlueShield of Puerto Rico
1-844-347-7800	1-844-336-3331	1-866-600-4753	1-800-981-1352
TTY/TDD: 1-844-347-7805	TTY: 787-999-4411	TTY: 1-844-726-3345	TTY: 1-855-295-4040
www.firstmedicalvital.com	www.multihealth-vital.com	www.MenonitaVital.com	www.sssvital.com

ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE SALUD DE PUERTO RICO
ASES

Autorizado por la Oficina del Contralor Electoral OCE-SA-2024-09031