



MCS Life Insurance Company
P.O. Box 9023547
San Juan P.R. 00902- 3547
787.758.2500

Estimado asegurado de MCS Life:

La salud de nuestros asegurados es nuestra prioridad. Ante la situación de emergencia nacional por el Covid-19, mejor conocido como Coronavirus, hemos desarrollado una serie de medidas operacionales para garantizar el acceso a los servicios de salud necesarios y la continuidad de nuestras operaciones.

Como organización dedicada al cuidado de la salud, nuestro rol en estos momentos es crucial y de suma importancia para garantizar que nuestros asegurados tengan el acceso a los servicios de salud que necesitan.

A continuación, les presentamos una lista de preguntas frecuentes que pueden ayudar a guiarles si tienen dudas sobre cómo estamos atendiendo las necesidades de nuestros constituyentes.

La comunicación clara es clave

Continuamente estaremos actualizando información sobre este tema a través de mcs.com.pr y a través de nuestras redes sociales. La información siempre se obtendrá de fuentes confiables, como el Centro para el Control de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés), los Centros de Servicio de

Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés), el Departamento de Salud, las agencias reguladoras e información de nuestras operaciones, entre otros.

Preguntas frecuentes:

Acceso a los servicio y cubierta:

1. ¿Cuáles son las determinaciones de cubierta para los servicios relacionados para el diagnóstico de Covid-19 para los asegurados comerciales durante la emergencia?

Las pruebas para Covid-19 aprobadas por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) están cubiertas y libres de copago para todos los asegurados de MCS Life. Actualmente todas las pruebas necesitan una orden médica.

2. ¿MCS Life le cubrirá a los asegurados comerciales la prueba para diagnosticar Covid-19?

Sí. Las pruebas para Covid-19 aprobadas por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA) están cubiertas y libres de copago para todos los asegurados de MCS Life. Actualmente todas las pruebas necesitan una orden médica.

3. ¿Aplica algún coaseguro o copago para la prueba de Covid-19?

A los asegurados de MCS Life no se les aplicará coaseguro ni copago para la prueba de Covid-19. Actualmente todas las pruebas necesitan una orden médica.

4. ¿Habrá algún límite de pruebas a realizarse?

A los asegurados de MCS Life se les cubrirán las pruebas necesarias según ordenadas por un médico.

5. En caso de requerir hacerse la prueba y acudir a un laboratorio.

¿Si el laboratorio no es parte de la Red de MCS Life, me reembolsarán la cantidad pagada?

Los asegurados de MCS Life no tienen que pagar ni copago ni coaseguro por la prueba. El laboratorio debe facturar directamente a MCS Life. No se supone que ningún laboratorio intente cobrar copagos al asegurado. Si el personal del laboratorio a donde acuda el asegurado le cobra algún copago o coaseguro, el asegurado debe pagar por la prueba y MCS Life le reembolsará la cantidad pagada. Actualmente todas las pruebas necesitan una orden médica.

6. ¿Cuáles son los laboratorios para realizarse la prueba de Covid-19?

¿Están dentro de la red de proveedores de MCS Life?

MCS Life cubrirá la prueba de cualquier laboratorio que la tenga disponible. Al momento, el único laboratorio que está realizando la prueba es el laboratorio del Departamento de Salud. Diariamente se puede realizar un número limitado de pruebas y el Gobierno está limitándolas solo a pacientes que requieren hospitalización. Actualmente, el Departamento de Salud está realizando una encuesta para determinar qué laboratorios están capacitados para realizar la prueba. Tan pronto la información esté disponible, nos aseguramos de informarle a nuestra red de proveedores para que puedan orientar a sus pacientes correctamente. Las pruebas se cubrirán en todos los laboratorios disponibles.

7. ¿En caso de que el asegurado requiera hospitalización por Covid-19, el plan médico cubrirá la hospitalización?

Sí. MCS Life cubrirá todas las hospitalizaciones por Covid-19, al igual que se cubren las emergencias y hospitalizaciones por otras condiciones de salud, de acuerdo a los términos y condiciones de su póliza.

