



19 de abril de 2022

## CARTA CIRCULAR 2022-0412-2

A TODOS LAS ORGANIZACIONES DE CUIDADO COORDINADO (MCO's) BAJO CONTRATO CON ASES PARA PRESTAR SERVICIOS A LOS BENEFICIARIOS DEL PLAN DE SALUD DEL GOBIERNO (VITAL)

### ASUNTO: APLICACIÓN MÓVIL DE VITAL-GUIAS DE USO

Como parte de las funciones de la Administración de Seguros de Salud (ASES) aseguramos que nuestros beneficiarios reciban información de manera oportuna mediante acceso a herramientas tecnológicas que faciliten su interacción y gestiones relacionadas a su salud. En estos esfuerzos la ASES ha desarrollado una aplicación móvil con el propósito de viabilizar funcionalidades relacionadas a la elegibilidad, tarjeta del plan virtual y disponibilidad de médicos en la red, entre otras funciones. La aplicación está disponible tanto para la plataforma Apple (App Store) como Androide (Google Play) bajo el nombre **ASES Vital Mobile**.

En seguimiento a la **Carta Circular 2022-0406-1** y para apoyo a los beneficiarios de Vital en la descarga, instalación y uso de dicha aplicación, incluimos para referencia las guías de uso y manejo de la aplicación **ASES Vital Mobile**.

La ASES solicita que todos los MCO, a través de los centros de llamadas, centros de servicio y sus representantes, asistan a los beneficiarios en conocer esta nueva herramienta, cómo accederla y sus funciones. Esto, en apoyo al plan de medios que se estará llevando a cabo próximamente. Las guías adjunto incluyen información educativa para el personal de los MCO en cuanto a este particular, así como los números de teléfono donde podrán referir a los beneficiarios para apoyo técnico con la aplicación, de ser necesario.

Cabe mencionar que si el asegurado crea una cuenta podrá recibir notificaciones futuras y tendrá acceso a todas las secciones de la aplicación. Favor ver los anejos que acompañan este comunicado para su conocimiento y referencia al momento de orientar a los asegurados.

Cordialmente,

Roxanna K. Rosario-Serrano, BHE, MS  
Directora Ejecutiva Interina

CC. Junta de Directores, ASES  
Jorge E. Galva, JD, MHA, Director Ejecutivo  
Lcda. Madeline Figueroa, Principal Oficial de Cumplimiento  
Lcda. Edanit Torres, Directora Legal



## CIRCULAR LETTER 2022-0406-1

April 6, 2022

**TO: Managed Care Organizations (MCO) contracted by the Puerto Rico Health Insurance Administration (PRHIA) under the Vital Program, Vital providers, and related organizations**

**RE: Plan Vital Mobile Application**

ASES, in collaboration with its enrollment counselor Truenorth, and with the technical assistance and approval of the Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS), launched on this date the Plan Vital Mobile Application (PVMA), a technological improvement that will provide all Plan Vital beneficiaries with a highly user-friendly, accessible tool, which will make available important information for the beneficiary without the need to visit or call ASES or the Office of Medicaid.

The PVMA provides a multifunctional, easy to navigate environment for its users, which may be Plan Vital beneficiaries or guests who register in the application. The information and functions available to the Vital beneficiaries are:

1. Eligibility status verification
2. Locate Medicaid offices in the beneficiaries' vicinity
3. Schedule appointments with the Vital Enrollment Counselor
4. Access to the Plan Vital Virtual Card—the Virtual Card will have the same validity of the physical card
5. Push notifications of changes to the enrollment status of the beneficiary or upcoming amendments to Medicaid coverage
6. Available to both Vital beneficiaries and non-beneficiaries in “guest” mode
7. Frequently Asked Questions (FAQ)
8. Available in Spanish and English
9. Biometric log-in option
10. Access to the beneficiaries' provider network (under construction)


ASES has already engaged its partner MCOs and coordinated a joint publicity campaign to disseminate information about the PVMA and ensure that it reaches maximum usage by the Vital beneficiaries. The PVMA's launch is already under development with the assistance of True North. In the very near future ASES will be evaluating the expansion of the PVMA's functionalities to include more granular information in regards with providers, services, and information exchange.

