

Plan de Salud del Gobierno  
de Puerto Rico



# MANUAL DEL BENEFICIARIO



Concesionario Independiente de BlueCross BlueShield Association



**Estimado beneficiario del Plan Vital:**

**Te presentamos El Manual del Beneficiario que explica los servicios y beneficios que tienes a través del Plan de Salud Vital. Te invitamos a leer la misma para conocer en detalle los beneficios médicos, hospitalario y de medicamentos a que tienes derecho a través del Plan Vital.**

**De requerir copia con letras más grandes o en sistema braille, para personas con discapacidad visual, en otro idioma o audio CD, puedes solicitar una copia gratis a tu aseguradora.**

**Tu aseguradora puede ayudarte a contestar cualquier pregunta que tengas acerca de tu cuidado de salud, tarjeta de identificación, cubierta de beneficios y la red de proveedores de salud contratada.**

**Es importante que tengamos tu información personal actualizada y tu dirección. Si tu información ha cambiado, debes comunicarte con el Programa de Medicaid al centro de llamadas del 787-641-4224. Recuerda asistir a las citas de elegibilidad para que puedas mantener los beneficios del Plan de Salud VITAL.**

**También puedes comunicarte con el Plan del Gobierno libre de cargos al 1-800-981-2737, 1-833-253-7721, (TTY) 787-474-3389 y 1-888-984-0128.**

**En ASES, estamos comprometidos en servirte como te mereces.**

**Cordialmente,**

**Edna Y. Marín Ramos, MA  
Directora Ejecutiva**

## Tabla de Contenido

Tabla de Contenido .....	3
¿A quién puedo llamar para ayuda? .....	5
¿Qué información puedo encontrar en línea? .....	5
Su Derecho a la Privacidad (HIPAA) .....	6
¿Necesita ayuda para entender esta guía? .....	6
¿Necesita ayuda para hablar con su aseguradora o para leer lo que le envían? .....	6
<b>PARTE 1: Para Comenzar .....</b>	<b>7</b>
¿Cómo me inscribo en el Plan Vital? .....	7
¿Qué pasa si tengo un recién nacido? .....	7
¿Cómo puedo mantener mis beneficios del Plan Vital? .....	7
¿Cómo puedo escoger una Aseguradora? .....	7
¿Puedo cambiar mi Aseguradora? .....	8
¿Pueden cancelar mi membresía con Triple-S Salud? .....	8
¿Cómo reporto los cambios? .....	9
Su Tarjeta de Membresía de Plan Vital .....	10
<b>PARTE 2: Su Médico de Cuidado Primario y otros doctores .....</b>	<b>11</b>
¿Cómo puedo ver a mi PCP? .....	12
¿Qué pasa si es una emergencia y necesito cuidado después que cierra la oficina de mi PCP? .....	13
¿Puedo cambiar mi PCP? .....	14
¿Qué sucede después de pedir el cambio? .....	14
¿Qué pasa con otros médicos o proveedores que necesito ver? .....	15
Ayuda para llegar a las citas de cuidado de salud .....	17
<b>Parte 3: Servicios que paga el Plan Vital .....</b>	<b>17</b>
Información General .....	17
Servicios Dentales .....	18
Servicios de Salud Mental, Alcohol y Abuso de Drogas .....	18
Servicios de Farmacia .....	19
Servicios no Cubiertos .....	19
<b>PARTE 4: ¿Tendré que pagar para obtener servicios de cuidado de salud? .....</b>	<b>20</b>
Tabla de Copagos .....	21
<b>PARTE 5: Programas Especiales .....</b>	<b>24</b>
Cubierta Especial .....	24
Cubierta Especial para VIH-SIDA .....	27
Manejo de Cuidado .....	28
<b>PARTE 6: Para su Protección .....</b>	<b>29</b>
Sus Derechos .....	29
Su derecho a la Privacidad (HIPAA) .....	30
Sus Responsabilidades .....	30

Directrices Anticipadas.....	31
Fraude y Abuso.....	31
<b>Parte 7: Quejas y Apelaciones .....</b>	<b>32</b>
¿Necesita presentar una queja sobre su cuidado? .....	32
¿Qué pasa si mi queja no es resuelta? .....	33
¿Qué es una Apelación?.....	33
¿Qué pasará cuando Triple-S Salud reciba la apelación? .....	34
¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la decisión? .....	34
¿Puedo seguir recibiendo servicios durante mi apelación o Vista Administrativa?.....	35
<b>Parte 8: ¿Cómo trabaja el Plan Vital con otros seguros de salud? .....</b>	<b>36</b>
¿Cómo trabaja el Plan Vital con Medicare? .....	36
¿Cómo trabaja el Plan Vital con otro seguro? .....	37
¿Cómo trabaja el Plan Vital si usted es Empleado Público o Retirado? .....	37
¿Cómo trabaja el Plan Vital si usted es miembro del Departamento de la Policía de Puerto Rico?.....	38
<b>Definiciones.....</b>	<b>38</b>

## ¿A quién puedo llamar para ayuda?

Si usted tiene una emergencia, llame al 9-1-1.

Si usted necesita consejería de salud física y/o mental, puede comunicarse a la Línea de Consejería Médica de Triple-S Salud al 1-855-624-5241, veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana.

Línea de Servicio al Cliente de Triple-S Salud 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040 de 7:00 a.m. a 7:00 p.m, siete (7) días a la semana.



**Centro de Llamadas del Programa  
Medicaid 787-641-4224**



**ASSMCA (Línea PAS) Línea de Servicio  
de Salud Mental 1-800-981-0023**



**Oficina del Procurador del Paciente  
Libre de Cargos 1-800-981-0031**



**Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico  
(ASES)  
Plan Vital Libre de Cargo 1-800-981-2737  
TTY 787-474-3389**

## ¿Qué información puedo encontrar en línea?

Para el directorio de proveedores, materiales de orientación y educación, y una copia electrónica de esta guía:

Por favor, visite nuestra página electrónica en: <http://www.sssvital.com>

Para obtener información sobre el Plan Vital acceda: <http://www.planvitalpr.com>

Para obtener información sobre los programas Medicaid acceda:  
<https://medicaid.pr.gov>

Para más información sobre las protecciones de los pacientes acceda:  
<http://www2.pr.gov/Directorios/Pages/InfoAgencia.aspx?PRIFA=231>

## **Su Derecho a la Privacidad (HIPAA)**

Hay leyes que protegen su privacidad. El Gobierno de Puerto Rico, Triple-S Salud y sus doctores no pueden decir a otros ciertos datos sobre usted. Lea más sobre sus derechos de privacidad en la Parte 6 de esta guía. Triple-S Salud tiene disposiciones que rigen la naturaleza confidencial de la información sobre los asegurados del Plan Vital, incluyendo las sanciones legales impuestas por el uso y divulgaciones indebidas. Puede solicitar una copia de estas disposiciones en las Oficinas de Servicio de Triple-S Salud.

## **¿Necesita ayuda para entender esta guía?**

Si la información que ofrecemos en esta guía es confusa o si tiene alguna pregunta, o necesita ayuda, llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040.

## **¿Necesita ayuda para hablar con su Aseguradora o para leer que le envían?**

Triple-S Salud debe tener disponible esta guía y todos los materiales escritos en español e inglés. También usted puede pedirle a Triple-S Salud que envíe esta guía o cualquier material escrito en otros idiomas u otros formatos como impresión grande, CD audio o Braille. Los materiales en otros idiomas o formatos son gratis.

Si usted habla otro idioma, Triple-S Salud debe proveer un intérprete para ayudarle a entender. El servicio de intérprete está disponible libre de costo.

Llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD 1-855-295-4040 para ayuda.

**If you Speak other language, Triple-S Salud must provide an interpreter to help you understand. The interpreter services are available free of charges.**

**Call Triple-S Salud at 1-800-981-1352; TTY/TDD users should call 1-855-295-4040, for assistance**

## **Parte 1: Para Comenzar**

### **¿Cómo me inscribo en el Plan Vital?**

Cualquier persona que quiera conocer si puede inscribirse en el Plan Vital puede visitar su Oficina local de Medicaid. Ellos evaluarán la información y le dirán si es elegible para el Plan Vital.

Para saber dónde está su Oficina de Medicaid, llame al Centro de Llamadas del Programa Medicaid al 787-641-4224. La llamada es gratis. También puede visitar la página electrónica [www.medicaid.pr.gov](http://www.medicaid.pr.gov).

### **¿Qué pasa si tengo un recién nacido?**

Si usted tiene un recién nacido, visite su Oficina de Medicaid y lleve una copia del certificado de nacimiento del recién nacido para inscribirlo en el Plan Vital. Si no lo hace, el recién nacido no puede obtener servicios bajo el Plan Vital. Cuando usted tiene un recién nacido, también podría obtener otros beneficios, por lo que es importante visitar la Oficina de Medicaid para que puedan ofrecerle información adicional.

### **¿Cómo puedo mantener mis beneficios del Plan Vital?**

Para mantener sus beneficios del Plan Vital, usted tiene que ir a todas sus citas de Medicaid. Triple-S Salud le enviará una carta noventa (90) días, sesenta (60) días y treinta (30) días antes del día en que sus beneficios del Plan Vital se cancelen. Estas cartas le recordarán que tiene que ir a su Oficina local de Medicaid para mantener su elegibilidad activa en el Plan Vital.

Si pierde su cita, llame al Centro de Llamadas del Programa Medicaid al 787-641-4224 o visite su Oficina local de Medicaid para pedir una nueva cita.

### **¿Cómo puedo escoger una Aseguradora?**

Una vez se inscriba en el Plan Vital, usted puede elegir su Aseguradora. Su Aseguradora trabajará con usted y sus doctores para mantenerlo saludable.

Hay un **Consejero de Inscripción** disponible en las Oficinas de Medicaid y por teléfono que puede ayudarle a elegir una Aseguradora. El Consejero de Inscripción no trabaja para ninguna Aseguradora ni para ningún proveedor. Ellos son neutrales. Le pueden dar información sobre el Plan Vital y sus beneficios. Ellos pueden decirle acerca de las opciones disponibles para usted y ayudar a contestar sus preguntas. No pueden elegir por usted. Ellos pueden ayudarle a:

- Elegir una nueva Aseguradora o cambiar de Aseguradora.
- Si usted cambia su Aseguradora, ellos también pueden ayudarle a cambiar su Médico de Cuidado Primario (PCP, por sus siglas en inglés) o Grupo Médico Primario (vea más información en la Parte 2 de esta guía).

