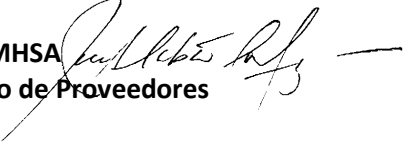


9 de julio de 2024

**A:** **PROVEEDORES DEL PLAN DE SALUD DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO**  
**Delta Dental of PR / Plan de Salud Menonita**

**DE:** **Juan Cabán, MHA**   
**Departamento de Proveedores**

**RE:** **CARTA CIRCULAR 24-0612-A – ASES CAMBIA SU DOMINIO**  
**ENMIENDA A LA CARTA CIRCULAR 24-0612**  
**INSTRUCCIONES PARA LA ENTREGA DE AFICHES A LOS HOSPITALES Y PROVEEDORES**  
**CONTRATADOS**  
**PLAN DE SALUD DEL GOBIERNO DE PR - VITAL**

Estimado(a) proveedor(a):

De acuerdo con la nueva **Carta Circular 24-6012-A** enmendada, por instrucciones de ASES y del Plan de Salud Menonita, le estamos informando en este comunicado, el nuevo enlace “link” para obtener los 8 afiches reglamentarios y actualizados acerca de los siguientes temas: Acceso versus no discrimen, No fumar, Fraude, Declaración sobre tratamiento, Salud física y mental, Quejas, querellas y apelaciones. En el año 2019 trabajamos un proceso similar a este.

Instrucciones de cómo obtener los afiches:

- 1- El pasado 7/1/2024 usted recibió 4 emails cada uno con 2 afiches diferentes y enumerados.
- 2- Además, puede obtenerlos desde el Portal de Delta Dental, área de Proveedores, sección de Descargar Documentos.
- 3- Ahora, puede obtener los afiches desde la página de ASES en el siguiente enlace – **El cual cambió a:**  
<https://www.ases.pr.gov/comunicaciones?categoria=Afiches#Documentos>
- 4- Los afiches digitales como los de formato impreso deben cumplir con las regulaciones federales.
- 5- Disponer en cada oficina de servicios a beneficiarios del Plan Vital los afiches actualizados.
- 6- De requerir copias físicas, puede enviar una petición solicitando estos al siguiente correo electrónico: [asescumplimiento@ases.pr.gov](mailto:asescumplimiento@ases.pr.gov)
- 7- La nueva dirección de ASES [www.ases.pr.gov](http://www.ases.pr.gov)

Si tiene preguntas al respecto, el personal de nuestro Centro de Llamadas estará disponible para contestar las mismas. Puede comunicarse a través del número 1-866-622-6120 libre de costos.

En Delta Dental estamos a la orden.

cf: Expediente de proveedor



## REQUISITO, ACCESO Y DECLARACIÓN DE NO DISCRIMEN

### ***El discrimen está en contra de la Ley***

El Plan de Salud del Gobierno, Plan Vital, cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no excluye o discrimina por motivo de raza, edad, color, condición social, origen nacional, ideas políticas o religiosas, género, orientación sexual o incapacidad. Además, promueve el que se reciban servicios de salud sensibles y adecuados a personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros, transexuales, queers, intersexuales, asexuales, entre otros (LGBTQ+).

#### **Proveemos servicios de interpretación gratuitos tales como:**

- ✓ Intérpretes para personas cuyo primer idioma no es el español.
- ✓ Intérprete de lenguaje de señas para personas sordas.

Proveemos mecanismos auxiliares y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que puedan comunicarse efectivamente con nosotros y con las aseguradoras como, por ejemplo:

#### **Servicios de formatos alternos, tales como:**

- ✓ Braille y letra agrandada
- ✓ Traducción a otros idiomas, verbal o escrito, entre otros.

Si usted necesita recibir alguno de estos servicios, puede contactar a un representante de esta oficina o llamar a su aseguradora. Si siente que no se le ha provisto de estos servicios o han discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, condición social, ideas políticas o religiosos, edad, género y/u orientación sexual o discapacidad, por favor comuníquese con el representante de servicios de su aseguradora.

Usted puede presentar su querrela en persona, por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar su querrela, un representante de servicio de su aseguradora estará disponible para asistirle.