ASES is very excited with this development, which is in line with the public policy of the Government of Puerto Rico moving the central government and its public corporations to modernizing its systems and creating a more agile and flexible environment for all the citizens of Puerto Rico.

ASES reiterates its commitment with this goal and will proactively promote the further development of this and other technological solutions.

ASES appreciates the support its business associates have provided to this initiative and looks forward to a successful deployment of the PVMA to the more than 1.5 million Plan Vital beneficiaries in Puerto Rico.

Cordially,



Jorge E. Galva, JD, MHA  
Executive Director

- c Board of Directors, ASES
- Roxanna K. Rosario, Deputy Executive Director
- Madeline Figueroa, Chief Compliance Officer
- Edanit Torres, Legal Director



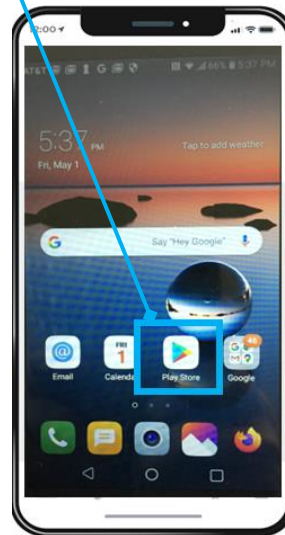
## Descargar Móvil APP

Aplicación Móvil disponible en la tienda

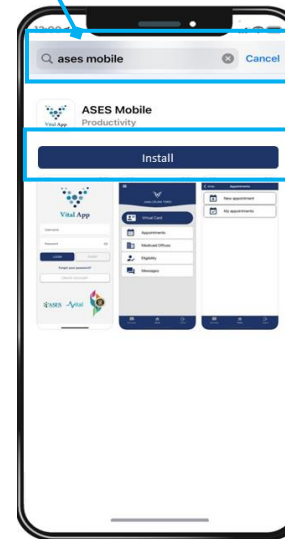


### Dispositivos Android

1 Ir a Play Store



2 Buscar la aplicación ASES VITAL Mobile e instalar



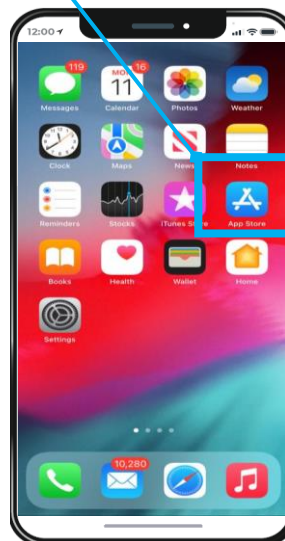
## Descargar Móvil APP

Aplicación Móvil disponible en la tienda

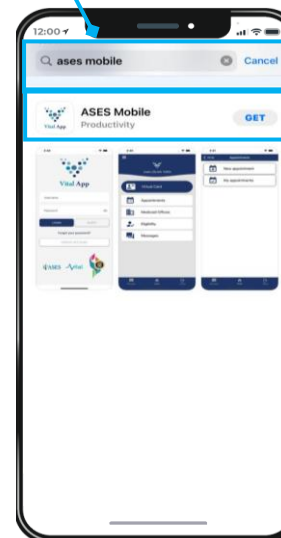


### Dispositivos IOS

1 Ir a App Store



2 Buscar la aplicación ASES VITAL Mobile e instalar



Para asistencia puede llamar al:

**1-833-253-7721**

**1-800-981-2737**

## Ver Tarjeta Virtual en Móvil APP

1 Presionar la opción **Tarjeta Virtual**



2 Presenta Tarjeta Virtual  
X Regresar a menú

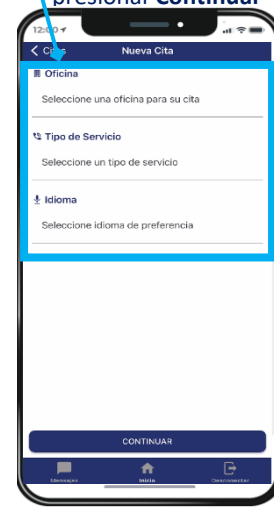


## Citas en Móvil APP

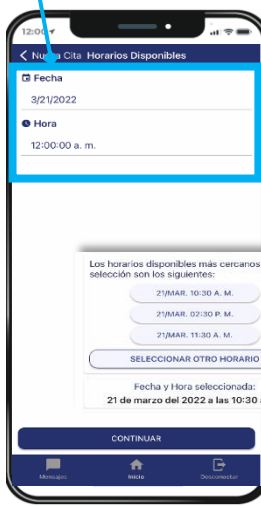
1 Presionar la opción **Citas**, luego **Nueva Cita**