Usted puede ponerse en contacto con el Consejero de Inscripción para obtener apoyo:

- Llamando al 1-833-253-7721, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-888-984-0128.
- Visitando las Oficinas de Medicaid.

**Si usted no elige una Aseguradora, una será elegida para usted.**

## **¿Puedo cambiar mi Aseguradora?**

Sí, usted puede pedir cambiar de Aseguradora. Una vez haya elegido una Aseguradora o una haya sido elegida para usted, tiene noventa (90) días para cambiar de Aseguradora. También puede cambiar su Aseguradora una vez al año, durante el "Período Abierto de Inscripción", que ocurre del 1 de noviembre al 15 de diciembre.

Si usted quiere cambiar su Aseguradora, llame al Consejero de Inscripción al 1-833-253-7721, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Usuarios de TTY/TDD deben llamar al, 1-888-984-0128 o visite su Oficina local de Medicaid.

También puede solicitar cambiar su Aseguradora en cualquier momento si tiene ciertas razones, tales como:

- Usted no puede acceder a servicios o proveedores.
- Usted no puede obtener al mismo tiempo todos los servicios relacionados que necesita de los doctores, profesionales de la salud y facilidades de servicios que trabajan con su Aseguradora.
- Usted obtiene un cuidado de pobre calidad.
- Usted solicita un servicio que su Aseguradora no cubre debido a razones morales o religiosas.
- Su Aseguradora no tiene doctores que tengan experiencia manejando sus necesidades de cuidado médico.

Si desea cambiar su Aseguradora por una de estas razones, puede solicitar este cambio al Consejero de Inscripción de la ASES. La ASES decidirá si puede cambiar o si tiene que esperar al Período Abierto de Inscripción. Si no le gusta la decisión que toma la ASES, usted puede pedirles que reconsideren. Si la decisión aún no es de su agrado, puede pedir una Vista Administrativa.

## **¿Pueden cancelar mi membresía con Triple-S Salud?**

Sí, su membresía con Triple-S Salud se cancelará si usted:

- Pierde su elegibilidad para el Plan Vital.
- Se muda fuera de Puerto Rico.
- Va a prisión.

- Da su Tarjeta de Plan Vital a otra persona para usarla.
- Se muda a un centro de rehabilitación de cuidado prolongado o intermedio para personas mentalmente discapacitadas.

Usted no perderá su membresía con Triple-S Salud si:

- Usted tiene cambios en su salud.
- Usted está utilizando más servicios de cuidado de salud.

También puede que desee cancelar su membresía con Triple-S Salud si ya no necesita los beneficios del Plan Vital (Medicaid). Si esto sucede, déjele saber a su Oficina de Medicaid y a Triple-S Salud.

## ¿Cómo reporto los cambios?

El Plan Vital y Triple-S Salud están comprometidos en ayudarle. Para asistirle en sus necesidades, necesitamos de su ayuda.

Por favor, recuerde dejarle saber a su Oficina de Medicaid y a Triple-S Salud de cualquier cambio que pueda afectar su membresía o beneficios. Algunos ejemplos incluyen:

- Usted está embarazada.
- Usted tiene un recién nacido.
- Usted tiene cambios en su grupo familiar (por ejemplo, usted se casa, alguien de su familia muere o alguien de su familia llega a los veintiún (21) años).
- Usted se muda o su teléfono cambia.
- Usted o uno de sus hijos tiene otro seguro de salud.
- Usted tiene una condición médica especial.
- Usted se muda fuera de Puerto Rico.
- Su ingreso cambia (por ejemplo, pierde su trabajo u obtiene un nuevo trabajo).

Para reportar un cambio, llame al Centro de Llamadas del Programa Medicaid al 787-641-4224 o visite su Oficina local de Medicaid.

Es importante que se asegure de que su información de contacto esté actualizada en su Oficina local de Medicaid. Esto es importante porque Medicaid y Triple-S Salud le envían información importante sobre su cubierta y beneficios del Plan Vital por correo. Si ellos no tienen su dirección actual, podría perder los beneficios del Plan Vital. Para reportar un cambio, llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD 1-855-295-4040 para ayuda o visite su Oficina local de Medicaid.

## Su Tarjeta de Membresía de Plan Vital

Todos en el Plan Vital tienen una tarjeta de membresía. Este es un ejemplo de cómo se ve:



**DEL PUEBLO, JUAN**  
**MPI - 00800XXXXXXX**  
**BCBS ID - ZUR00800XXXXXXX**

Fecha de efectividad	DD/MM/AAAA
Cubierta	F
Nombre del PCP	DR. DEL PUEBLO
Numero del GMP	00999
Nombre del GMP	IPA DEL PUEBLO
<b>Beneficios de Farmacia</b>	
BIN/PCN	610674/ABARCA
Grupo Rx	GTSSS
Rx Preferido	\$X
Rx No Preferido	\$X



**Copagos fuera de la Red de Proveedores Preferida**

Generalista	\$X
Especialista	\$X
Subespecialista	\$X
Hospital	\$X
ER \$X / No ER Hosp \$X / No ER No Hosp \$X	
Lab \$X / X-Ray \$X	
Dental Prev \$X / Rest \$X	



**Los copagos no aplican a menores de 21 años ni a embarazadas. Copagos dentro de la red preferida: \$0.**

---

Esta tarjeta no podrá ser utilizada bajo ninguna circunstancia por otra persona que no sea el asegurado identificado. La posesión de esta tarjeta no garantiza la elegibilidad a los beneficios. *This Id Card may under no circumstances be used by a person other than the identified Enrollee. Possession of this card does not guarantee eligibility for benefits.*

Servicios de emergencia no requieren preautorización. En caso de emergencia favor llamar al 9-1-1. Al llamar a la Línea de Enfermería puede evitar el copago. *Emergency Services will not require prior authorization. In case of an emergency please call 9-1-1. By using the Nurse Advice Line, the Enrollee may avoid a copayment.*

Hospitales o Médicos: Deben someter reclamaciones con su plan BlueCross BlueShield local. *Hospital or Physicians: File claims with your local BlueCross BlueShield plan.*

Este asegurado tiene beneficios limitados fuera de Puerto Rico. Los proveedores deben solicitar información sobre elegibilidad y beneficios. *This member has limited benefits outside of Puerto Rico. Providers should request eligibility/benefit information.*



[www.sssvital.com](http://www.sssvital.com)

<b>Servicio al Cliente</b> <i>Customer Service</i>	<b>1.800.981.1352</b>
<b>Línea de Enfermería</b> disponible 24 horas los 7 días <i>Nurse Advice Line available 24 hours 7 days</i>	<b>1.855.624.5241</b>
<b>Emergencia Emocional</b> o psicológica 24/7 línea PAS <i>Psychological Assistance</i>	<b>1.800.981.0023</b>
<b>TTY</b>	<b>1.855.295.4040</b>
<b>Línea de Proveedores</b> <i>Provider Services</i>	<b>1.844.263.6063</b>

**Si usted tiene información o sospecha de un posible caso de fraude o abuso llame al 787.774.6060**  
*If you have information or suspect a possible case of fraud or abuse call 787.774.6060*

**Triple-S Salud, Inc.**  
 PO Box 363628  
 San Juan, PR 00936-3628  
 An independent licensee of the  
 BlueCross BlueShield Association



**1-800-981-2737**

Cada persona asegurada en su familia tendrá su propia tarjeta de membresía, incluso si es un recién nacido. Su tarjeta de membresía tiene información importante como:

- Su número de identificación (“MPI”).
- Cómo acceder a los servicios de emergencia.
- El copago que deberá pagar por los servicios de salud.
- El teléfono libre de cargos de la Aseguradora (en la parte posterior de su tarjeta).

- El número de teléfono libre de cargos para la Línea de Servicio del Plan Vital y la Línea de Asesoría Médica del Plan Vital disponible libre de cargos 24/7 (en la parte posterior de su tarjeta).

Si usted necesita usar sus beneficios de salud antes de obtener su Tarjeta de membresía de Plan Vital, use su formulario Notificación de Decisión que le ha dado su Oficina de Medicaid.

Recuerde:

- Llevar su Tarjeta de Plan Vital.
- Mantener su Tarjeta de Plan Vital en un lugar seguro para que no la pierda.
- Llevar su Tarjeta de Plan Vital cuando vaya al doctor o a la sala de emergencias.
- Asegurar que le devuelvan su Tarjeta de Plan Vital.

Su Tarjeta de membresía de Plan Vital es sólo para usted. **No deje que nadie más use su tarjeta.** Si su tarjeta se pierde o se la roban, puede pedirle a Triple-S Salud una tarjeta nueva.

Puede visitar las Oficinas de Servicio de Triple-S Salud o llamarlos al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040. La llamada es gratis.

## Parte 2: Su Médico de Cuidado Primario y otros doctores

Cuando se inscriba con Triple-S Salud, debe escoger un médico o "Médico de Cuidado Primario" (en inglés "Primary Care Physician" o PCP). Esta es la persona a la que usted acudirá para recibir la mayoría de los servicios de salud. Esto incluye exámenes, tratamiento para catarras y gripe, preocupaciones de salud y exámenes de rutina. Su PCP puede encontrar y tratar los problemas de salud a tiempo. Él o ella tendrá su historial médico. Su PCP puede ver el cuadro completo de su cuidado de salud. Su PCP dará seguimiento a todos los cuidados que usted recibe.

Hay diferentes tipos de doctores que son PCP, como:

- Médicos Generalistas
- Médicos de Familia
- Pediatras
- Ginecólogos/Obstetras
- Internistas

Usted debe elegir un PCP para cada asegurado en su familia. Los miembros asegurados de su familia pueden tener diferentes PCP.

Si usted es una mujer mayor de doce (12) años, también puede elegir un ginecólogo para ser su PCP. Si está embarazada, su PCP podría ser su obstetra durante su embarazo. Cuando su embarazo termine, usted regresará a su médico regular, pero su ginecólogo todavía se ocupará de sus necesidades ginecológicas. Usted puede elegir un pediatra o un médico de familia para su recién nacido o uno será elegido por usted.

Para elegir a su PCP, llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040. Si usted no selecciona uno, entonces uno será elegido por usted.

Un Grupo Médico Primario es un grupo de doctores que ayudan a coordinar sus servicios de cuidado de salud y trabajan con Triple-S Salud para asegurarse de que usted obtenga el cuidado que necesita. Su Tarjeta de Identificación muestra el nombre de su PCP y su número de Grupo Médico Primario.