También, puede presentar su querrela por violación a los derechos civiles con el Departamento de Salud y de Recursos Humanos de Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles de forma electrónica en su portal: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo o teléfono al: U.S. Departamento of Heath and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD). Los formularios de querrela están disponibles en: <http://www.hhs.gov/ocr/file/index.html>

Para más información, por favor comuníquese al número provisto de la aseguradora en la parte inferior de este documento.

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call your health plan at the number listed below.

如果您说中文,您可以免费获得语言帮助。  
按以下号码拨打保险。



1-844-347-7800  
TTY/TDD: 1-844-347-7805

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



1-844-336-3331  
TTY: 787-999-4411

[www.multihealth-vital.com](http://www.multihealth-vital.com)



1-866-600-4753  
TTY: 1-844-726-3345

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



1-800-981-1352  
TTY: 1-855-295-4040

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





## PROGRAMA DE CESACIÓN DE FUMAR

El Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico, Plan Vital, ofrece consejería y tratamiento para dejar de fumar. Los beneficiarios tienen la opción de recibir tratamiento con el propósito de evitar el consumo del tabaco a largo plazo.

### Los objetivos principales del Programa de Cesación de Fumar son:

- ✓ Evaluar y brindar asistencia al beneficiario para conseguir la ayuda necesaria para comenzar un Plan de dejar de fumar
- ✓ Minimizar los síntomas físicos y mentales de una persona cuando deja de fumar o reduce de manera repentina el consumo de tabaco
- ✓ Proveer apoyo adecuado y alcanzar una reducción significativa en los deseos de consumir tabaco
- ✓ Trabajar día a día en el proceso de recuperación hacia un estilo de vida saludable
- ✓ Prevenir que los familiares del fumador comiencen el hábito de fumar
- ✓ Crear conciencia sobre los altos costos para mantener el hábito de fumar

### Se incluyen recomendaciones sobre los beneficios de dejar de fumar:

Ayuda a disminuir el riesgo de padecer de enfermedades crónicas tales como:

- ✓ Cáncer
- ✓ Cardiovasculares severas
- ✓ Derrame cerebral
- ✓ Respiratorias, orales
- ✓ Exposición al humo de segunda mano

### El Programa de Cesación de Fumar ofrece:

- ✓ Coordinación para evaluación y tratamiento
- ✓ Material educativo
- ✓ Consejería telefónica
- ✓ Coordinación de servicios en la comunidad
- ✓ Orientación a los pacientes fumadores sobre servicios adicionales

### Los profesionales cualificados para ofrecer consejería son:

- ✓ Médicos
- ✓ Psicólogos
- ✓ Dentistas
- ✓ Consejería Profesionales Licenciados
- ✓ Otros Profesionales de la Salud

El Departamento de Salud de Puerto Rico tienen disponible el programa **¡Déjalo Ya!**, el cual cuenta con una línea telefónica gratuita que ofrece consejería profesional, de forma confidencial, a aquellas personas que hayan decidido dejar de fumar. Para más información, se puede comunicar al 1-877-DEJALOS (1-877-335-2567), de lunes a viernes de 9:00 am – 9:00 pm, sábados, domingos y días feriados 9:00 am – 6:00 pm. De igual forma, puede acceder la página electrónica [www.salud.gov.pr](http://www.salud.gov.pr).

Para más información, por favor comuníquese al número provisto de la aseguradora en la parte inferior de este documento.

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call your health plan at the number listed below.

如果您说中文,您可以免费获得语言帮助。  
按以下号码拨打保险。



1-844-347-7800  
TTY/TDD: 1-844-347-7805

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



1-844-336-3331  
TTY: 787-999-4411

[www.multihealth-vital.com](http://www.multihealth-vital.com)



1-866-600-4753  
TTY: 1-844-726-3345

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



1-800-981-1352  
TTY: 1-855-295-4040

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

ADMINISTRACIÓN DE  
SEGUROS DE SALUD  
DE PUERTO RICO  
**ASES**





## ¿QUÉ ES EL FRAUDE, EL DESPERDICIO Y EL ABUSO EN LOS SERVICIOS DE SALUD?

El fraude se refiere a cualquier acto intencional y deliberado que se realiza con el propósito de engañar o hacer falsas declaraciones para obtener un beneficio personal, o beneficiar a otra persona.