2 Seleccionar **Oficina, Tipo de Servicio e Idioma**, presionar **Continuar**

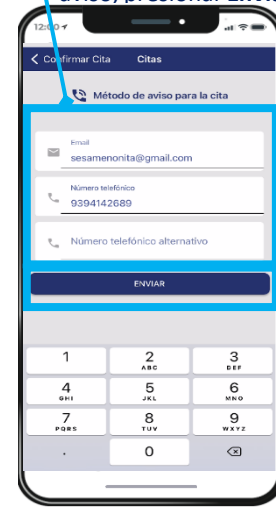


3 Seleccionar Fecha y Hora, presionar **Continuar**



Presenta opciones para selección

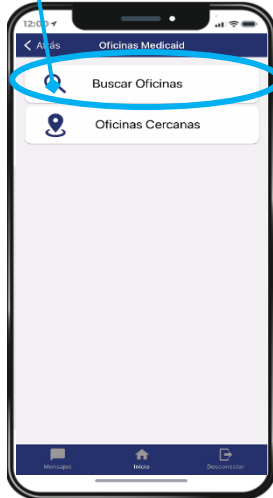
4 Confirmar cita e ingresar datos para método de aviso, presionar **Enviar**



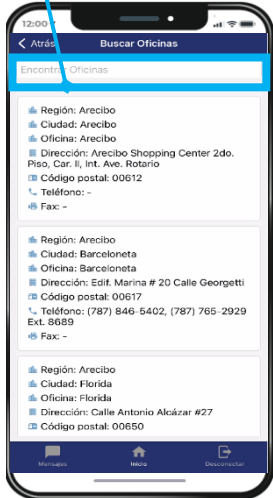
Recibe mensaje de texto

## Buscar Oficinas en Móvil APP

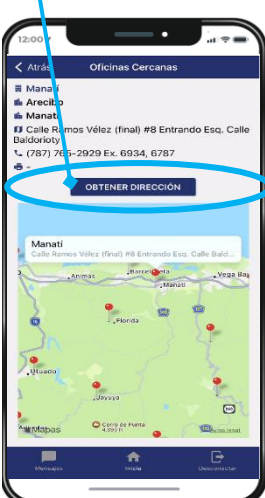
1 Presionar la opción **Buscar Oficinas** para oficinas de Medicaid