## **¿Cómo puedo ver a mi PCP?**

Si usted necesita una cita, llame a su PCP. Es gratis hacer citas con ellos. Es importante que mantenga sus citas con su PCP. Si no puede ir a su cita por cualquier motivo, llame a la oficina del PCP de inmediato para dejarles saber.

Si su PCP es nuevo para usted, debería conocerlo. Llame para conseguir una cita tan pronto como pueda. Esto es aún más importante si usted ha estado recibiendo cuidado o tratamiento de un médico diferente. Queremos asegurarnos de que usted siga recibiendo el cuidado que necesita. Si usted se siente bien, debe llamar a su PCP para conseguir un examen de rutina.

Antes de ir a su primera cita:

1. Pídale a su médico anterior que le dé su expediente médico original. Esto es libre de costo. Traiga su expediente médico a su nuevo PCP en su primera visita. Esto ayudará a su nuevo PCP a conocer sobre su salud.
2. Llame a su PCP para coordinar una cita.
3. Tenga su Tarjeta de Plan Vital a la mano cuando llame.
4. Diga que es un beneficiario del Plan Vital y dele su número de identificación o "MPI".
5. Anote la fecha y hora de su cita. Si usted es un paciente nuevo, el proveedor puede pedirle que llegue temprano. Anote la hora que le pidan que esté allí.
6. Haga una lista de preguntas que desea hacerle a su médico. Enumere cualquier problema de salud que tenga.
7. Si necesita transportación a la cita y no tiene otra manera de llegar allí, llame a Triple-S Salud o a su Municipio. Ellos podrían ayudarle a conseguir transportación.

En el día de su cita:

1. Traiga una lista de todos sus medicamentos y sus preguntas para que su médico sepa cómo ayudarle.
2. Sea puntual para su visita. Si usted no puede asistir a su cita, llame a su PCP para conseguir una nueva cita.
3. Lleve su Tarjeta de Plan Vital con usted. Su PCP puede sacar una copia de ella.

## **¿Qué pasa si es una emergencia y necesito cuidado después que cierra la oficina de mi PCP?**

La mayoría de los PCP's tienen horario regular de oficina. El Directorio de Proveedores de Triple-S Salud le dirá cuándo están abiertas las oficinas de sus médicos. La mayoría de los Grupos Médicos Primarios también tienen clínicas que cuentan con horario extendido. Pero, usted puede llamar a la Línea de Consejería Médica de Triple-S Salud en cualquier momento.

Usted puede obtener cuidado de salud de emergencia cada vez que lo necesite. Siempre lleve su Tarjeta de Plan Vital con usted. En caso de una emergencia, los doctores sabrán que usted tiene el Plan Vital. Si usted llama a la Línea de Consejería Médica de Triple-S Salud antes de ir a la Sala de Emergencias, no tendrá que pagar copagos.

**El número de la Línea de Consejería Médica de Triple-S Salud es 1-800-981-1352. Usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040.**

Las emergencias son momentos en que puede haber grave peligro o daño a su salud si usted no recibe atención médica de inmediato.

### **Una emergencia puede ser:**

- Dificultad para respirar, no poder hablar
- Una cortadura profunda, hueso roto o quemadura
- Sangrado que no se puede detener
- Dolor de pecho fuerte que no desaparece
- Dolor de estómago fuerte y consistente
- Una persona que no se despierta
- No ser capaz de mover piernas o brazos
- Convulsiones que causan que alguien se desmaye
- Sobredosis de Drogas

### **Usualmente estas no son emergencias:**

- Dolor de garganta
- Cortaduras superficiales pequeñas
- Dolor en la espalda baja
- Dolor de oído
- Dolor de estómago
- Catarro o gripe
- Moretones
- Dolor de cabeza, a menos que sea muy fuerte y como nunca antes lo hayas tenido
- Artritis

Si usted piensa que tiene una emergencia, vaya a la Sala de Emergencias del hospital más cercano. Si no puede llegar a la Sala de Emergencias, llame al 9-1-1.

**Si necesita atención de emergencia, no tiene que obtener una autorización de nadie antes de recibir atención de emergencia.**

Si no está seguro si es una emergencia, llame a su PCP Triple-S Salud Su PCP puede ayudarle a obtener cuidado de emergencia si lo necesita. También puede llamar a la Línea de Consejería Médica de Triple-S Salud en cualquier momento.

## ¿Puedo cambiar mi PCP?

Sí, usted puede cambiar su PCP una vez al año. Hay otras razones por las que es posible que necesite cambiar su PCP. Por ejemplo, es posible que quiera ver a uno cuya oficina esté más cerca de usted. Para cambiar su PCP, debe llamar a Triple-S Salud para verificar si es posible hacer el cambio.

Usted también puede cambiar a un nuevo Grupo Médico Primario si el PCP que desea ver se encuentra en un Grupo Médico Primario diferente.

La mayoría de las veces, después de los primeros noventa (90) días de inscribirse con la aseguradora bajo Plan Vital (usted puede cambiar su Grupo Médico Primario en cualquier momento por algunas razones, tales como:

- Su PCP no puede darle el cuidado o tratamiento que necesita debido a razones éticas (morales) o religiosas.
- Su PCP no puede ofrecer todos los servicios que necesita al mismo tiempo. El no recibir todos los servicios requeridos puede representar un riesgo innecesario para usted.
- Usted recibe cuidado de mala calidad.
- No puede acceder a los servicios que necesita.
- Su PCP no tiene la experiencia para cuidar de sus necesidades de cuidado de salud.

Para orientación y para hacer el cambio, llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040.

Otra razón por la cual su PCP o Grupo Médico Primario podría cambiar es si su PCP o Grupo Médico Primario deja de trabajar con Triple-S Salud. Si esto sucede, Triple-S Salud le enviará una carta dejándole saber su nuevo PCP o Grupo Médico Primario asignado. Si desea cambiar su PCP o Grupo Médico Primario, llame al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040.

## ¿Qué sucede después de pedir el cambio?

Una vez que realice el cambio con Triple-S Salud, tomará algún tiempo para que el cambio sea efectivo. Si usted hace el cambio en los primeros cinco (5) días de un mes, será efectivo en el próximo mes. Por ejemplo, si usted hace el cambio el 5 de enero, este será efectivo el 1<sup>ro</sup> de febrero. Pero si usted hace el cambio después de los primeros cinco (5) días del mes, será efectivo el mes después del siguiente. Por ejemplo, si usted hace el cambio el 6 de enero, será efectivo el 1<sup>ro</sup> de marzo.

**Usted debe seguir viendo a su PCP anterior hasta que el cambio sea efectivo. No puede empezar a ver a su nuevo PCP hasta que el nuevo cambio sea efectivo.**

## ¿Qué pasa con otros médicos o proveedores que necesito ver?

Además de su PCP, es posible que también necesite ver a otros doctores y proveedores de cuidado de salud, tales como especialistas. Un especialista es un doctor que ofrece servicios de salud para una determinada enfermedad o parte del cuerpo. Un tipo de especialista es un cardiólogo, que es un médico que trata el corazón. Otro tipo de especialista es un oncólogo, que trata el cáncer. Hay muchos tipos de especialistas.

Además de los especialistas, también es posible que usted necesite ir a otros profesionales y facilidades de cuidado de salud para obtener cuidado, tales como laboratorios, facilidades de rayos-X u hospitales. Los doctores, otros profesionales del cuidado de la salud y las facilidades de servicio que trabajan con Triple-S Salud y su Grupo Médico Primario se conocen como la Red de Proveedores Preferidos.

Los otros doctores, otros profesionales del cuidado de la salud y las facilidades de servicio que trabajan con Triple-S Salud se conocen como la Red General. Cuando usted se inscribe con Triple-S Salud, podrá acceder la lista de proveedores visitando la página electrónica en [www.sssvital.com](http://www.sssvital.com), bajo la sección de Directorio de Proveedores. También, podrá solicitar recibir la lista en papel. Su Grupo Médico Primario y las Oficinas de Servicio de también pueden proveerle una copia de las listas. Para más información acerca de cómo funciona el Plan Vital si usted tiene Medicare, por favor mire la Parte 8 de esta guía.

### Red de Proveedores Preferidos

Los doctores, otros profesionales del cuidado de la salud y facilidades de servicios que trabajan con su Grupo Médico Primario se llaman la Red de Proveedores Preferidos.

Usted tiene los siguientes beneficios al visitar a los doctores, profesionales del cuidado de la salud y facilidades de servicios en la Red de Proveedores Preferidos:

- Puede visitar cualquiera de los doctores y facilidades de servicio en la Red de Proveedores Preferidos de forma gratuita.
- Si usted visita a los doctores, profesionales del cuidado de la salud y facilidades de servicio en su Red de Proveedores Preferidos, no necesita ir a su PCP para obtener un referido.
- Si usted recibe cualquiera de los siguientes servicios dentro de la Red de Proveedores Preferidos, no necesita que su PCP firme:
  - Receta de medicamentos
  - Pruebas de laboratorio
  - Rayos-X

Para obtener más información acerca de su Red de Proveedores Preferidos, usted puede:

1. Llamar a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040.
2. Llamar al Centro de Llamadas del Plan Vital al 1-800-981-2737; usuarios TTY deben llamar al 787-474-3389.
3. Visitar las Oficinas de Servicio de Triple-S Salud.
4. Llamar a su Grupo Médico Primario.

## **Red General**

La Red General la componen los profesionales del cuidado de la salud y facilidades de servicios que trabajan con Triple-S Salud y que apoyan a los Grupos Médicos Primarios. Si el doctor o proveedor que usted necesita ver no está en su Red de Proveedores Preferidos, puede que estén en la Red General de Triple-S Salud. Usted puede ver a cualquier doctor o proveedor en la Red General de Triple-S Salud siempre y cuando vaya a su PCP primero para obtener un referido. Si necesita un referido, su PCP debe darle uno durante su visita o dentro de veinticuatro (24) horas después que usted le pide uno.

Su PCP coordinará sus visitas a doctores o proveedores de la Red General.

Es posible que tenga que pagar por estas visitas. Por favor, diríjase a la Parte 4 de esta guía para obtener más información sobre los pagos.