### Ejemplos:

- ✓ Un proveedor que facture por servicios que no ha prestado
- ✓ Cuando un beneficiario ofrece información falsa para cualificar al Programa Medicaid
- ✓ Un proveedor que factura el mismo servicio más de una vez
- ✓ Prestar su tarjeta de identificación del Plan de Salud del Gobierno, Plan Vital a otra persona para que reciba servicios médicos

El desperdicio son prácticas que, directa o indirectamente, resultan en costos innecesarios para el programa de salud o mala utilización de los recursos.

### Ejemplos:

- ✓ Diferentes proveedores ordenando las mismas pruebas médicas
- ✓ Manejo del cuidado del paciente de manera deficiente

El abuso es el uso inapropiado de un producto, servicio o beneficio el cual resulta en gastos excesivos o innecesarios para el sistema del cuidado de salud.

### Ejemplos:

- ✓ Facturar por servicios no cubiertos
- ✓ Uso indebido de los códigos de servicios en una reclamación
- ✓ Sobre utilización de servicios o prestación de servicios no medicamente necesarios
- ✓ Exceso en la orden de pruebas diagnósticas que no tienen justificación médica
- ✓ Visitas a diferentes proveedores para obtener recetas de un mismo medicamento

### ¿Cómo puede reportar posibles casos de fraude, abuso o desperdicio?

Si tiene información o sospecha de algún posible caso de fraude, abuso o desperdicio al Plan de Salud del Gobierno, Plan Vital puede comunicarse de manera confidencial haciendo uso de alguna de las siguientes alternativas:

**Tel: 787-474-3300 ext. 3102**  
**Email: asesprogramaintegrity@asespr.org**  
**Dirección postal: Programa de Integridad ASES**  
**PO Box 195661**  
**San Juan, PR 00919-5661**

También puede comunicarse con su aseguradora al número de teléfono en la parte inferior del documento.

### ¡Usted puede...ayúdanos a combatir el fraude, el abuso y el desperdicio en los servicios de salud! ¡Contamos contigo!

Para más información, por favor comuníquese al número provisto de la aseguradora en la parte inferior de este documento.

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call your health plan at the number listed below.

如果您说中文,您可以免费获得语言帮助。  
按以下号码拨打保险。



1-844-347-7800  
TTY/TDD: 1-844-347-7805

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



1-844-336-3331  
TTY: 787-999-4411

[www.multihealth-vital.com](http://www.multihealth-vital.com)



1-866-600-4753  
TTY: 1-844-726-3345

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



1-800-981-1352  
TTY: 1-855-295-4040

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

ADMINISTRACIÓN DE  
SEGUROS DE SALUD  
DE PUERTO RICO  
**ASES**





## LEY DE DECLARACIÓN PREVIA DE VOLUNTAD SOBRE TRATAMIENTO MÉDICO EN CASO DE SUFRIR UNA CONDICIÓN DE SALUD TERMINAL O DE ESTADO VEGETATIVO PERSISTENTE (Ley Núm. 160 de 17 de noviembre de 2001)

**Artículo 1.** — Esta Ley se conocerá como la “Ley de Declaración Previa de Voluntad sobre Tratamiento Médico” en caso de sufrir una condición de salud terminal o de estado vegetativo persistente”.

**Artículo 2.** — Los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se expresa:

- Persona mayor de edad, significa cualquier persona que haya cumplido veintiún (21) años de edad.
- Tratamiento médico, significa cualquier tipo de tratamiento, procedimiento o intervención médica que se administra a un paciente para sostener, restaurar o implantar las funciones vitales, cuando se administra con el único potencial de prolongar artificialmente el momento de su muerte, cuando según el mejor juicio del médico la muerte es inminente, independientemente de que se utilicen o no esos procedimientos. Estos serán, entre otros, resucitación cardiopulmonar, pruebas diagnósticas, diálisis, medicamentos, respirador, cirugía o medios diagnósticos invasivos, transfusiones de sangre y productos derivados.
- Condición de salud terminal, significa una enfermedad o condición de salud incurable e irreversible que haya sido médicamente diagnosticada y que, según el juicio médico ilustrado, provocará la muerte del paciente dentro de un término no mayor de seis (6) meses.
- Estado vegetativo persistente, significa una condición de salud que impida cualquier tipo de expresión de voluntad de parte del paciente, por encontrarse en un estado de inconsciencia en el cual no exista ninguna función cortical o cognoscitiva del cerebro, para el cual no existe una posibilidad realista de recuperación, de acuerdo con los estándares médicos establecidos.
- Médico, significa doctor en medicina, licenciado y admitido a la práctica de la medicina en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y que tiene la responsabilidad primaria sobre el cuidado médico del paciente-declarante.
- Institución de servicios de salud, significa cualquier persona natural o jurídica licenciada, certificada, o de otro modo autorizada por las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico para administrar servicios de salud en el curso ordinario de sus negocios o en la práctica de su profesión.
- Declarante, significa una persona que haya emitido una declaración de voluntad, según lo dispuesto en el Artículo 3 de esta Ley.
- Testigo, significa cualquier persona que pueda comparecer como testigo idóneo, según lo dispuesto en la Ley Núm. 75 de 2 de julio de 1987, según enmendada, conocida como “Ley Notarial”, “Ley de Declaración Previa de Voluntad sobre Tratamiento Médico en Caso de Sufrir una Condición de Salud Terminal o de Estado Vegetativo Persistente” [Ley 160-2001] Rev. 30 de abril de 2021 [www.ogp.pr.gov](http://www.ogp.pr.gov) Página 3 de 6