2 Ingresar nombre de oficina o municipio y seleccionar oficina

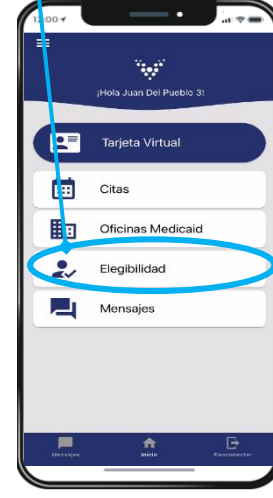


3 Presionar **Obtener Dirección** para redirigir a aplicación de mapa

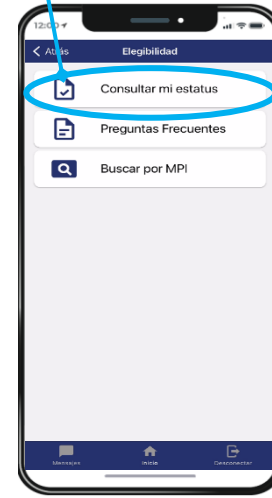


## Elegibilidad en Móvil APP

1 Presionar la opción **Elegibilidad**



2 Presionar la opción **Consultar mi estatus**



3 Presenta información de beneficiario



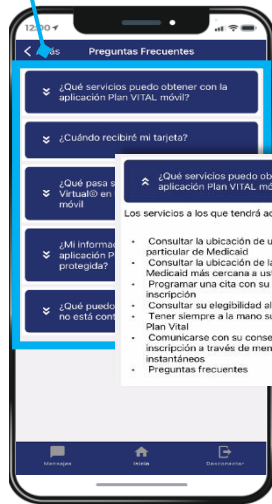


## Elegibilidad en Móvil APP

4 Presionar la opción Preguntas Frecuentes



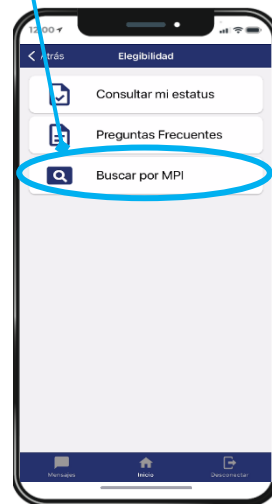
5 Seleccionar la Pregunta Frecuente deseada



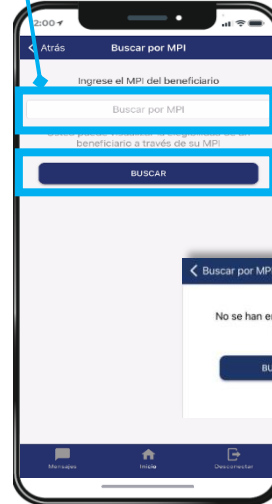
Hacer clic en flecha para expandir/colapsar pregunta



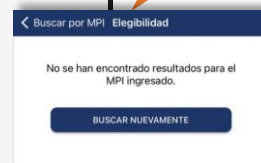
6 Presionar la opción Buscar por MPI



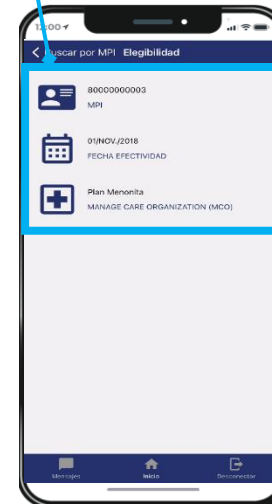
7 Ingresar número de MPI para búsqueda, presionar Buscar



Presenta mensaje de no encontrar MPI o tener estatus inelegible

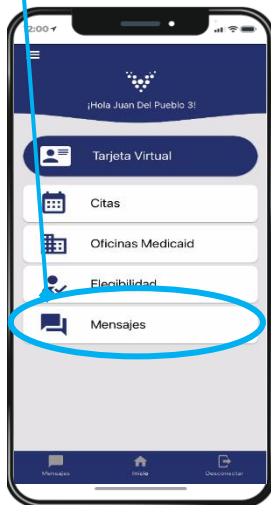


8 Presentará resultados de acuerdo a MPI ingresado

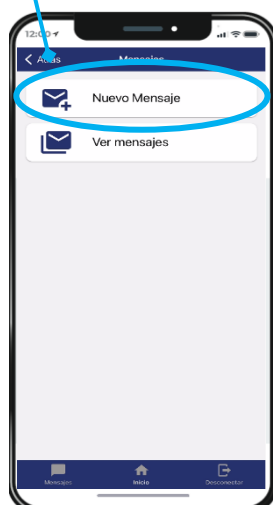


## Mensajes en Móvil APP

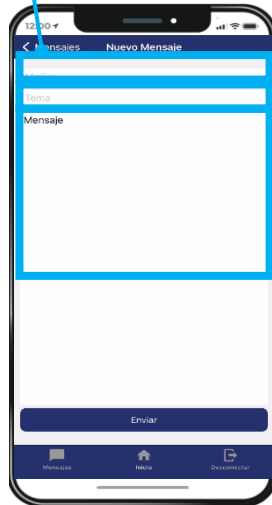
1 Presionar la opción Mensajes



2 Presionar la opción Nuevo Mensaje



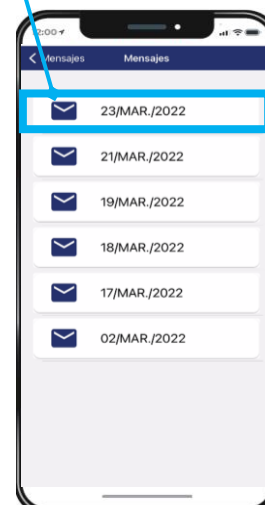
3 Seleccionar Motivo, Tema y escribir Mensaje, Presionar Enviar



