



Carta Circular 20-0806

6 de agosto de 2020

A: Todas las Organizaciones de Manejo de Cuidado Coordinado Dirigido (MCOs), Grupos Médicos, Médicos Primarios, Proveedores de Salud Participantes del Plan Vital de Puerto Rico

Re: Transición de pacientes de Molina Healthcare

Molina Healthcare de Puerto Rico cesará sus operaciones como plan de salud para los beneficiarios del Plan Vital al 31 de octubre de 2020. A estos efectos, se han cursado las debidas comunicaciones, tanto a los beneficiarios afectados por el cierre, como a los proveedores de servicio de salud y aseguradoras, que continúan contratadas con el Plan Vital.

La Administración de Seguros de Salud (ASES), está trabajando y monitoreando todos los procesos para garantizar que la transición de los pacientes de Molina Healthcare a las restantes aseguradoras, sea transparente, sin interrupción de servicios médicos, y cónsonos con las regulaciones y disposiciones legales que apliquen. Esto, independientemente que sea, un cambio voluntario o por auto- asignación realizada por la ASES.

La Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, Ley 194 del 25 de agosto del 2000, según enmendada, dispone en su artículo 6(a):

“En lo concerniente a la selección de planes de cuidado de salud y proveedores de servicios de salud médico-hospitalarios, todo paciente, usuario o consumidor de tales planes y servicios en Puerto Rico, tiene derecho a:

- a. Una selección de planes de cuidado y proveedores de servicio de salud médico - hospitalarios que sea adecuada y suficiente para garantizar el acceso al cuidado y servicios de salud de alta calidad **de manera que pueda escoger** aquellos planes de cuidado y proveedores que mejor se ajusten a sus necesidades y deseos, irrespectivamente de su condición socioeconómica o capacidad de pago.”*



Respetando este derecho del paciente a su libre selección, la ASES, ha facilitado una página "web" donde el beneficiario de Molina Healthcare pueda hacer voluntariamente el cambio a la nueva aseguradora de Plan Vital de su predilección. De igual manera, se ha habilitado un centro de llamadas del Consejero de Inscripción, con personal adiestrado, que atenderán personalmente al beneficiario, para ayudarlo en su cambio a su nueva aseguradora Vital.

Lamentablemente, en los pasados días hemos identificado un número de accesos y llamadas al Centro de Servicio al Beneficiario de la ASES, que **no** han sido iniciadas por el beneficiario, ni por sus debidos representantes legales autorizados para realizar un cambio de aseguradora Vital. Esto incumple con el requisito principal del proceso de cambio voluntario y viola las disposiciones de la Carta del Derecho del paciente, antes citadas.

La ASES desapruueba toda transacción que no vaya con el derecho que tienen todos los beneficiarios a escoger libremente su servicio de salud o su relación con cualquiera de las aseguradoras participantes en el Plan Vital. Por tal razón, la ASES llama categóricamente, a un cese y desista de inmediato, a cualquier grupo médico, médico primario, aseguradora y/o cualquier proveedor o asociado en el servicio de salud, a continuar con esta práctica descrita y censurada. De igual manera, la ASES advierte que no procesará ningún cambio de beneficiario a una nueva aseguradora del Plan Vital, que no haya sido realizado por el beneficiario con interés legítimo o su representante legal autorizado.

Esperamos la cooperación y ayuda de todas las áreas de servicios de salud que sirven a los beneficiarios del Plan Vital de Puerto Rico, para que ésta sea una transición verdaderamente transparente y justa.

Si tiene alguna duda, o sabe de alguna mala práctica sobre este asunto, puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente de la aseguradora con la cual tiene o recibe servicios relacionados al Plan Vital. También puede comunicarse al Departamento de Servicio al Cliente de la ASES a través del correo electrónico isantiago@asespr.org o al Departamento de Cumplimiento de la ASES a través del correo electrónico mfigueroa@asespr.org.



Lcda. Madeline Figueroa Rivera
Principal Oficial de Cumplimiento