**Artículo 3.** — Toda persona mayor de edad y en pleno disfrute de sus facultades mentales podrá declarar su voluntad anticipada, y en cualquier momento, de ser sometida o no ser sometida a determinado tratamiento médico ante la eventualidad de ser víctima de alguna condición de salud terminal o de estado vegetativo persistente que no le permita expresarse durante el momento en que dicho tratamiento médico deberá o no deberá, según su voluntad, serle administrado. Dicha declaración podrá incluir la designación de un mandatario que tome decisiones sobre aceptación o rechazo de tratamiento en caso de que el declarante no pueda comunicarse por sí mismo. Del declarante no designar un mandatario se considerará mandatario al pariente mayor de edad más próximo, según el orden sucesoral establecido en el Código Civil de Puerto Rico, según enmendado, teniendo el primer rango el cónyuge del declarante. Ningún declarante podrá, sin embargo, prohibir que en tal eventualidad le sean administrados los recursos médicos disponibles para aliviar su dolor, o hidratarlo y alimentarlo, a no ser que la muerte sea ya inminente y/o que el organismo no pueda ya absorber la alimentación e hidratación suministradas.

**Artículo 4.** — La declaración de voluntad que autoriza esta Ley tendrá los siguientes requisitos:

- Deberá contener la expresión del declarante según la cual ordena al médico o la institución de servicios de salud que le amparen bajo su cuidado y que intervengan con su cuerpo, mientras el mismo se encuentra sufriendo de una condición de salud terminal estado vegetativo persistente, a abstenerse de someterlo a cualquier o determinado tratamiento médico que sólo sirva para prolongar artificialmente el proceso inminente de su muerte. De igual forma podrá expresar cualquier otra orden relativa a su cuidado médico, cuya viabilidad será evaluada profesionalmente por los médicos encargados de su tratamiento.
- Deberá ser escrita, firmada y juramentada ante notario público mediante acta o testimonio, o ante persona autorizada a autenticar firma en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico, quien, en el documento expresará el hecho de haber auscultado con el declarante el carácter voluntario de dicha declaración. Así también, podrá hacer dicha declaración ante la presencia de un médico y otros dos (2) testigos idóneos que no sean herederos del declarante ni participen en el cuidado directo del paciente.
- En el documento acreditativo de dicha voluntad se hará constar la apreciación de esta por el autenticante y los testigos, la fecha, hora y lugar donde se otorga la declaración.

**Artículo 5.** — Será responsabilidad del declarante notificar al médico o a la institución de servicios de salud el hecho de su declaración y entregar a ambos una copia de esta. Si el declarante adviene en estado vegetativo persistente o esté incapacitado para comunicarse por sí mismo, uno (1) de los testigos referidos en el inciso (b) del Artículo 4 de esta Ley, o un mandatario designado por el declarante, notificará (n) al médico. Una vez notificado, el médico incluirá inmediatamente en el expediente médico del declarante una copia de tal declaración. “Ley de Declaración Previa de Voluntad sobre Tratamiento Médico en Caso de Sufrir una Condición de Salud Terminal o de Estado Vegetativo Persistente” [Ley 160-2001] Rev. 30 de abril de 2021 [www.ogp.pr.gov](http://www.ogp.pr.gov) Página 4 de 6

**Artículo 6.** — La declaración de voluntad realizada al amparo del Artículo 3 de esta Ley será ejecutable una vez el declarante se le diagnostique una condición de salud terminal o se encuentre en estado vegetativo persistente.