Si usted recibe cualquiera de los siguientes servicios de un proveedor de la Red General, su PCP tendrá que firmar:

- Receta de medicamentos
- Pruebas de laboratorio
- Rayos-X

## **Fuera de la Red**

Un doctor u otro proveedor que no trabaje con Triple-S Salud se llama un proveedor Fuera de la Red. Si necesita ver a un doctor u otro proveedor que esté Fuera de la Red, usted debe obtener un referido de su PCP.

Si usted necesita servicios de una clínica de salud de la comunidad Fuera de la Red, primero necesitará un referido de su PCP. Usted puede recibir cuidado en una clínica de salud de la comunidad Fuera de la Red.

**Si usted siente que Triple-S Salud o sus doctores no están siguiendo estas reglas, usted puede llamar a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040 y decirle que necesita presentar una queja. También puede llamar a la Oficina del Procurador del Paciente al 1-800-981-0031 o a la ASES al 1-800-981-2737.**

## Ayuda para llegar a las citas de cuidado de salud

Si usted no tiene una manera de llegar a sus citas de cuidado de salud, Triple-S Salud y su Municipio podrían ayudar con la transportación. Cada Municipio tiene algunas maneras de ayudarle a llegar a sus citas. Llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040 o llame a su Municipio para pedir ayuda.

Triple-S Salud y algunos proveedores también ofrecen transportación para algunos asegurados a través de manejo de cuidado. Si usted necesita la ayuda de un Manejador de Cuidado y usted no tiene uno, llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040. La Parte 5 de esta guía tiene más información sobre el manejo de cuidado.

## Parte 3: Servicios que paga el Plan Vital

### Información General

El Plan Vital ofrece servicios para mantenerle saludable. El Plan Vital trabaja con Triple-S Salud, quien coordina con usted y sus doctores para ayudarle a acceder los servicios que usted necesita.

Usted puede comenzar a recibir servicios tan pronto como su Oficina Medicaid dice que usted es elegible para el Plan Vital. No tiene que esperar.

Como un asegurado del Plan Vital, usted tiene una variedad de beneficios de cuidado de salud y servicios disponibles para usted. No todos en el Plan Vital tienen los mismos beneficios. Los beneficios que se cubren para usted dependen del grupo en el que usted esté. Su Tarjeta de Plan Vital le indicará bajo cual cubierta cualifica.

**A continuación, se enumeran los servicios que cubre el Plan Vital.** Algunos servicios pueden ser limitados. Llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040 si quiere más información.

- Visitas de rutina en la oficina del doctor, exámenes y visitas cuando esté enfermo.
- Visitas pediátricas y vacunas para el bebé y el niño.
- Pruebas, estudios, laboratorios y radiografías.
- Servicios preventivos, incluyendo vacunas, mamografías, colonoscopias y visitas de rutina para adultos saludables.
- Exámenes de Obstetricia, Ginecología y pruebas de Papanicolau anuales.
- Servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT en inglés), incluyendo exámenes periódicos de salud preventiva y otros servicios de diagnóstico y tratamiento necesarios para asegurados menores de veintiuno (21).
  - Pruebas y evaluaciones nutricionales
  - Exámenes de visión y audición
  - Cuidado prenatal y postparto
  - Planificación familiar
  - Certificados de Salud
  - Servicios dentales
  - Terapia física
  - Terapia ocupacional
  - Terapia del habla

- Visitas del médico al hogar
- Farmacia
- Manejo de cuidado y servicios de coordinación de cuidado
- Servicios de emergencia
- Servicios de post-estabilización
- Servicios de salud mental
- Visitas a especialistas
- Servicios de Clínica de Salud Comunitaria
- Hospital: cuidado a pacientes hospitalizados y/o ambulatorios
- Hospitalización de salud mental y hospitalización parcial
- Centro de Servicios Ambulatorios
- Cirugía: hospitalizado y/o ambulatorio
- Servicios de ambulancia
- Servicios de rehabilitación ambulatorios

## Servicios Dentales

El Plan Vital ofrece servicios dentales. Usted puede ver cualquier dentista que acepte el Plan Vital. Puede encontrar información sobre los dentistas participantes en el Directorio de Proveedores de Triple-S Salud. Cuando usted se inscribe con Triple-S Salud, podrá acceder la lista de proveedores visitando la página electrónica [www.sssvital.com](http://www.sssvital.com), bajo la sección de Directorio de Proveedores. También, podrá solicitar recibir la lista en papel. Su Grupo Médico Primario y las Oficinas de Servicio de Triple-S Salud también tienen una copia de la lista.

Para preguntas sobre sus beneficios dentales, llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040.

## Servicios de Salud Mental, Alcohol y Abuso de Drogas

El Plan Vital ofrece servicios de salud mental, alcohol y abuso de sustancias. No tiene que ver a su PCP primero para ver a un doctor u otro proveedor para los servicios de salud mental, alcohol o abuso de sustancias. Usted puede solicitar estos servicios cada vez que sea necesario.

El Plan Vital quiere que acceda con facilidad a los servicios de salud física y salud mental, alcohol y abuso de sustancias en el mismo lugar. Esto se llama cuidado integrado.

Su Grupo Médico Primario es un lugar donde puede tener servicios de salud mental, alcohol o abuso de drogas. Su Grupo Médico Primario debe tener un psicólogo y/o un trabajador social disponible al menos de cuatro (4) a dieciséis (16) horas por semana, durante las horas de trabajo regulares. Si usted recibe servicios de salud mental, alcohol o abuso de drogas en otro lugar (como una clínica de salud mental o un hospital psiquiátrico), ellos deben tener servicios de un PCP en la oficina al menos una parte del tiempo para cuidar sus necesidades de salud física.

Si necesita ayuda para encontrar servicios de salud mental, alcohol y abuso de sustancias, llame a la Línea de Consejería Médica de Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040.

## Servicios de Farmacia

El Plan Vital cubre medicamentos recetados. Si usted necesita medicamentos, su proveedor le escribirá una receta para llevarla a una farmacia participante. Usted puede elegir cualquier farmacia que trabaje con Triple-S Salud. Puede encontrar una lista de las farmacias participantes en el Directorio de Proveedores de Triple-S Salud o puede llamar a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040.

Los medicamentos recetados son gratis para niños hasta los veinte (20) años y para mujeres embarazadas beneficiarias de Medicaid o CHIP. Otros adultos deberán pagar los medicamentos recetados. Para más información sobre los pagos por medicamentos recetados, vea la Parte 4 de esta guía. Su Formulario de Medicamentos Cubiertos, FMC, es la lista de medicamentos que el Plan Vital cubre. Esta lista ayuda a su doctor a recetarle medicamentos a usted. Los medicamentos de marca y genéricos están en el FMC. Una versión genérica de un medicamento es la primera opción. Si una versión genérica de un medicamento está disponible, su doctor tiene que recetarle la versión genérica.

Si usted tiene una condición crónica de salud, su doctor puede escribir una receta para un suministro de noventa (90) días de algunos medicamentos. De esta manera, usted sólo tiene que pagar por el medicamento una vez en lugar de pagar tres (3) veces (1 pago por mes).

Puede acceder el Formulario de Medicamentos en Cubierta de Plan Vital en la siguiente dirección electrónica: <https://www.asespr.org/beneficiarios/medicamentos/>

## Servicios no Cubiertos

Aquí hay una lista general de algunos servicios que no están cubiertos por el Plan Vital. Puede encontrar una lista completa de servicios que no pagará el Plan Vital, en línea en [www.sssvital.com](http://www.sssvital.com), o puede llamar a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040 para una lista completa.

Algunos servicios no cubiertos son:

1. Servicios para enfermedades o traumas no cubiertos.
2. Servicios por accidentes de automóvil cubiertos por la Administración de Compensación de Accidentes de Automóvil (ACAA).
3. Accidentes en el trabajo que están cubiertos por la Corporación del Fondo del Seguro del Estado.
4. Servicios cubiertos por otro seguro o entidad con responsabilidad primaria (responsabilidad de terceros).
5. Servicios especializados de enfermería para la comodidad del paciente cuando no son médicamente necesarios.
6. Hospitalizaciones por servicios que se pueden ofrecer de forma ambulatoria.
7. Hospitalización de un paciente por servicios diagnósticos solamente.
8. Gastos por servicios o materiales para la comodidad del paciente, tales como teléfono, televisión, kits de admisión, etc.

9. Servicios dados a familiares del paciente (padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos, cónyuge, etc.).
10. Trasplantes de órganos y tejidos, excepto los trasplantes de piel, huesos y córneas.
11. Tratamientos de control de peso (obesidad o aumento de peso por razones estéticas).
12. Medicina deportiva, musicoterapia y medicina natural.
13. Cirugía cosmética para corregir defectos de apariencia física.
14. Servicios, pruebas diagnósticas ordenadas o provistas por naturistas e iridólogos.
15. Certificados de salud excepto para (i) pruebas de laboratorio de investigación de enfermedades venéreas, (ii) pruebas de tuberculosis y (iii) cualquier certificación relacionada con la elegibilidad para el Programa Medicaid.
16. Mamoplastía o reconstrucción plástica del seno para propósitos estéticos solamente.
17. Uso ambulatorio del monitor fetal.
18. Servicios, tratamiento u hospitalización como resultado de abortos inducidos, no-terapéuticos o de sus complicaciones.
19. Medicamentos administrados por un proveedor que no tiene licencia de farmacia, con la excepción de medicamentos que se administran tradicionalmente en un consultorio médico, como una inyección.
20. Servicios de anestesia epidural.
21. Pruebas educativas, servicios educativos.
22. Diálisis peritoneal o servicios de hemodiálisis (Cubiertos bajo la Cubierta Especial).
23. Procedimientos nuevos o experimentales no aprobados por la ASES para ser incluidos en la Cubierta Básica.
24. Custodia, descanso y convalecencia una vez que la enfermedad está bajo control o en casos terminales irreversibles (el cuidado de hospicio para miembros menores de veintiún (21) años es parte de la Cubierta Básica).
25. Servicios cubiertos bajo la Cubierta Especial.
26. Servicios recibidos fuera del límite territorial del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, excepto por servicios de emergencia para beneficiarios de Medicaid o CHIP.
27. Orden judicial para evaluaciones con fines jurídicos.
28. Se excluyen los servicios de consejería o referidos basados en objeciones morales o religiosas de Triple-S Salud.
29. Los gastos de viajes, incluso cuando sean ordenados por el PCP, están excluidos.
30. Espejuelos, lentes de contacto y audífonos (para asegurados mayores de veintiún (21) años).
31. Servicios de acupuntura.
32. Procedimientos para cambios de sexo, incluyendo hospitalizaciones y complicaciones.
33. Tratamiento para la infertilidad y/o relacionado con la concepción por medios artificiales, incluyendo tuboplastía, vasovasectomía, y cualquier otro procedimiento para restaurar la capacidad de procrear.