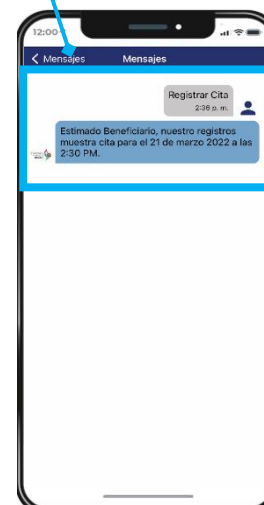
4 Presionar la opción Ver Mensajes



5 Seleccionar fecha para ver Mensajes enviados y recibidos



6 Presenta mensajes

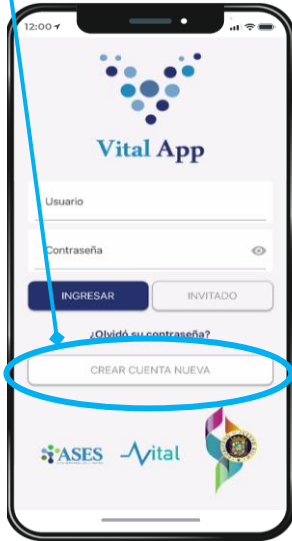


Mensajes enviados por Beneficiario

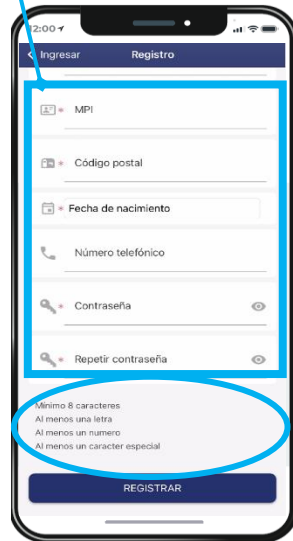
Mensaje recibido de ASES y/o Consejero de Inscripción

## Registrarse en Móvil APP

1 Presionar la opción **Crear Cuenta Nueva**

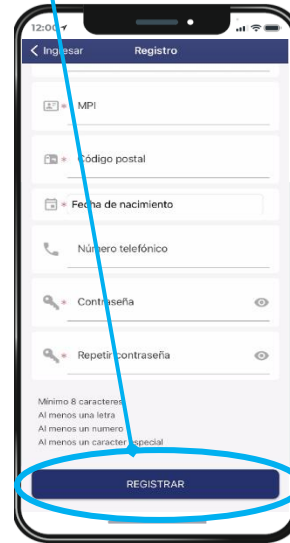


2 Completar la Información

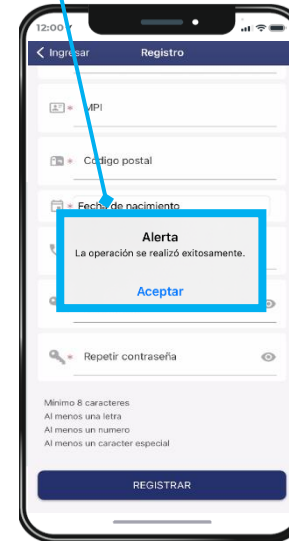


Información debe ser igual a la registrada en el Programa Medicaid

3 Presionar **Registrar**



4 Presenta mensaje indicando que fue registrado

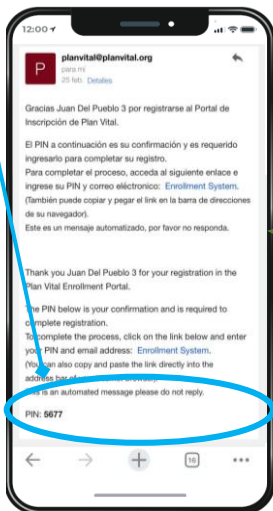


5 Presenta mensaje para activar cuenta



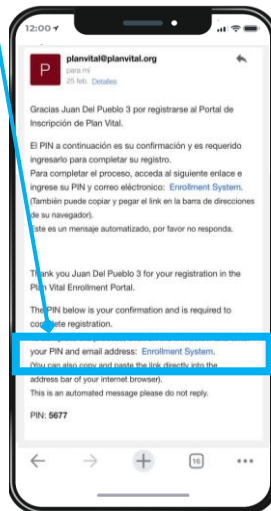
## Validar Correo Electrónico y Registro en Móvil APP

