



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Administración de Seguros de Salud

Hon. Ricardo A. Rosselló Nevares  
Gobernador

Sra. Angela M. Ávila Marrero  
Directora Ejecutiva



## Guía de Preguntas y Respuestas BENEFICIARIOS

Preguntas	Respuestas
¿Qué cambios trae el nuevo modelo de Vital?	Ahora tú puedes escoger la aseguradora que te brinde acceso a tus médicos y hospitales de preferencia alrededor de toda la Isla.
¿Voy a recibir una tarjeta nueva de Vital antes del 1ro de noviembre de 2018?	<b>Sí.</b> Recibirás una tarjeta nueva por correo. Esa tarjeta <b>la podrás utilizar a partir del 1ro. de noviembre de 2018.</b>
¿Han cambiado los requisitos o criterios para ser elegible a Vital?	<b>Los procesos de elegibilidad no cambian.</b> Es importante que cuando tengas que recertificarte asistas a tu cita con el <i>Programa Medicaid</i> .
Bajo el nuevo modelo de Vital, ¿cambiará la cubierta especial para los beneficiarios con necesidades especiales?	<b>No.</b> Los beneficios bajo la Cubierta Especial seguirán iguales.
¿Hay cambios en mi cubierta de beneficios?	<b>No.</b> Continuarás teniendo acceso a los mismos servicios de tu cubierta de beneficios de farmacia, médicos y hospitales.
¿Todas las aseguradoras contratadas bajo Vital tienen las mismas cubiertas?	Sí. El plan Vital tiene la misma cubierta y beneficios en todas las aseguradoras.
¿Todas las aseguradoras tienen los mismos proveedores de servicios de salud? ( <i>médicos, hospitales, dentistas, laboratorios, farmacias, otros</i> )	La red de farmacia es igual para todos. No obstante, la red de proveedores de servicios de salud física y mental puede variar por aseguradora.
¿Voy a tener mayores beneficios dependiendo de la aseguradora que elija?	<b>La cubierta de Vital es la misma para todos, sin importar la aseguradora elegida.</b> La diferencia entre las aseguradoras se refleja en sus redes de proveedores de salud contratados.



Preguntas	Respuestas
Si me quiero quedar con la misma aseguradora, ¿tengo que hacer algún procedimiento para continuar con ella?	Si fuiste asignado bajo la misma aseguradora que ya utilizabas y no interesas cambiar, no tienes que realizar ninguna otra acción.
Bajo este nuevo modelo de Vital, ¿habrá copagos?	<b>Sí.</b> Se continuarán pagando los mismos copagos. <i>El seguir pagando estos copagos dependerá de tu próxima evaluación de elegibilidad en el Programa Medicaid.</i>
¿Podría haber cambios en los copagos dependiendo del asegurador que seleccioné?	<b>No.</b> Los copagos que realiza están determinados por el Programa de Medicaid y no por la organización de atención médica administrada.
Tengo la cubierta especial en la aseguradora actual. ¿Debo registrarme nuevamente si cambio de aseguradora?	<b>No.</b> Con la nueva aseguradora, mantendrás la Cubierta Especial que tienes actualmente, hasta que se venza la misma.
¿Mi cubierta de medicamentos se mantendrá igual?	<b>Sí.</b> Continuarás teniendo los mismos beneficios en tu cubierta de farmacia. Cualquier cambio en la cubierta de medicamentos se te comunicará oportunamente.
¿Puedo cambiar mi Grupo Médico Primario?	<b>Sí.</b> Puedes cambiar tu Grupo Médico. <b>Ejemplo:</b> <b>Si haces el cambio del día 1ro al 5 de noviembre de 2018,</b> será efectivo el 1ro de diciembre de 2018. <b>Si haces el cambio del 6 al 30 de noviembre de 2018,</b> el cambio será efectivo el día 1ro de enero de 2019.
¿Cuántas veces puedo cambiar de Grupo Médico Primario?	<b>Una vez durante los primeros 90 días (tres meses) a partir de la fecha de efectividad del 1ro de noviembre de 2018.</b> Luego de este periodo, podrás cambiar una vez adicional, por justa causa.
¿Puedo llamar a la Aseguradora para realizar un cambio a otra aseguradora?	<b>No.</b> Para realizar un cambio de aseguradora debes llamar al Centro de Servicios que proveeremos en tu paquete de bienvenida.
¿Qué pasa si, luego de cambiarme de aseguradora, no me gusta o no tienen contratados los médicos de mi preferencia?	Tendrás derecho a cambiar de aseguradora una (1) vez al año. <i>Ciertas excepciones aplican.</i>
Tengo una buena relación con los médicos que me atienden, ¿podré continuar mi cuidado de salud con los mismos médicos?	Debes consultar con tus médicos, para saber con cuál(es) aseguradora(s) ellos estarán contratados. Así podrás seleccionar una aseguradora y continuar tu cuidado de salud con tus médicos de preferencia. <i>Nuestra prioridad es mantener la relación médico-paciente.</i>