## **Parte 4: ¿Tendré que pagar para obtener servicios de cuidado de salud?**

A veces usted tendrá que pagar para recibir servicios de cuidado de salud. El cuidado preventivo es el cuidado que le ayuda a mantenerse bien, como exámenes, vacunas, cuidado del embarazo y parto. Este tipo de atención es siempre gratis. Usted no tiene copagos para el cuidado preventivo.

Para otros cuidados como hospitalizaciones o visitas cuando los niños están enfermos, es posible

que tenga que pagar parte del costo. Los copagos son lo que usted paga por cada servicio de cuidado de salud que usted recibe.

No todo el mundo en el Plan Vital tiene copagos. Su Tarjeta de Plan Vital le dirá si tiene copagos y cuáles son. Los copagos dependen del tipo de cubierta del Plan Vital que tenga. Su Tarjeta de Plan Vital dice qué tipo de cubierta del Plan Vital tiene.

Ninguno de sus doctores o proveedores puede negarse a darle servicios médicamente necesarios porque usted no paga sus copagos. Sin embargo, Triple-S Salud y sus proveedores pueden tomar medidas para cobrar cualquier copago que usted deba.

Usted sólo debe pagar su copago por su cuidado. Usted no debe recibir factura por el resto del costo de su cuidado. Si usted recibe factura por el resto del costo, usted puede apelar. Vea la Parte 7 de esta guía para ver qué hacer si recibe una factura por su cuidado.

## Tabla de Copagos

¿Tiene usted que pagar copagos por un PCP, un especialista, la visita a Sala de Emergencia, hospitalización, u otro tipo de servicio? ¿No está seguro? Vea la siguiente tabla, vea su Tarjeta de Membresía o llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040.

PAQUETE DE BENEFICIOS, COPAGOS Y COASEGUROS - efectivo en enero 2023											
PAQUETE DE BENEFICIOS Y SERVICIOS PARA SALUD MENTAL, DESORDEN DE USO DE SUBSTANCIAS, MÉDICO/QUIRÚRGICO	FEDERAL				CHIPs		ESTATAL				*ELA
	100	110	120	130	220	230	300	310	320	330	400
<b>SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN</b>	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$15	\$15	\$15	\$20	\$50
Admisiones	\$0	\$4	\$5	\$8	\$0	\$0	\$15	\$15	\$15	\$20	\$50
Guardería ( <i>Nursery</i> )	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Hospitalizaciones de Salud Conductual	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Servicios de Desintoxicación	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Servicios de salud conductual para pacientes hospitalizados institución para enfermedades mentales (IMD)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0

<b>SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL</b>											
Evaluación, detección y tratamiento de individuos, parejas, familias y grupos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Servicios Ambulatorios con psiquiatra, psicólogo y trabajadores sociales	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Servicios Hospitalarios para trastornos por abuso de sustancias y alcohol	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Servicios Ambulatorios para trastornos por abuso de sustancias y alcohol	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Servicios Ambulatorios Intensivos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Servicios de intervención de emergencia o crisis	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Clínicas de medicina inyectada de larga duración	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Servicios de escolta/asistencia profesional y ambulancia	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Servicios de prevención y educación secundaria	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Tratamiento del trastorno por déficit de atención	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Tratamiento abuso sustancias	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Tratamiento adicción opioides	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Hospitalización Parcial	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Terapia Electroconvulsiva (EC)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Pruebas Psicológicas / Neurosicológicas	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>SERVICIOS DE SALUD PREVENTIVA</b>											
Cuidado del Bebé	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Vacunación	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Exámenes de Audición	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Evaluación y chequeo nutricional	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Pruebas clínicas y laboratorio	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$6	20%
Educación nutricional, oral y de salud física	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Salud reproductiva /planificación familiar	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Examen físico anual para diabéticos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Certificados de Salud	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0

Servicios de Pruebas Diagnósticas	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$6	40%
<b>SERVICIOS DE REHABILITACIÓN AMBULATORIA</b>											
Terapia Física	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	\$5
Terapia Ocupacional	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	\$5
Terapia del Habla	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	\$5
<b>SALA DE EMERGENCIAS (ER)</b>											
Visita Sala Emergencias (ER)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$10	\$15	\$20	\$20
Servicios que No son de emergencia proporcionados en la sala de emergencias de un hospital, (por visita)	\$0	\$4	\$5	\$8	\$0	\$0	\$20	\$20	\$25	\$30	\$20
Servicios que No son de emergencia proporcionados en una sala de emergencias independiente, (por visita)	\$0	\$2	\$3	\$4	\$0	\$0	\$20	\$20	\$25	\$30	\$20
Trauma	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>SERVICIOS MÉDICOS Y QUIRÚRGICOS</b>											
EPSDT	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Visitas de médicos de atención primaria, incluidos los servicios de enfermería	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	\$3
Tratamiento Especializado	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	\$7
Tratamiento subespecialista	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	\$10
Visitas de Médico al Hogar	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	\$10
Terapia Respiratoria	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	\$5
Servicios de Anestesia (excepto epidural)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	\$5
Servicios de Radiología	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Servicios de Patología	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Cirugía	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Cirugía Ambulatoria en facilidades de servicio	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Servicios de Enfermería	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Esterilización	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Prótesis	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Equipo de Ostomía	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Servicios de transfusión de sangre y plasma sanguíneo	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Servicios pacientes enfermedad renal crónica nivel 1 o nivel 2	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Trasplantes de piel, hueso y córnea	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Veklury (remedesivir) ParaCOVID-19	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%

Reconstrucción de Senos después de Mastectomía	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Procedimientos quirúrgicos para tratar la obesidad mórbida	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Respiradores y ventiladores mecánicos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Equipo Médico Duradero *	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
<b>Servicios de Transporte de Emergencia</b>	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
<b>Servicios Prenatales y de maternidad</b>	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>Otros Servicios</b>											
Laboratorios High-Tech **	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$5	20%
Exámenes de Diagnóstico Especiales**	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$6	40%
<b>Servicios Dentales</b>											
Preventivos (Niños)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Preventivos (Adultos)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$3	\$5	\$3
Restaurativos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$2	\$2	\$5	\$6	\$10
<b>Servicios de Farmacia</b>											
Preferida (Niños 0-21)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$5
Preferida (Adulto)****	\$0	\$1	\$2	\$3	\$0	\$0	\$3	\$3	\$5	\$5	\$5
No-Preferida (Niños 0-21)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$10
No-Preferida (Adulto)****	\$0	\$3	\$4	\$6	\$0	\$0	\$8	\$8	\$10	\$10	\$10

\*No todo equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) está cubierto; sin embargo, puede ser cubierto caso a caso bajo el proceso de excepciones.

\*\* Los copagos aplican a las pruebas de diagnóstico solamente. Los copagos no aplican a las pruebas requeridas como parte de un servicio preventivo.

\*\*\* Los copagos aplican a cada medicamento incluido en el papel de la receta.

## Parte 5: Programas Especiales

### Cubierta Especial

Los beneficiarios con necesidades especiales de cuidado de salud pueden tener una Cubierta Especial que proveerá los servicios para el cuidado que necesitan. Las necesidades especiales de cuidado de salud son:

1. Anemia Aplásica
2. Artritis Reumatoide
3. Autismo
4. Cáncer

5. Cáncer en la Piel-Carcinoma in situ
6. Cáncer de piel como Melanoma Invasivo o células escamosas con evidencia de metástasis.
7. Enfermedad Renal Crónica
8. Escleroderma
9. Esclerosis Múltiple (MS) y Esclerosis lateral amiotrófica (ALS)
10. Fibrosis Quística
11. Hemofilia
12. Lepra
13. Lupus Eritematoso Sistémico (SLE)
14. Niños con Necesidades Especiales de Salud
15. Obstetricia
16. Tuberculosis (Tb)
17. VIH/SIDA
18. Adultos con Fenilcetonuria (PKU)
19. Hipertensión Pulmonar
20. Post-trasplante (Excluye: córnea, hueso, y piel)
21. Hepatitis Crónica C (HCV)
22. Fallo congestivo cardiaco (CHF) Clase III y Clase IV, NYHA.
23. Discinesia Ciliar Primaria (PCD), Síndrome de cilios inmóviles, Síndrome Kartagener
24. Enfermedad Intestinal Inflamatoria (EII)
25. Labio fisurado/Paladar hendido

Su PCP o su Grupo Médico Primario le puede ofrecer más información sobre cuales personas cualifican para la Cubierta Especial. Si usted cualifica para la Cubierta Especial, ellos también pueden ayudarle a registrarse.

Las personas con Cubierta Especial pueden elegir cualquier proveedor que trabaje con su Red de Proveedores Preferidos o con la Red General de Triple-S Salud. Las personas con Cubierta Especial pueden obtener medicamentos recetados, pruebas y otros servicios a través de la Cubierta Especial sin necesitar un referido o que su PCP firme.