**Artículo 7.** — La declaración de voluntad reconocida en el Artículo 3 de esta Ley puede ser revocada en su totalidad en cualquier momento por el declarante mediante una expresión escrita u oral a esos efectos. Cuando la renovación se hiciera por escrito, ésta contendrá la fecha en que se exterioriza, la expresión de la voluntad de revocar lo dispuesto en la declaración de voluntad y la firma del declarante. El médico unirá dicha revocación al expediente médico y lo hará formar parte de este. Así también, notificará a la institución de salud donde se encuentre el declarante, si alguna.

**Artículo 8.** — La modificación de la declaración de voluntad reconocida en el Artículo 3 de esta Ley sólo podrá llevarse a cabo por los mismos medios y con los mismos requerimientos, exigidos en el Artículo 4 de esta Ley para la validez de la declaración de voluntad a ser modificada.

**Artículo 9.** — (24 L.P.R.A § 3658) En caso de que la declarante sea una mujer embarazada y, en ese estado sufriera de una condición de salud terminal, la declaración de voluntad autorizada en el Artículo 3 de esta Ley quedarán inoperante hasta terminado el estado de preñez.

**Artículo 10.** — El médico y la institución de servicios de salud que acoja al paciente cumplirá fielmente con la voluntad expresada por el declarante conforme a las disposiciones de esta Ley. La violación de los estatutos de esta Ley por parte de los médicos o instituciones de servicios de salud responsables del cuidado del declarante acarreará la correspondiente obligación de indemnizar en daños y perjuicios a las personas afectadas. Ningún médico, institución de servicio de salud u otra persona actuando bajo el orden de un médico estará sujeto a responsabilidad civil o criminal por hacer valer las disposiciones de esta Ley.

**Artículo 11.** — El ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley no afectan de forma alguna la calidad del cuidado básico de salud, incluyendo, pero sin limitarse a higiene, comodidad y seguridad que serán provistos para asegurar el respeto a la dignidad humana y la calidad de vida hasta el mismo momento de la muerte. “Ley de Declaración Previa de Voluntad sobre Tratamiento Médico en Caso de Sufrir una Condición de Salud Terminal o de Estado Vegetativo Persistente” [Ley 160-2001] Rev. 30 de abril de 2021 [www.ogp.pr.gov](http://www.ogp.pr.gov) Página 5 de 6

**Artículo 12.** — El ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley no afectará de modo alguno los procesos de solicitud, venta o adjudicación de cualquier póliza de seguro de vida, o seguro de salud. Ninguna póliza de seguro de vida será anulada, invalidada, o afectada en forma perjudicial al asegurado por la otorgación o ejecución de la declaración de voluntad autorizada en el Artículo 3 de esta Ley, hecha por un declarante asegurado, independientemente de cualquier término de la póliza en contrario.

**Artículo 13.** — Esta Ley no autoriza la práctica de la eutanasia, o provocación de muerte por piedad.

**Artículo 14.** — Las disposiciones del Código Civil de Puerto Rico sobre mandato constituirán derecho supletorio a las disposiciones de esta Ley.

**Artículo 15.** — En caso de que un tribunal declare alguna disposición de esta Ley nula, ineficaz o inconstitucional, dicha determinación no afectará las restantes disposiciones de de esta.

**Artículo 16.** — Inmediatamente luego de su aprobación el Departamento de Estado, así como la Oficina para los Asuntos de la Vejez [Nota: Sustituida por la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada del Estado Libre Asociado de Puerto Rico” creada por la Ley 76-2013, según enmendada], llevará a cabo una campaña de divulgación y orientación a la ciudadanía sobre las disposiciones de esta Ley.

**Artículo 17.** — Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.

**Puede solicitar el texto de la Ley Núm. 160 de 17 de noviembre de 2001 comunicándose a la Administración de Seguros de Salud al 1-800-981-2737; TTY 711 disponible para sordos y audio impedido.**

Para más información, por favor comuníquese al número provisto de la aseguradora en la parte inferior de este documento.

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call your health plan at the number listed below.