Preguntas	Respuestas
Si deseo cambiar de aseguradora, ¿cómo lo puedo hacer?	Próximamente, recibirás las alternativas que habrá disponibles para hacer estos cambios.
¿Cuándo puedo hacer el cambio de aseguradora?	Puedes hacer cambio de aseguradora <b>a partir del 1ro de noviembre de 2018.</b>
¿Cuántas veces al año puedo cambiar de aseguradora?	Puedes cambiar de aseguradora <b>una (1) vez al año.</b> <i>Ciertas excepciones aplican.</i>
¿Cómo voy a saber que mi solicitud de cambio de aseguradora fue realizada?	Puedes verificar el cambio realizado comunicándote con el centro de llamadas de la aseguradora que seleccionaste. Aproximadamente, siete (7) días laborables después del cambio, recibirás tu tarjeta del plan de salud con el material informativo de la aseguradora.
¿Cuándo es efectivo el cambio de aseguradora?	Si realizaste el cambio de aseguradora <b>durante los primeros 20 días del mes, el cambio es efectivo el 1er día del siguiente mes.</b> Si realiza el cambio a <b>partir del día 21 del mes, en adelante, el cambio sería efectivo al primer día del mes subsiguiente.</b> <b>Ejemplo:</b> Un cambio <i>solicitado el 7 de noviembre de 2018, sería efectivo el 1ro de diciembre de 2018.</i> Un cambio <i>solicitado el 23 de noviembre sería efectivo el 1ro de enero de 2019.</i>
¿Qué pasa con los procedimientos médicos o cirugías programadas para después del 1ro de noviembre de 2018?	<b>Si no han pasado 90 días (tres meses) desde la fecha del referido,</b> podrás realizarte el procedimiento o cirugía programados. // <b>Ejemplo:</b> Si recibes un referido en el mes de <i>octubre</i> , este <i>será válido por los meses de octubre, noviembre y diciembre.</i>
¿Mis hijos(as) y mi esposa(o) estarán en la misma aseguradora?	El nuevo modelo contempla mantener los grupos familiares con los mismos médicos y Grupo Médico que tienen hoy. Lo mismo aplica para tus hijos(as) y esposo(a).
Soy un beneficiario con cubierta platino, ¿Este cambio también es para mí?	<b>No.</b> Los cambios del Nuevo Modelo no afectan a la población de Platino / Medicare Advantage.
¿Tengo servicios de salud mental dentro de la cubierta de Vital?	<b>Sí. Los beneficios de tu cubierta de salud mental no tienen cambios.</b>
Se perdió mi tarjeta. ¿Cómo puedo solicitar un duplicado?	Puedes comunicarte con tu aseguradora para solicitar que te envíen por correo regular un duplicado de tu tarjeta, o visitar la oficina de servicios más cercana.

Preguntas	Respuestas
<b>Necesito copia de mi expediente médico. ¿Cómo puedo obtenerlo?</b>	Tienes derecho a recibir copia de tu expediente médico. Puedes solicitarlo visitando las oficinas de tu médico o tu Grupo Medico Primario.
<b>¿Cómo informo una queja o querrela?</b>	Puedes hacerlo llamando al área de Servicio al Cliente de tu aseguradora o visitando la oficina de servicios más cercana.
<b>Tengo pre-autorizado un medicamento que está fuera del formulario. ¿Cómo puedo continuar mi tratamiento con este si cambio mi aseguradora?</b>	Podrás continuar recibiendo tus medicamentos hasta que venza la fecha de pre-autorización (PA) o de la receta ( <i>lo que ocurra primero</i> ).
<b>¿Perderé las repeticiones de mis medicamentos de mantenimiento si cambio de aseguradora?</b>	<b>No.</b> Si tienes una receta vigente con repeticiones disponibles, podrás continuar con tu tratamiento. <b>Cuando venza la receta o se terminen tus repeticiones deberás visitar tu medico primario para conseguir una receta nueva.</b>
<b>¿Puedo continuar buscando mis medicamentos en la misma farmacia que los busco actualmente?</b>	<b>Sí.</b> El nuevo modelo de salud <b>no cambia la red de farmacias.</b>