Triple-S Salud le avisará si usted está cualificado y se asegurará de que usted tenga acceso a los servicios. La Cubierta Especial del Plan Vital comenzará cuando el asegurado alcance los límites de la Cubierta Especial de cualquier otro plan de salud. Algunos servicios pueden tener límites. Llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040 si quiere más información. **Los beneficios bajo la Cubierta Especial incluyen la siguiente lista.**

- Servicios de enfermedades coronarias y cuidado intensivo
- Cirugía maxilar
- Procedimientos neuroquirúrgicos y cardiovasculares
- Diálisis peritoneal y servicios relacionados
- Servicios clínicos y pruebas de laboratorio
- Servicios de unidad de cuidado intensivoneonatal

- Quimioterapia, radiología y servicios relacionados
- Condiciones gastrointestinales, alergias y evaluación nutricional para pacientes con autismo
- Procedimientos y pruebas diagnósticas cuando sean medicamentenecesarios
- Terapia física
- Anestesia general
- Cámara hiperbárica
- Medicamentos inmunosupresivos y pruebas de laboratorio para pacientes que han recibido trasplantes
- Tratamiento para condiciones específicas después del diagnóstico:
  - ✓ Factor positivo de VIH y Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA)- Se incluyen servicios ambulatorios y de hospitalización. Usted no necesita un Referido o Pre-autorización de Triple-S Salud o su PCP para visitas y tratamiento en las Clínicas Regionales de Inmunología del Departamento de Salud;
  - ✓ Tuberculosis;
  - ✓ Lepra;
  - ✓ Lupus;
  - ✓ Fibrosis quística;
  - ✓ Cáncer;
  - ✓ Hemofilia;
  - ✓ Anemia Aplásica;
  - ✓ Artritis Reumatoide;
  - ✓ Autismo;
  - ✓ Obstetras OBGyn;
  - ✓ Post Trasplante de Órgano; y
  - ✓ Niños con necesidades especiales. **Excepto:**
    - Asma y diabetes (Parte del Programa de Manejo de Condiciones),
    - Desórdenes psiquiátricos, y
    - Enfermedades catastróficas para las personas con discapacidad intelectual
- Escleroderma
- Esclerosis Múltiple (MS) y Esclerosis Lateral Amiotrófica (ALS)
- Servicios para el tratamiento de condiciones resultantes de daños autoinfligidos o como resultado de un delito grave cometido por un asegurado o negligencia.
- Enfermedad renal crónica
- Medicamentos requeridos para el tratamiento ambulatorio de la tuberculosis y la lepra.

- Acceso al tratamiento de Hepatitis C con el medicamento incluido en el formulario de Medicamentos de Plan Vital.

## Cubierta Especial para VIH-SIDA

Si usted tiene VIH o SIDA, su PCP debe solicitarle a Triple-S Salud que le apruebe una Cubierta Especial. Una vez Triple-S Salud le añade a la Cubierta Especial, le enviarán por correo una carta notificando que usted puede recibir servicios bajo la Cubierta Especial. La carta le avisará cuando comienza la Cubierta Especial y cuándo termina.

Una vez que usted tenga la carta, puede recibir todos los servicios y tratamientos para su condición, tales como medicamentos recetados, pruebas de laboratorio, rayos-X y otros servicios sin necesidad de que su PCP tenga que firmar.

Usted puede recibir sus medicamentos recetados para el VIH/SIDA en los siguientes Centros de Prevención y Tratamiento de Enfermedades Transmisibles del Departamento de Salud:

### Centros para la Prevención y el Tratamiento de Enfermedades Transmisibles (CPTET)

REGIÓN	TELÉFONO/ FAX	DIRECCIÓN
ARECIBO	(787) 878-7895 Fax. (787) 881-5773 Fax. (787) 878-8288 Tel. (787) 879-3168	Antiguo Hosp. Distrito (Dr Cayetano Coll y Toste) Carretera 129 hacia Lares Arecibo, PR 00614
		PO Box 140370 Arecibo, PR 00614
BAYAMON	(787) 787-5151 Ext. 2224, 2475 (787) 787-5154 Fax. (787) 778-1209 (787) 787-4211	Antigua Casa de Salud- Hosp. Regional Bayamón Dr. Ramón Ruíz Arnau Ave. Laurel Santa Juanita Bayamón, PR 00956
CAGUAS CLINICA SATELITE	(787) 653-0550 Ext. 1142, 1150 Fax (787) 746-2898 (787) 744-8645	Hospital San Juan Bautista PO Box 8548 Caguas, PR 00726-8548
CLINICA SATELITE HUMACAO	(787) 285-5660	CDT de Humacao- Dr. Jorge Franceshi Calle Sergio Peña Almodóvar, Esq. Flor Gerena Humacao, Puerto Rico 00791
CAROLINA CLETS	(787)757-1800 Ext. 454, 459 Fax (787)765-5105	Hospital UPR Dr. Federico Trilla P. O. Box 6021 Carolina, PR 00984-6021/ Carretera 3, Km. 8.3

CLETS SAN JUAN	(787)754-8118 (787)754-8128 (787)754-8127	P. O. Box 70184 San Juan, PR 00936-8523
		Calle José Celso Barbosa, Centro Médico de PR Bo. Monacillos, San Juan
FAJARDO	(787)801-1992 (787)801-1995	Calle San Rafael # 55 Fajardo, PR 00738
MAYAGEZ	(787)834-2115 (787)834- 2118	Centro Médico de Mayagüez Hospital Ramón Emeterio Betances Carr. # 2, Suite 6 Mayagüez, PR 00680
PONCE	(787)842-0948 (787)842-2000	Departamento de Salud- Región Ponce Antiguo Hosp. Distrito Ponce- Dr. José Gándara Carretara Estatal 14, Bo. Machuelo Ponce, PR 00731
CENTRAL OFFICE	(787)765-2929 Ext. 4026, 4027 Fax (787)274-5523	P.O. Box 70184 San Juan, PR 00936
		Antiguo Hospital Psiquiatría Pabellón 1, primer piso, 4ta. Puerta - Terrenos de Centro Médico, Río Piedras

## Manejo de Cuidado

Algunas personas con altas necesidades y condiciones especiales pueden recibir Manejo de Cuidado. Si usted es elegible para el Programa de Manejo de Cuidado, enfermeras, trabajadores sociales y nutricionistas están disponibles para ayudarle a crear un plan para su cuidado. Su equipo revisará su plan de cuidado con usted por lo menos una vez al año, si sus necesidades de salud cambian, o si usted pide una revisión.

Usted puede pedir ayuda a través de este programa llamando a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040. Su doctor, su familia, su hospital también pueden preguntar acerca del programa.

## **Parte 6: Para su Protección**

### **Sus Derechos**

Usted tiene el derecho a:

- Ser tratado con respeto y de una manera digna.
- Recibir información escrita de Triple-S Salud en inglés y español. Usted tiene derecho a recibir información en cualquier otro idioma u otros formatos alternos. Luego de informar a Triple-S Salud, usted tiene derecho a recibir toda la información escrita en ese mismo formato u idioma, a menos que usted indique lo contrario a Triple-S Salud.
- Recibir información sobre Triple-S Salud facilidades de cuidado de salud, profesionales del cuidado de la salud, servicios de salud cubiertos, y cómo acceder a los servicios.
- Elegir su Grupo Médico Primario, su PCP, y otros doctores y proveedores dentro de su Red de Proveedores Preferidos.
- Escoger un dentista y farmacia dentro de la Red de Proveedores de Triple-S Salud.
- Comunicarse con sus doctores cuando usted lo desee y en privado.
- Obtener el cuidado médico correcto para usted, cuando lo necesite. Esto incluye recibir servicios de emergencia, veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana.
- Que se le explique en una manera fácil de entender sobre su condición de salud y todos los diferentes tipos de tratamientos que podrían beneficiarle a usted, no importa lo que cuesten o incluso si no están cubiertos.
- Ayuda para tomar decisiones sobre su cuidado de salud. Usted puede rechazar el cuidado.
- Pedir una segunda opinión para un diagnóstico o plan de tratamiento.
- Hacer una Directriz Anticipada. Vea la Parte 6 de esta guía para más información.
- Recibir cuidado sin temor de restricción física o aislamiento utilizado para intimidación, disciplina, conveniencia o venganza.
- Solicitar y recibir información sobre sus expedientes médicos según lo establecen las leyes federales y estatales. Puede ver sus expedientes médicos, recibir copias de sus expedientes médicos y pedir que corrijan sus registros médicos si están incorrectos.
- Presentar una queja o apelación sobre su cuidado médico o de los servicios de Triple-S Salud. Vea la Parte 7 de esta guía para más información. La queja puede presentarse en la Oficina de Servicio de o en la Oficina del Procurador del Paciente.
- Recibir los servicios sin ser tratado de una manera diferente debido a su raza, color, lugar de nacimiento, idioma, sexo, edad, religión, o incapacidad. Usted tiene el derecho de presentar una queja si cree que ha sido tratado injustamente. Si usted se queja o apela, usted tiene el derecho de seguir recibiendo cuidado sin temor a malos tratos de Triple-S Salud, sus proveedores o el Plan Vital.
- Escoger un Representante Autorizado para participar en la toma de decisiones.

- Dar su consentimiento informado.
- Pagar solamente las cantidades por los servicios descritos en la Parte 4 de esta guía. No le pueden cobrar más de esas cantidades.
- No ser hostigado por Triple-S Salud o los profesionales de la salud que pertenecen a la Red de Proveedores en relación con las controversias contractuales.

## **Su derecho a la Privacidad (HIPAA)**

Su información de salud es privada. La ley dice que la ASES y Triple-S Salud deben proteger su información. La ASES y Triple-S Salud pueden compartir su información para tratamiento, para pagar sus reclamaciones de salud, y para administrar el programa. Pero no podemos compartir su información con otros a menos que usted nos autorice.

Si quiere saber más sobre qué información tenemos, cómo podemos compartirla, o qué hacer si no quiere que su información sea compartida con ciertas personas, llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TYY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040.

## **Sus Responsabilidades**

Usted tiene la responsabilidad de:

- Entender la información en su guía y otros documentos que Triple-S Salud le envía.
- Dar a sus doctores sus expedientes de salud y dejarles saber acerca de cualquier cambio en su salud para que puedan cuidar de usted.
- Seguir las instrucciones de su doctor. Si no puede seguir las instrucciones de su doctor, déjele saber.
- Dejarle saber a su doctor si usted no entiende algo.
- Ayudar a tomar decisiones sobre el cuidado de su salud.
- Comunicar su Directriz Anticipada para que sus doctores sepan cómo usted quiere ser tratado si usted está demasiado enfermo para decirlo.
- Tratar a su proveedor de cuidado de salud y el personal de Triple-S Salud con respeto y dignidad.
- Dejarle saber a Triple-S Salud si tiene otra aseguradora que puede pagar por su cuidado médico.
- Dejarle saber a la ASES si usted se entera de un caso de Fraude y Abuso en Plan Vital.

## **Directrices Anticipadas**

Las Directrices Anticipadas son sus deseos escritos sobre lo que quiere que suceda, si usted está demasiado enfermo para poder decirlo. El documento escrito que declara sus Directrices Anticipadas se llama Declaración Previa de Voluntad sobre Tratamiento Médico. Puede utilizar cualquier palabra: Directriz Anticipada o Declaración Previa de Voluntad sobre Tratamiento Médico.

Su doctor le puede dar información sobre cómo hacer una Directriz Anticipada. Si usted está en el hospital, el personal del hospital también puede darle información sobre las Directrices Anticipadas. Usted también puede llamar a la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada al 787-721-6121. Ellos tienen información gratuita sobre Directrices Anticipadas.