如果您说中文,您可以免费获得语言帮助。  
按以下号码拨打保险。

**First MEDICAL**  
HEALTH PLAN, INC.

1-844-347-7800  
TTY/TDD: 1-844-347-7805

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

**MMM**  
multihealth

1-844-336-3331  
TTY: 787-999-4411

[www.multihealth-vital.com](http://www.multihealth-vital.com)

PLAN DE SALUD  
**MENONITA**

1-866-600-4753  
TTY: 1-844-726-3345

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

**TRIPLE-S SALUD**  
BlueCross BlueShield of Puerto Rico

1-800-981-1352  
TTY: 1-855-295-4040

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

ADMINISTRACIÓN DE  
SEGUROS DE SALUD  
DE PUERTO RICO  
**ASES**





# INFORMACIÓN IMPORTANTE

## INTEGRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y SALUD FÍSICA EN ESTE LUGAR

Si usted tiene un diagnóstico de salud mental severo como por ejemplo: esquizofrenia, bipolaridad, etc., puede recibir los servicios de un **médico primario** en esta facilidad para evaluar su estado de salud física.

### **Puede dialogar con el médico primario:**

Si no se ha sentido bien físicamente, si no ha visitado a su médico primario en el grupo médico durante este mes o si en los últimos meses no se ha hecho laboratorios clínicos.

### **Aproveche su cita de hoy para que sea evaluado**

En caso de que no tenga una condición mental severa, pero se siente mal físicamente mientras esperas ser atendido, puede recibir los servicios del generalista quien le atenderá por hoy y le referirá para seguimiento a su Grupo Médico Primario.

Queremos que usted se sienta bien física y mentalmente para que tenga una buena calidad de vida.

### **Para más información hable con su médico, personal de enfermería o recepcionista.**

Para más información, por favor comuníquese al número provisto de la aseguradora en la parte inferior de este documento.

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call your health plan at the number listed below.

如果您说中文,您可以免费获得语言帮助。  
按以下号码拨打保险。



1-844-347-7800  
TTY/TDD: 1-844-347-7805

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



1-844-336-3331  
TTY: 787-999-4411

[www.multihealth-vital.com](http://www.multihealth-vital.com)



1-866-600-4753  
TTY: 1-844-726-3345

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



1-800-981-1352  
TTY: 1-855-295-4040

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

ADMINISTRACIÓN DE  
SEGUROS DE SALUD  
DE PUERTO RICO  
**ASES**





# INFORMACIÓN IMPORTANTE

## INTEGRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y SALUD FÍSICA EN ESTE LUGAR

Recientemente, ¿ha sentido alguno de estos síntomas y no está recibiendo ayuda?:

- ✓ Ansiedad
- ✓ Depresión
- ✓ Estrés
- ✓ Tristeza extrema
- ✓ Está atravesando por una situación difícil
- ✓ Ha tenido una pérdida reciente

Le informamos que nuestro **Grupo Médico Primario** cuenta con un profesional de **salud mental** con quien puede dialogar. Queremos ayudarle con su situación.

Para tener una buena salud física es importante tener en buen estado la salud mental.

Para más información hable con su médico, personal de enfermería o área de recepción.

**Para más información, por favor comuníquese al número provisto de la aseguradora en la parte inferior de este documento.**

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call your health plan at the number listed below.

如果您说中文,您可以免费获得语言帮助。  
按以下号码拨打保险。

**First MEDICAL**  
HEALTH PLAN, INC.

1-844-347-7800  
TTY/TDD: 1-844-347-7805

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

**MMM**  
multihealth

1-844-336-3331  
TTY: 787-999-4411

[www.multihealth-vital.com](http://www.multihealth-vital.com)

PLAN DE SALUD  
**MENONITA**

1-866-600-4753  
TTY: 1-844-726-3345

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

**TRIPLE-S SALUD**

1-800-981-1352  
TTY: 1-855-295-4040

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

ADMINISTRACIÓN DE  
SEGUROS DE SALUD  
DE PUERTO RICO  
**ASES**





# IMPORTANT INFORMATION

## INTEGRATION OF MENTAL HEALTH AND PHYSICAL HEALTH SERVICES IN THE SAME PLACE

If lately you have felt:

- ✓ Anxious
- ✓ Depressed
- ✓ Stressed out
- ✓ Extremely sad
- ✓ You are going through a difficult situation.
- ✓ Has had a recent loss, etc. and you are not receiving any help.

We would like to inform you that our **primary medical group** has a **mental health professional** with whom you can talk. We would like to help you with your situation.

In order to have good physical health it is necessary to maintain good mental health.

