

16 de marzo 2020

Comunicado a nuestros clientes, productores y representantes autorizados

RE: COVID-19

Como compañía líder en seguros y servicios de salud, Triple-S siente una responsabilidad hacia sus empleados, asegurados, proveedores, así como la comunidad en general. Nuestra prioridad es proteger la salud y seguridad de nuestros empleados, a la vez que garantizamos la continuidad del negocio dentro de un marco práctico y responsable.

Hemos estado afinando ciertas medidas de nuestro plan para flexibilizar el acceso a servicios y beneficios de salud a nuestros asegurados durante la emergencia y ofrecer a nuestros empleados, en todo lo posible, herramientas para trabajar desde sus hogares.

SERVICIO AL CLIENTE Y AL ASEGURADO

- I. Los Centro de Llamadas estarán operando y sirviendo a nuestra población en los siguientes horarios: lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm, sábados 9:00am a 6:00pm y domingos de 11:00am a 5:00pm.
- II. Asegurados de Triple-S Salud, Inc. pueden contactarnos a través de nuestro centro de llamadas **TeleExpreso**, 787- 774-6060, para
 - a. Validar elegibilidad
 - b. Verificar el estatus de un reembolso
 - c. Recibir orientación sobre algunos procesos tales como someter un reembolso, solicitar duplicados de tarjeta, certificaciones, entre otros.
- III. Asegurados de Triple-S Advantage, Inc. pueden acceder nuestros servicios a través del 1-888-620-1919.
- IV. Resulta prudente señalar que **todo** nuestro personal de Ventas y Administración de Cuentas continuará ofreciendo apoyo a clientes y productores. **Todos** nuestros recursos podrán ser contactados a través de sus correos electrónicos o unidades móviles.

ASUNTOS REGULATORIOS, CUBIERTA Y BENEFICIOS

I. Manejo Clínico y de Farmacia

Efectivo el 15 de marzo de 2020 y mientras nuestro Regulador así disponga, Triple-S mantendrá liberado los siguientes requisitos para los servicios y procedimientos médicos, según descritos en sus pólizas:

- a. **Proveedores fuera de la red contratada**- Se permitirá acceso en Puerto Rico a proveedores fuera de la red contratada, esto sin aplicar penalidades o restricciones.
- b. **TeleConsulta**- Dicho servicio estará disponible para toda la cartera comercial, incluyendo aquellos clientes que hoy día no tengan el beneficio. Llamando al **1-800-255-4375** estarán en contacto con profesionales de enfermería disponibles 24/7 para orientarlos sobre temas de salud.
- c. **Servicios en Estados Unidos**- Los accesos a servicios de salud en Estados Unidos se mantienen según indicado en su póliza. Servicios ambulatorios o que no sean de emergencia estarán sujetos a los términos y condiciones de la cubierta o póliza. Esto aplica a medicamentos y servicios médicos.
- d. **Referidos y preautorizaciones**- Se suspenden los requisitos de preautorizaciones y referidos para servicios prestados en Puerto Rico.
- e. **Despacho de medicamentos**- Se suspenden los éditos en el sistema para el manejo de utilización de los medicamentos. Es decir, no se aplicarán requisitos de preautorizaciones, límites por cantidad, "refill too soon", suplidos por correo y suplido de 90 días mandatorio, verificación de dosis máxima, terapia escalonada y límites por especialidad médica. Sin embargo, es importante señalar que, aunque los éditos han sido liberados, el personal de farmacia mantiene un monitoreo constante para asegurar el uso correcto de los servicios.

En el caso de los grupos **Auto Asegurado (ASO, por sus siglas en inglés)**, es necesario que de **no desear** aplicar las medidas enumeradas en el inciso I de esta comunicación, nos confirme su determinación por escrito en o antes del 18 de marzo de 2020. Reconociendo que esta notificación le llega solo dos días antes, podemos recibir dicha confirmación mediante correo electrónico dirigido a su ejecutivo de cuenta. Les recordamos que día a día estamos ajustando según la situación del país evoluciona.

II. Periodo de gracia para pago de prima

Conscientes de que la prioridad de nuestros clientes es reestablecer las operaciones de sus empresas, Triple-S honrará el periodo de gracia para pago de prima según establecido por la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico (OCS).

Para referencia se incluye Carta Normativa CN-2020-268-D emitida el 16 de marzo de 2020. Si usted o alguno de sus empleados requiere alguna asistencia particular no dude en comunicarse con su ejecutivo de cuenta a través de los números acostumbrados.

En los días venideros estaremos compartiendo información adicional con respecto a beneficios que estaremos incorporando en nuestro modelo de prestación de servicios durante la emergencia que enfrenta Puerto Rico.

Reiteramos nuestro compromiso de ofrecer un servicio de excelencia y brindar el apoyo necesario para garantizar la continuidad de cuidado de la población a la que servimos.

Atentamente,



Ángel Ávila De Jesús

Vicepresidente de Ventas Comerciales

Triple-S Salud, Inc. cumple con las leyes federales aplicables de derechos civiles y no discrimina en base a raza, color, origen de nacionalidad, edad, discapacidad, o sexo. Triple-S Salud, Inc. complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 787-774-6060, (TTY/TDD), 787-792-1370 or 1-866-215-1919. Free of charge 1-800-981-3241. ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística llame al 787-774-6060, Libre de costo 1-800-981-3241. (TTY/TDD) al 787-792-1370 o 1-866-215-1919. Concesionario Independiente de BlueCross BlueShield Association.