Un Poder es un documento que le permite a usted nombrar a otra persona para que tome decisiones médicas por usted. Esta persona sólo puede tomar decisiones si usted está demasiado enfermo para tomar sus propias decisiones. Él o ella puede decir sus deseos por usted si usted no puede hablar por sí mismo. Su enfermedad puede ser temporera.

Usted no tiene que llenar estos papeles para una Directriz Anticipada o un Poder. Es su elección. Es posible que desee hablar con un abogado o un amigo antes de llenar estos papeles. Para que todos estos papeles sean legales, es necesario que un abogado le vea firmar el documento. En lugar de un abogado, usted también podría tener a su doctor y dos testigos adicionales que le vean firmar el formulario. Los dos testigos adicionales tienen que ser mayores de edad y no pueden estar relacionados con usted por sangre o matrimonio.

Una vez que los papeles están firmados por todos, esta es su regla sobre lo que quiere que suceda si se pone demasiado enfermo para ser capaz de decirlo. La Directriz se queda así a menos que cambie de opinión.

Estos papeles sólo se usarán si usted se enferma demasiado para poder decir lo que usted quiere que suceda. Mientras usted todavía pueda pensar por sí mismo, usted puede decidir sobre su cuidado médico por sí mismo.

Dele una copia de los papeles a su PCP y a sus familiares para que sepan lo que quiere que le suceda si está demasiado enfermo para decirlo.

Si usted siente que Triple-S Salud o sus doctores no están cumpliendo con sus deseos, o si usted tiene alguna queja, usted tiene el derecho de llamar al Centro de Llamadas del Plan Vital al 1-800-981-2737 o a la Oficina del Procurador del Paciente de Puerto Rico al 1-800-981-0031. La llamada es gratis.

## **Fraude y Abuso**

Desafortunadamente, puede haber un momento en que usted vea Fraude o Abuso relacionado con el Plan Vital. Algunos ejemplos son:

- Una persona miente acerca de hechos para obtener o mantener la cubierta del Plan Vital.
- Un doctor le factura o le hace pagar en efectivo por los servicios cubiertos.
- Una persona usa la Tarjeta de Plan Vital de otra persona.
- Un doctor factura por servicios que usted no recibió.
- Una persona vende o da medicamentos a otra persona.

Si usted se entera de un posible caso de Fraude o Abuso, usted nos lo debe decir. Usted puede llamar a Triple-S Salud, a la Oficina del Procurador del Paciente o a la ASES. No es necesario que nos diga su nombre, nosotros mantendremos su información privada. Usted no perderá su cubierta del Plan Vital si usted reporta Fraude o Abuso.

Si desea más información, puede visitar la página electrónica de la ASES en [www.planvitalpr.com/](http://www.planvitalpr.com/). En la página electrónica hay un formulario que puede utilizar para hacer su informe. En la página electrónica de Triple-S Salud también tiene más información.

También puede ayudar a prevenir el Fraude y el Abuso. Aquí hay algunas cosas que usted puede hacer:

- No le dé su Tarjeta de Plan Vital a nadie más.
- Conozca sus beneficios del Plan Vital.
- Mantenga los registros de sus visitas al doctor, pruebas de laboratorio y medicamentos. Asegúrese de no recibir servicios repetidos.
- Asegúrese de que su información es correcta en un formulario antes de firmarlo.
- Solicite y revise el resumen trimestral de los servicios que recibe. Usted puede solicitar el resumen de los servicios directamente a Triple-S Salud.

## **Parte 7: Quejas y Apelaciones**

### **¿Necesita presentar una queja sobre su cuidado?**

Si no está satisfecho con el cuidado que está recibiendo, llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040. Dígales que tiene que presentar una queja. También puede visitar las Oficinas de Servicio de Triple-S Salud. Usted puede presentar una queja en cualquier momento.

Su doctor, un familiar o su representante pueden presentar una queja por usted si usted los autoriza a hacerlo.

Usted también tiene el derecho de llamar a la Oficina del Procurador del Paciente para presentar una queja. Su número es 1-800-981-0031. También puede presentar una queja a la ASES. Su número es 1-800-981-2737.

Nadie puede hacerle daño si usted presenta una queja.

Triple-S Salud tiene setenta y dos (72) horas para resolver su queja. Si no pueden resolver su queja rápidamente, se convertirá en una "querrela". En este caso, Triple-S Salud tiene hasta noventa (90) días para resolverla, pero tiene que decidir más rápido si es importante para su salud. Triple-S Salud debe decirle como se resolvió la queja.

## ¿Qué pasa si mi queja no es resuelta?

Si Triple-S Salud no resuelve su queja, puede pedir una Vista Administrativa en la que puede contarle a un juez sobre el asunto.

## ¿Qué es una Apelación?

Si sus doctores o Triple-S Salud tomaron una decisión sobre su cuidado con la cual usted no está de acuerdo, usted puede presentar una apelación. Cuando usted apela, está pidiendo a Triple-S Salud que vuelva a analizar el error que usted cree que cometió.

Si Triple-S Salud niega, reduce, limita, suspende o termina sus servicios de cuidado de salud, ellos le enviarán una carta por correo. La carta tendrá información como:

- Qué decisión tomó Triple-S Salud
- Por qué tomaron esa decisión
- Cómo presentar una apelación

Si no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación. **Tiene sesenta (60) días a partir de la fecha de la carta para presentar una apelación.**

Su doctor o su representante autorizado pueden presentar la apelación por usted si usted los autoriza a hacerlo.

Hay muchas maneras de presentar una apelación. Usted puede:

- Llamar a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040.
- Visitar cualquiera de las Oficinas de Servicio de Triple-S Salud.
- Enviar su apelación por correo a:

Triple-S Salud, Inc.  
Departamento de Querellas y Apelaciones-  
PO Box 11320  
San Juan, PR 00922-1320

## **¿Qué pasará cuando Triple-S Salud reciba la apelación?**

Su apelación será revisada por un equipo de expertos que no han estado involucrados con la situación de su apelación. Triple-S Salud tomará una decisión dentro de treinta (30) días. Si usted tiene una emergencia y Triple-S Salud está de acuerdo en que usted la tiene, puede pedir una apelación expedita o rápida. Usted, su doctor, o su representante pueden pedir una apelación rápida llamando a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040, visitando cualquiera de las Oficinas de Servicio de Triple-S Salud, o escribiendo una carta a:

Triple-S Salud, Inc.  
Departamento de Querellas y Apelaciones-  
PO Box 11320  
San Juan, PR 00922-1320

Si Triple-S Salud está de acuerdo en darle una apelación rápida, ellos decidirán su caso dentro de setenta y dos (72) horas. Si Triple-S Salud no está de acuerdo en darle una apelación rápida, ellos le llamarán en el plazo de dos (2) días laborables, para informarle que ellos decidirán su caso dentro de treinta (30) días calendario.

Si Triple-S Salud no puede tomar una decisión en un plazo de treinta (30) días calendario, pueden pedir hasta catorce (14) días más. Si piden más tiempo, tienen que hacerle saber por qué. Si usted no está de acuerdo en darle más tiempo a Triple-S Salud, puede presentar una queja.

Una vez que Triple-S Salud toma una decisión, le enviarán una carta dentro de dos (2) días laborables. La carta le dirá lo que decidieron y que usted tiene el derecho de pedir una Vista Administrativa si usted no está de acuerdo con la decisión.

## **¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la decisión?**

Si no está satisfecho con la decisión de Triple-S Salud sobre una queja o una apelación, usted puede pedir una Vista Administrativa. En una Vista Administrativa puede contarle a un Examinador Oficial sobre un error que cree que Triple-S Salud cometió. Usted tiene ciento veinte (120) días a partir de la fecha de la decisión de Triple-S Salud para solicitar una Vista Administrativa con la ASES.

Para obtener más información o solicitar una Vista Administrativa:

**Llame al Centro de Llamadas del  
Plan Vital:**

**1-800-981-2737  
TTY 787-474-3389**

**Escriba a la ASES a:**

**ASES  
PO Box 195661  
San Juan, PR 00919-5661**

**Envíe un fax a la ASES al:**

**787-474-3346**

Antes de la Vista Administrativa, usted y su representante pueden pedir ver los documentos y los registros que Triple-S Salud usará y debe darle acceso a esos documentos y registros de forma gratuita.

Durante la Vista Administrativa, usted puede dar datos y pruebas acerca de su salud y cuidado médico. Un Oficial Examinador escuchará el punto de vista de todos. En la Vista Administrativa, usted puede hablar por sí mismo o puede traer a alguien más para que hable por usted como un amigo o un abogado.

El Oficial Examinador decidirá su caso dentro de noventa (90) días. Si usted necesita una decisión rápida, el Oficial Examinador decidirá su caso dentro de setenta y dos (72) horas.

Si no está de acuerdo con la decisión del Oficial Examinador, puede presentar una apelación ante la Corte de Apelaciones de Puerto Rico. Más información sobre cómo presentar una apelación estará en los papeles que reciba después de la Vista Administrativa.

## **¿Puedo seguir recibiendo servicios durante mi apelación o Vista Administrativa?**

Si ya está recibiendo servicios, es posible que pueda seguir recibiendo servicios durante su apelación o Vista Administrativa. Para seguir recibiendo servicios, todas estas cosas deben ser ciertas:

- Usted presenta la apelación dentro de los sesenta (60) días calendarios de la fecha de la carta de Triple-S Salud.
- Usted pide seguir recibiendo servicios para la fecha en que su cuidado se detendrá o cambiará o dentro de los diez (10) días calendario de la fecha de la carta de Triple-S Salud (cualquiera que sea la fecha más tarde).
- Usted dice en su apelación que desea seguir recibiendo servicios durante la apelación.
- La apelación es para el tipo y la cantidad de cuidado que ha estado recibiendo que ha sido detenida o cambiada.
- Usted tiene una orden del médico para los servicios (si una es necesaria).
- Los servicios son cubiertos por el Plan Vital.

Si continúa recibiendo servicios durante su apelación o Vista Administrativa y usted pierde,

usted podría tener que pagar a Triple-S Salud por los servicios que recibió durante el proceso de apelación o Vista Administrativa.

Para continuar recibiendo servicios durante su apelación o Vista Administrativa, llame a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040.