8. ¿El plan médico asumirá el costo del cuarto de aislamiento?

Sí. MCS Life asumirá el costo del cuarto de aislamiento.

9. ¿Cuál es el protocolo operacional que está llevando a cabo MCS Life para asegurar la continuidad de los servicios durante la emergencia?

MCS Life está tomando medidas para continuar la prestación de servicios al mismo tiempo que la protección a los empleados y a toda la comunidad. Tenemos un equipo de trabajo multidisciplinario que está siguiendo las incidencias y el desarrollo de la situación para garantizar la seguridad de nuestros asegurados.

10. ¿Qué otros servicios están disponibles para los asegurados de MCS Life?

Tenemos disponibles los siguientes servicios para los asegurados de MCS Life con cero copago:

- Depende de la cubierta médica que usted tenga, tiene el beneficio de Medilínea MD (1.888.818.8502) es nuestro beneficio de Telemedicina que te brinda acceso rápido y fácil, las 24 horas del día, a consultas virtuales con médicos certificados a través de teléfonos inteligentes, computadora o tableta.
- MCS Medilínea (1.866.727.6271) es nuestro servicio de orientación y consultoría telefónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana con profesionales de la salud que atenderán inquietudes sobre el manejo correcto de síntomas y condiciones médicas.

- MCS Solutions (1.866.627.4327) es nuestro programa que integra cuidado de salud mental y tratamiento para el abuso de sustancias controladas, disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana.

A continuación incluimos medidas de seguridad como parte de nuestro protocolo operacional de emergencia para asegurar la salud de nuestros empleados y visitantes:

a. Los centros de servicio han sido cerrados para reforzar la regla de distanciamiento social. Para cualquier pregunta, por favor comuníquese con nuestro centro de llamadas al 787-281-2800 (área metro) y al 1-888-758-1616 (libre de cargos) disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m; y sábados de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

b. Para su seguridad y la de su familia, queremos recordarles acciones preventivas que anteriormente hemos comunicado al público general:

- Lave sus manos frecuentemente por al menos veinte (20) segundos.
- Si no hay agua y jabón disponible utilice desinfectante de manos que contenga por lo menos 60% de alcohol.
- Evite tocar su cara, nariz o boca.
- Manténgase alejado de personas con síntomas de infección respiratoria.
- Si presenta síntomas, llame por teléfono a su médico antes de acudir a su oficina.

Como compañía que se dedica al cuidado de la salud, confíe en que en MCS Life estamos manejando esta situación de forma responsable. Para nosotros su salud y bienestar es nuestra prioridad. Manténgase pendiente a los cambios regulatorios de los oficiales locales y federales al igual que las actualizaciones

de nuestras comunicaciones oficiales.

Cúidese mucho,

Dra. Inés Hernández Roses
Principal Oficial Médico



www.mcs.com.pr

[f](#) [t](#) [in](#) [YouTube](#) @MCSPuertoRico



MCS Life Insurance Company
P.O. Box 9023547
San Juan P.R. 00902- 3547
787.758.2500

Dear insured of MCS Life:

The health of our insureds is our priority. Given the national emergency situation of Covid-19 (better known as the Coronavirus), we have developed a series of operational measures to ensure access to the necessary healthcare services and the continuity of our operations.

Our role during these times is crucial as an organization dedicated to healthcare and of paramount importance in ensuring our insureds have access to the healthcare services they need.

Below is a list of frequently asked questions that can help guide you if you have questions about how we are serving the needs of our constituents.

Clear Communication is Key

We are consistently updating information on this topic through mcs.com.pr and through our social networks. Our information is always obtained from reliable sources, such as the Centers for Disease Control (CDC), the Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS), the Department of Health, regulatory agencies, and information regarding our operations, among others.

Frequently Asked Questions:

Coverage and Service Access:

1. Which services related to the Covid-19 diagnosis are covered during the emergency for commercial insureds?

Covid-19 tests approved by the Food and Drug Administration (FDA) are covered, and do not carry a copayment for MCS Life insureds. All tests currently need medical order.