For more information you can ask your doctor, nursing staff, or the receptionist.

**For more information, please call the number provided for the health plan at the bottom of this document.**

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call your health plan at the number listed below.

如果您说中文,您可以免费获得语言帮助。  
按以下号码拨打保险。



1-844-347-7800  
TTY/TDD: 1-844-347-7805

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



1-844-336-3331  
TTY: 787-999-4411

[www.multihealth-vital.com](http://www.multihealth-vital.com)



1-866-600-4753  
TTY: 1-844-726-3345

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



1-800-981-1352  
TTY: 1-855-295-4040

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

ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE SALUD DE PUERTO RICO  
**ASES**







# QUEJAS, QUERELLAS Y APELACIONES SOBRE SERVICIOS DEL PLAN DE SALUD VITAL

## ¿Qué es una queja?

Una **queja** es una expresión de descontento o malestar acerca de cualquier asunto relacionado con sus servicios médicos. Usted puede autorizar un representante, miembro de su familia o su médico, para presentar una queja en cualquier momento en su aseguradora.

### Algunos ejemplos pueden ser:

- ✓ El tiempo para ser atendido por un proveedor o el tiempo que le toma conseguir una cita prolongado.
- ✓ Comportamiento descortés o irrespetuoso por parte de proveedores, u otro personal de una clínica o un hospital contratado que le brinde servicios como beneficiario del Plan de Salud del Gobierno, Plan Vital.

Una vez presentada la queja, su aseguradora tendrá 72 horas para resolverla de la manera más eficiente y rápida posible. Si la queja no se resuelve dentro del plazo establecido, se convertirá en una querella.

## ¿Qué es una querella?

Una querella es un reclamo presentado formalmente por el beneficiario, acerca de los servicios o cualquier asunto relacionado con su salud. Asuntos relacionados a determinación de elegibilidad, no serán considerados como querella, el cual será atendido por la Oficina del Programa Medicaid.

Usted puede presentar una querella en cualquier momento, a partir de la fecha de lo sucedido. La querella será investigada y tomará una determinación dentro un término de noventa (90) días calendario a partir de la fecha que usted presento la misma.

Si usted no está de acuerdo con la decisión de su querella, usted o su representante autorizado puede presentar una apelación en su nombre, dentro de un término de sesenta (60) días calendario, desde la fecha de la decisión.

## ¿Qué es una apelación?

Una **apelación** es cuando usted no está de acuerdo con la decisión tomada por su aseguradora a un servicio, procedimiento o estudio, podrá presentar una apelación como solicitud formal para la revisión y consideración de esa decisión.

Cuando usted apela, solicita a su aseguradora que reconsidere la decisión tomada. Usted debe presentar la solicitud de apelación dentro de sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de notificación de la decisión de la querella. La apelación puede ser radicada de forma oral o escrita, excepto en los casos en que sea necesarios incluir evidencia que pudiera cambiar la decisión original.

## ¿Qué es una vista administrativa?

Una **vista administrativa** es un proceso de apelación que está disponible para usted luego de haber agotado el proceso de quejas, querellas y apelaciones de la aseguradora.

Usted debe llenar una solicitud de Audiencia Administrativa ante la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES) y enviarla en un periodo dentro los ciento veinte (120) días calendario a partir de la fecha de notificación de la decisión de la apelación. Debe enviar su solicitud a:

**Administración de Seguros de Salud (ASES)**  
Attn: Servicio al Cliente y Proveedores  
PO Box 195661  
San Juan, PR 00919-5661

## ¿Qué debo hacer para radicar una queja, una querella o una apelación?

Usted puede llamar al Departamento de Servicio al Cliente o visitar la oficina de servicios de su aseguradora a través de toda la isla.

Para más información, por favor comuníquese al número provisto de la aseguradora en la parte inferior de este documento.

If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call your health plan at the number listed below.

如果您说中文,您可以免费获得语言帮助。  
按以下号码拨打保险。



1-844-347-7800  
TTY/TDD: 1-844-347-7805

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



1-844-336-3331  
TTY: 787-999-4411

[www.multihealth-vital.com](http://www.multihealth-vital.com)



1-866-600-4753  
TTY: 1-844-726-3345

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



1-800-981-1352  
TTY: 1-855-295-4040

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

ADMINISTRACIÓN DE  
SEGUROS DE SALUD  
DE PUERTO RICO  
**ASES**