1 Recibe correo electrónico con número PIN

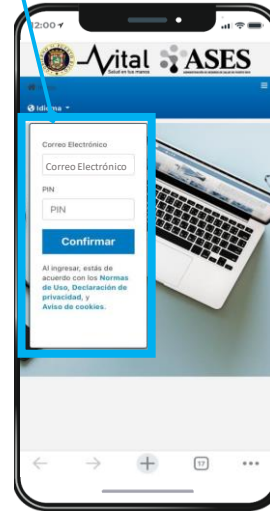


Correo electrónico utilizado al registrar cuenta

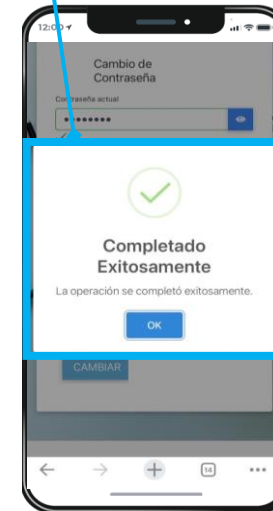
2 Acceder al enlace para validar cuenta



3 Ingresar correo electrónico y PIN



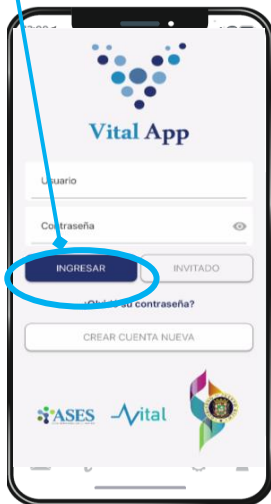
4 Presenta la confirmación de validación



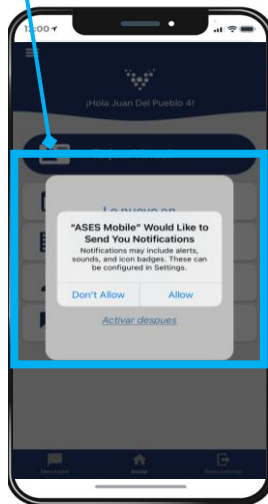


## Ingresar en Móvil APP

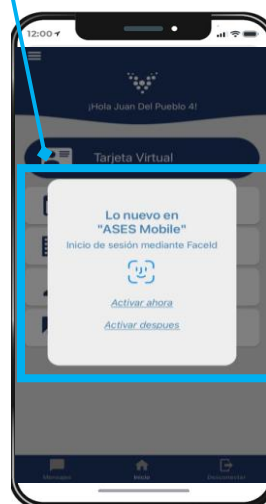
1 Ingresar Usuario y Contraseña, presionar **Ingresar**



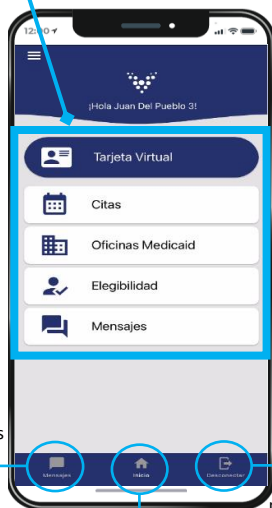
2 Aceptar alertas, mensajes



3 Aceptar reconocimiento facial o huella dactilar



4 Presenta pantalla de Menú principal



Ver mensajes

Cierra sesión

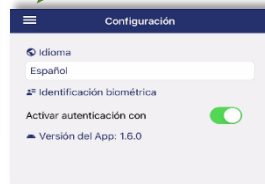
Regresa a menú principal

5 Presionar ☰ para expandir menú



Presenta Menú principal

Seleccionar Configuración para cambiar idioma y activar identificación biométrica



Para asistencia puede llamar al:

**1-833-253-7721**

**1-800-981-2737**