2. Is the test to diagnose Covid-19 covered by MCS Life for commercial insureds?

Yes. Covid-19 tests approved by the Food and Drug Administration (FDA) are covered and do not carry a copayment for MCS Life insureds. All tests currently need medical order.

3. Does any coinsurance or copayments apply to the Covid-19 test?

There will be no coinsurance or copayments for MCS Life insureds for the Covid-19 test. All tests currently need medical order.

4. Will there be any limits on the tests performed?

MCS Life insureds will be covered for the necessary tests, as ordered by a physician.

5. If one needs to be tested and go to a laboratory, If the laboratory is not part of the MCS Life network, will I be reimbursed the amount paid?

MCS Life insureds do not have to pay either a copayment or coinsurance for the test. The laboratory must bill MCS Life directly. No lab is supposed to attempt to collect copayments from the insured. If the staff at the laboratory where the insured goes charges for any copayments or coinsurance, the insured pays for the test and MCS Life will refund the amount paid. All tests currently need

medical order.

6. Which laboratories are conducting the Covid-19 test? Are they in the MCS Life provider network?

MCS Life will cover the test by any laboratory that has the tests available. At the moment, the only laboratory performing the tests is the Department of Health's. A very limited number of tests can be performed daily, and the government is limiting them to patients that require hospitalization. Currently, the Department of Health is conducting a survey to determine which laboratories are apt to perform the tests. As soon as this information becomes available, we will make sure our network physicians are informed, so they can direct their patients. The tests will be covered at all available laboratories.

7. If the insured requires hospitalization for Covid-19, will the health plan cover the hospitalization?

Yes. As with emergencies and hospitalizations for other health conditions, MCS Life will cover all Covid-19 hospitalizations, according to the terms and conditions of your policy.

8. Will the health plan assume the cost of an isolation room?

Yes. MCS Life will pay for an isolation room.

9. What is the operational protocol MCS Life is following to ensure continuity of services during the emergency?

MCS Life is taking steps to continue providing services while protecting employees and the entire community. We have a multidisciplinary team that is following the incidents and development of the situation to ensure the safety of our insureds.

10. What other services are available to MCS Life insureds?

The following services are available for MCS Life insureds at zero copayment:

- Depending on your medical coverage, there is the Medilínea MD benefit (1.888.818.8502). This is our Telemedicine benefit that provides fast and easy 24-hour access to virtual consultations with certified doctors using a smartphone, computer or tablet.
- MCS Medilínea (1.866.727.6271) is our 24 hours a day, 7 days a week phone orientation and consulting service, whereby healthcare professionals address concerns about the proper management of symptoms and medical conditions.
- MCS Solutions (1.866.627.4327) is our program that integrates mental health care and treatment for controlled substance abuse, available 24 hours a day, 7 days a week.

Below are some of the safety measures within our emergency operational protocol, which we have taken to ensure the health of our employees and visitors:

a. Service centers have been closed to enforce social distancing rules. For any questions, please call our Call Center at 787-281-2800 (Metro Area) or 1-888-758-1616 (Toll Free), available Monday thru Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m. and Saturday from 8:00 a.m. to 4:30 p.m.

b. For your own safety and that of your family, we want to remind you of the preventive actions we have previously communicated to the general public

- Wash your hands frequently, at least for twenty (20) seconds.

- If soap and water are not available, use an alcohol-based disinfectant containing at least 60% alcohol.
- Avoid touching your face, nose or mouth.
- Stay away from those with respiratory infection symptoms.
- If you have symptoms, call your doctor before going to his or her office.

As a Company dedicated to healthcare, have faith in MCS Life that we are handling this situation responsibly. For us, your health and well-being are our highest priority. Stay tuned to local and federal officials for regulatory changes, as well as monitoring communications from us for any changes or updates to previous official communications.

Take Care,

Dr. Inés Hernández Roses
Chief Medical Officer



www.mcs.com.pr

    @MCSPuertoRico