## **Parte 8: ¿Cómo trabaja el Plan Vital con otros seguros de Salud**

### **¿Cómo trabaja el Plan Vital con Medicare?**

Si usted tiene Medicare, su cubierta del Plan Vital funciona de una manera diferente. Medicare es un seguro de salud para personas mayores de sesenta y cinco (65) años, y para algunas personas de cualquier edad que el Seguro Social dice que están incapacitadas. Las personas con enfermedad renal en fase terminal también pueden tener Medicare.

Estas son las diferentes partes de Medicare:

- La **Parte A** es para hospitalización, cuidado en facilidades de enfermería diestra, cuidado de salud en el hogar y cuidado de hospicio.
- La **Parte B** es para los servicios de su doctor y cuidado ambulatorio.
- La **Parte D** es para medicamentos recetados.

También hay otras maneras de tener Medicare. Estos se llaman Planes de Salud de Medicare (estos planes a veces se llaman Medicare Parte C). Estos planes ponen todas las partes A, B, y D juntas para usted en un plan.

Para conocer más sobre Medicare, llámelos al 1-800-633-4227. Es una llamada gratis. Si usted tiene Medicare, la cubierta del Plan Vital funciona diferente:

- Su Medicare es su primer seguro (primario). Los hospitales, doctores y otros proveedores de cuidado de salud facturarán primero a Medicare.
- El Plan Vital es su segundo seguro (secundario). Después de que sus proveedores facturen a Medicare, también facturarán al Plan Vital.

Si usted tiene Medicare Parte A:

- El Plan Vital pagará una vez haya alcanzado el límite de lo que Medicare paga.
- El Plan Vital no pagará por los deducibles de su Parte A.
- Usted pagará un copago por los servicios dependiendo del tipo de cubierta del Plan Vital que tenga. Por favor vea la tabla de copago en la página veintidós (22) para más información.

Si usted tiene Medicare Parte A y Parte B:

- El Plan Vital pagará por sus servicios de farmacia y dentales.
- El Plan Vital no pagará por sus deducibles de la Parte A.
- El Plan Vital pagará por sus deducibles y copagos de la Parte B.

Si usted tiene Medicare Parte C:

- Usted tiene la opción de elegir un Plan Platino, que cubrirá los servicios que su plan de salud de Medicare no cubre.

## **¿Cómo trabaja el Plan Vital con otro seguro?**

Si tiene otro seguro de salud, su otro seguro es su primer seguro (primario). Los hospitales, doctores y otros proveedores de servicios de salud facturarán a su otro seguro primero. El Plan Vital es su seguro secundario. Después que sus proveedores facturen a su otro seguro, facturarán al Plan Vital.

Si usted tiene otro seguro de salud, debe dejárselo saber a Triple-S Salud y al Programa Medicaid. Llame al Programa Medicaid y a Triple-S Salud al 1-800-981-1352; usuarios TTY/TDD deben llamar al 1-855-295-4040 para dejarles saber.

Cuando vaya a sus visitas de cuidado de salud, lleve su Tarjeta de Identificación del Plan Vital y la Tarjeta de Identificación de su otro seguro.

## **¿Cómo trabaja el Plan Vital si usted es Empleado Público o Retirado?**

Si usted es un empleado público o un retirado del Gobierno de Puerto Rico, puede elegir el Plan Vital como su seguro de salud. Su patrono le pagará a la ASES y usted pagará la diferencia, si la hubiere.

También puede visitar su Oficina local de Medicaid para ver si usted es elegible para el Plan Vital por otras razones. Si usted es elegible para el Plan Vital por otras razones, usted no tendrá que pagar la diferencia, si la hubiere. Si usted y su esposo (o esposa) son empleados públicos o retirados del Gobierno de Puerto Rico, pueden solicitar el Plan Vital juntos. Esto se llama "Inscripción Conjunta".

Si en algún momento pierde la elegibilidad para el Plan Vital, puede inscribirse en el Plan Vital en el grupo ELA Puro. De esta manera, usted puede continuar recibiendo sus beneficios del Plan Vital hasta que pueda obtener un seguro a través de su trabajo. No tiene que continuar como ELA Puro. ¡Es su elección!

Si usted obtiene otro seguro de salud de su trabajo, usted tiene que cancelar sus beneficios del Plan Vital **antes** de inscribirse en el otro seguro de salud. Visite su Oficina local de Medicaid para cancelar sus beneficios del Plan Vital. El cambio será efectivo el primer día del mes siguiente después de que usted cancele sus beneficios. Si no cancela sus beneficios, tendrá que pagar por parte del costo de la prima para el nuevo seguro al que se inscribe.

## **¿Cómo trabaja el Plan Vital si usted es miembro del Departamento de la Policía de Puerto Rico?**

Los miembros del Departamento de la Policía de Puerto Rico, sus cónyuges e hijos también pueden inscribirse en el Plan Vital. El Departamento de la Policía de Puerto Rico pagará.

Si usted es miembro del Departamento de la Policía de Puerto Rico, debe visitar su Oficina local de Medicaid para inscribirse en el Plan Vital.

Si un miembro del Departamento de la Policía de Puerto Rico muere, su viuda(o) puede continuar recibiendo los beneficios del Plan Vital hasta que se case nuevamente. Los niños pueden continuar recibiendo los beneficios del Plan Vital hasta los veintiséis (26) años.

## **Definiciones**

**Apelación:** Una solicitud del asegurado para la revisión de una decisión. Es una solicitud formal hecha por el asegurado, su representante autorizado o proveedor, actuando en nombre del asegurado con el consentimiento del asegurado, para reconsiderar una decisión.

**Grupo Médico Primario:** Profesionales de la salud agrupados contratados por una Aseguradora para proveer servicios de salud bajo un modelo de Cuidado Coordinado.

**HIPAA (*Health Insurance Portability and Accountability Act*):** Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud. La ley que incluye regulaciones para establecer unos registros electrónicos de salud, seguros que protegerán la privacidad de la información médica de una persona y evitarán el uso indebido de esta información.

**Hospital:** Una facilidad que provee servicios médico-quirúrgicos a sus pacientes.

**Medicaid:** Programa que provee seguro de salud para personas con bajos o ningún ingreso y recursos limitados, de acuerdo a regulaciones federales.

**Medicamento necesarios:** Servicios relacionados con (i) la prevención, diagnóstico y tratamiento de las deficiencias de salud; (ii) la capacidad de lograr el crecimiento y el desarrollo apropiados para la edad; o (iii) la capacidad de lograr, mantener o recuperar la

capacidad funcional. Además, los servicios médicamente necesarios deben ser:

- Apropriados y consistentes con el diagnóstico del proveedor a cargo del tratamiento y de no recibirlos podría afectar adversamente su condición médica;
- Compatible con los estándares aceptados de la práctica de la medicina en la comunidad;
- Provistos en un entorno seguro, apropiado y costo-efectivo, dada la naturaleza del diagnóstico y la severidad de los síntomas;
- No se proporcionan únicamente para su conveniencia o la conveniencia del proveedor u hospital; y
- No son principalmente para cuidado de custodia (por ejemplo, cuidado tutelar).

Para que un servicio sea médicamente necesario, no debe haber otro tratamiento o servicio efectivo, o facilidad disponible y más conservador o substancialmente menos costoso.

**Médico de Cuidado Primario (*Primary Care Physician* o **PCP**):** Un médico licenciado (MD) que es un proveedor y que dentro del ámbito de la práctica y de acuerdo con los requisitos de certificación y licencia de Puerto Rico, es responsable de proveer todos los cuidados primarios requeridos a los asegurados. El PCP es responsable de determinar los servicios requeridos por los asegurados, provee continuidad del cuidado, y provee referidos para los asegurados cuando es médicamente necesario. Un PCP puede ser un médico generalista, un médico de familia, un médico de medicina interna, un obstetra/ginecólogo o un pediatra.

**Paciente:** Persona que recibe tratamiento para su salud mental y física.

**Población “Commonwealth”:** Individuos, independientemente de la edad, que cumplen con los estándares estatales de elegibilidad establecidos por el Programa Medicaid de Puerto Rico, pero no cualifican para Medicaid o CHIP.

**Pre-autorización:** Permiso que la Aseguradora le otorga a usted por escrito, a petición del PCP, especialista o subespecialista, para obtener un servicio especializado.

**Programa de Alto Costo-Altas Necesidades:** Un programa especializado de cuidado coordinado para asegurados con condiciones especiales que requieren manejo adicional debido al alto costo o altas necesidades asociadas con la condición.

**Queja:** Una expresión de insatisfacción sobre cualquier tema que no sea una Determinación Adversa de Beneficios que se resuelve en el punto de contacto.

**Querrela:** Una reclamación formal hecha por el asegurado por escrito, por teléfono o visitando a su Aseguradora o a la Oficina del Procurador de la Salud, solicitando una solución cuando un servicio ha sido denegado o permitido en una base limitada. Un servicio; reducción; suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado; denegación total o parcial de pago por un servicio; no haber recibido servicios en una manera puntual; cuando su Aseguradora no ha actuado en una situación de acuerdo con los términos establecidos; la negativa de su Aseguradora para que el asegurado ejerza su derecho a recibir servicios Fuera

de la Red.

**Receta:** Orden escrita en original emitida por un profesional de la salud debidamente licenciado, ordenando el suministro de un producto, o fórmula.

**Red de Proveedores Preferidos:** Profesionales de la salud debidamente licenciados para practicar la medicina en Puerto Rico contratados por la Aseguradora para que el asegurado los use como primera opción. Los asegurados pueden acceder a estos proveedores sin referido o copagos si pertenecen a su Grupo Médico Primario.

**Referido:** Autorización escrita que un PCP da a un asegurado para recibir servicios de un especialista, subespecialista o facilidad Fuera de la Red Preferida del Grupo Médico Primario.

**Segunda opinión:** Consulta adicional que el asegurado hace a otro médico con la misma especialidad médica para recibir o confirmar que el procedimiento médico originalmente recomendado es el tratamiento indicado para su condición.

**Servicios cubiertos:** Servicios y beneficios incluidos en el Plan Vital.

**Servicios de emergencia:** El tratamiento de una condición médica de emergencia para evitar que empeore.

**Tratamiento:** Proveer, coordinar o manejar el cuidado de la salud y los servicios relacionados ofrecidos por los proveedores de atención médica.

¿Ayuda con su Plan de Salud del Gobierno?



ASES  
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE TEXAS



Línea libre de cargos  
**1-800-981-2737**  
TTY 787-474-3389