



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Administración de Seguros de Salud

Hon. Ricardo A. Rosselló Nevares
Gobernador

Sra. Angela M. Avila Marrero
Directora Ejecutiva



GUÍA DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS
***BENEFICIARIOS**

Rev. 3. ago. 2018

PREGUNTAS	RESPUESTAS
Información General	
¿Qué cambios trae el nuevo modelo de MI Salud?	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 MI Salud antes del 1ro de noviembre de 2018?	Sí. Recibirás una tarjeta nueva por correo. Esa tarjeta la podrás utilizar a partir del 1ro de noviembre de 2018.
¿Han cambiado los requisitos o criterios para ser elegible a MI Salud?	Los procesos de elegibilidad no han cambiado. Es importante que cuando tengas que recertificarte asistas a tu cita con el <i>Programa Medicaid</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).
Yo quiero cambiar de aseguradora, pero mi esposa no desea cambiarse. ¿Qué puedo hacer?	Miembros de una misma familia tienen el derecho de escoger aseguradoras diferentes.
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>
¿Cómo puedo saber en qué aseguradora están contratados mis médicos?	Desde el 1ro de octubre de 2018 podrás visitar el portal de ASES, www.asespr.org , para identificar en cuales aseguradoras están contratados los médicos de tu preferencia. <i>También puedes consultar</i>



PREGUNTAS	RESPUESTAS
	<i>con tus médicos, para saber con cuál(es) aseguradora(s) ellos están contratados.</i>
¿Todas las aseguradoras tienen los mismos proveedores de servicios de salud? <i>(médicos, hospitales, dentistas, laboratorios, farmacias, otros)</i>	La red de proveedores de servicios de salud física y mental puede variar por aseguradora. La red de farmacia es igual para todos.
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.
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.
Necesito copia de mi expediente médico. ¿Cómo puedo obtenerlo?	Tienes derecho a recibir copia de tu expediente médico. Puedes solicitarlo visitando las oficinas de tu médico o tu Grupo Medico Primario.
¿Cómo informo una queja o querella?	Puedes hacerlo llamando al área de Servicio al Cliente de tu aseguradora o visitando la oficina de servicios más cercana.
El cambio al Nuevo Modelo de MI Salud, ¿trae cambio a mis beneficios y cubierta Platino?	No. Los cambios bajo el Nuevo Modelo de MI Salud no impactan a los beneficiarios bajo Platino.
Cubierta de Beneficios	
¿Hay cambios en mi cubierta de beneficios?	No. Continuarás teniendo acceso a los mismos servicios de tu cubierta de beneficios de farmacia, médicos y hospitales.
¿Voy a tener mayores beneficios dependiendo de la aseguradora que elija?	La cubierta de MI Salud es la misma para todos, sin importar la aseguradora elegida. La diferencia entre las aseguradoras se refleja en sus redes de proveedores de salud contratados.
¿Todas las aseguradoras contratadas bajo MI Salud tienen la misma cubierta?	Sí. Todas las aseguradoras contratadas proveen la misma cubierta de beneficios.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Qué pasa con los procedimientos médicos o cirugías programadas para después del 1ro de noviembre de 2018?	Si no han pasado 90 días desde la fecha del referido, podrás realizarte el procedimiento o cirugía programados.
¿Tengo servicios de salud mental dentro de la cubierta de MI Salud?	Sí. Los beneficios de tu cubierta de salud mental no tienen cambios.
¿Mi cubierta de medicamentos se mantendrá igual?	Sí. Continuarás teniendo los mismos beneficios en tu cubierta de farmacia. Cualquier cambio en el Formulario de Medicamentos se te comunicará.
Tengo recetado un medicamento que está fuera del formulario. ¿Cómo puedo continuar mi tratamiento con este si cambio mi aseguradora?	Podrás continuar recibiendo tus medicamentos hasta que venza la fecha de la receta.
¿Perderé las repeticiones de mis medicamentos de mantenimiento si cambio de aseguradora?	No. Si tienes una receta vigente con repeticiones disponibles, podrás continuar con tu tratamiento. Cuando venza la receta o se terminen tus repeticiones deberás visitar tu médico primario para conseguir una receta nueva.
¿Puedo continuar buscando mis medicamentos en la misma farmacia que los busco actualmente?	Sí. El nuevo modelo de salud no cambia la red de farmacias.
Cubiertas Especiales	
Bajo el nuevo modelo de MI Salud, ¿cambiará la cubierta especial para los beneficiarios con necesidades especiales?	No. Los beneficios bajo la Cubierta Especial seguirán iguales.
Tengo la cubierta especial en la aseguradora actual. ¿Debo registrarme nuevamente si cambio de aseguradora?	No. Con la nueva aseguradora, mantendrás la Cubierta Especial que tienes actualmente, hasta que se venza la misma.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
Tengo la cubierta especial en la aseguradora actual. ¿Debo registrarme nuevamente si cambio de aseguradora?	No. Con la nueva aseguradora, mantendrás la Cubierta Especial que tienes actualmente, hasta que se venza la misma.
Copagos	
Bajo este nuevo modelo de MI Salud, ¿habrá copagos?	Sí. 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 de la aseguradora que seleccione?	No.
Cambio de Aseguradora / Grupo Médico Primario	
¿Cuándo puedo hacer el cambio de aseguradora?	Puedes hacer cambio de aseguradora a partir del 1ro de noviembre de 2018.
¿Puedo llamar a la Aseguradora para realizar un cambio a otra aseguradora?	No. Para realizar un cambio de aseguradora debes llamar, a partir del 1ro de noviembre de 2018, al Centro de Servicios que se provee en tu paquete de bienvenida.
¿Cuántas veces al año puedo cambiar de aseguradora?	Puedes cambiar de aseguradora una (1) vez al año. <i>Ciertas excepciones aplican.</i>
¿Cuándo es efectivo el cambio de aseguradora?	Si realizaste el cambio de aseguradora durante los primeros 20 días del mes, el cambio es efectivo el 1er día del siguiente mes. Si realiza el cambio a partir del día 21 del mes, en adelante, el cambio sería efectivo al primer día del mes subsiguiente. Ejemplo: Un cambio solicitado el 7 de noviembre de 2018, sería efectivo el 1ro de diciembre de 2018. Un cambio solicitado el 23 de noviembre sería efectivo el 1ro de enero de 2019.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿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 material informativo de la aseguradora.
¿Qué pasa si luego de cambiarme de aseguradora no me gusta o no tienen contratados los proveedores de mi preferencia?	Tendrás derecho a cambiar de aseguradora una (1) vez al año. <i>Ciertas excepciones aplican.</i>
¿Puedo cambiar mi Grupo Médico Primario?	Sí. Puedes cambiar tu Grupo Médico. Si haces el cambio del día 1ro al 5 de noviembre de 2018, será efectivo el 1ro de diciembre de 2018. Si haces el cambio del 6 al 30 de noviembre de 2018, el cambio será efectivo el día 1ro de enero de 2019.
¿Cuántas veces puedo cambiar de Grupo Médico Primario?	Una vez durante los primeros 90 días a partir de la fecha de efectividad del 1ro de noviembre de 2018. Luego de este periodo, podrás cambiar una vez adicional, por justa causa.

**Cambios bajo el Nuevo Modelo de MI Salud no impactan población Platino.*

