

# *Póliza CarePlus ELA de Triple-S Salud*

# 2017

Retirados Gubernamentales con Medicare



Qué maravilloso es saber que alguien te complementa

## **CarePlus ELA de Triple-S Salud**

Plan CarePlus de Triple-S Salud complementa hasta el 100% de los deducibles de Medicare



Concesionario Independiente de la BlueCross BlueShield Association

Autorizado por la Comisión Estatal de Elecciones CEE-SA-16-12280

## CUBIERTA CARE PLUS DE TRIPLE-S SALUD (MODELO C)

### INTRODUCCIÓN

Triple-S Salud ofrecerá el Modelo C de las cubiertas complementarias del Programa Medicare, según lo establece el Reglamento L del Código de Seguros de Puerto Rico. Triple-S Salud no aplicará los periodos de espera establecidos en el Reglamento L, de acuerdo a lo estipulado en la Parte 8 - Cubierta Care Plus de Triple-S Salud (Modelo C), que aparece en el Contrato de los Empleados Gubernamentales 2017.

Los deducibles y coaseguros cubiertos por esta póliza están sujetos a la aprobación previa del Programa Medicare y se acumularán de acuerdo a los cargos aceptados bajo dicho Programa. Los beneficios médicos cubiertos incluirán cualquier cambio en las cantidades correspondientes a deducibles y coaseguros cubiertos por esta póliza que surja por legislación federal. Serán elegibles a la Cubierta Care Plus los empleados retirados y sus dependientes directos y opcionales, que estén acogidos a las Partes A y B de Medicare; según se establece en la Ley Federal de Seguro Social. Los empleados activos y sus cónyuges no serán elegibles para la póliza complementaria al Programa Medicare que se provee en este contrato, pero en algunos casos son elegibles sus dependientes opcionales, siempre y cuando no tengan Medicare por razón de incapacidad o fallo renal en etapa terminal. La aportación patronal aplicará solamente para los pensionados asegurados bajo esta póliza.

Triple-S Salud se compromete a pagar al Programa Medicare los beneficios que correspondan a una póliza complementaria, según tales cubiertas se establecen en el Reglamento L del Código de Seguros de Puerto Rico. Además, los servicios dentales básicos especificados en la Parte 7, Servicios Dentales, que aparecen en el Contrato de los Empleados Gubernamentales, estarán disponibles de manera opcional.

Triple-S Salud no cancelará o renovará este beneficio solamente a base del estado de salud del individuo, o por cualquier otra razón que no sea la falta de pago de la prima o falsa representación material.

Esta póliza se emite a residentes *bona fide* de Puerto Rico, cuya residencia principal esté ubicada dentro del área de Servicio; considerando las declaraciones en su solicitud para la póliza y al pago por adelantado de las primas correspondientes. La póliza se emitirá por un año, a partir de la fecha que aparece en la póliza y las primas estipuladas vencerán mensual, trimestral, semestral o anualmente. Toda prima vencida será pagadera por adelantado al comenzar el periodo al cual habrá de aplicarse. Esta póliza podrá continuarse, a opción de Triple-S Salud, por periodos iguales consecutivos siempre y cuando la persona asegurada pague las primas correspondientes. Todos los términos de esta póliza empezarán y terminarán a las 12:01 a.m., Hora Oficial de Puerto Rico.

Esta póliza provee treinta (30) días para examinar su contenido y decidir si desea mantenerla. Si usted decide devolver la póliza dentro de ese periodo de treinta (30) días, se le devolverá la prima pagada. Cualquier reclamación al respecto, estará sujeta a que usted haya devuelto firmado el formulario de Acuse de Recibo que recibirá con esta póliza.

Firmada a nombre de Triple-S Salud, por el Presidente de la Junta de Directores y su Presidente.



---

Pablo Almodóvar Scalley  
Presidente y Principal Oficial Ejecutivo

## CONTACTOS

<b>Departamento de Servicio al Cliente</b>	
Nuestro Departamento de Servicio al Cliente está disponible siempre que tenga una pregunta o preocupación acerca de beneficios o servicios que Triple-S Salud ofrece a los asegurados suscritos en esta póliza. Además, le puede responder sus preguntas, ayudarle a entender sus beneficios y le proporcionará información acerca de nuestras políticas y procedimientos.	
<b>Teléfono de Servicio al Cliente</b>	<b>787-774-6060</b> <b>Usuarios TTY llamen al TTY 787-792-1370</b>
<b>Horario de Operaciones del Centro de Llamadas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lunes a viernes: 7:30 a.m. - 8:00 p.m.</li> <li>• Sábado: 9:00 a.m. - 6:00 p.m.</li> <li>• Domingo: 11:00 a.m. - 5:00 p.m.</li> </ul>
<b>Fax- Servicio al Cliente</b>	<b>787-706-4014 / 787-706-2833</b>
<b>Fax - Reembolsos</b>	<b>787-749-4032</b>
<b>Teleconsulta</b>	<b>1-800-255-4375</b>
<b>BlueCard</b>	<b>1-800-810-2583</b> <a href="http://www.bcbsa.com">www.bcbsa.com</a>
<b>Dirección Postal Servicio al Cliente</b>	<b>Triple-S Salud, Inc.</b> <b>Departamento de Servicio al Cliente</b> PO Box 363628 San Juan, PR 00936-3628
<b>Dirección de correo electrónico:</b>	<a href="mailto:customerservice@ssspr.com">customerservice@ssspr.com</a>
<b>Precertificaciones</b>	<b>Triple-S Salud, Inc.</b> <b>Departamento de Precertificaciones</b> PO Box 363628 San Juan, PR 00936-3628
<b>Programa de Manejo de Casos</b>	<b>787-277- 6544, 787-273-1110 extensiones 4312, 4265, 4355 o</b> <b>al 1-800-981-4860</b> <b>Fax: 787-744-4820</b>
<b>Programa de Educación y Manejo de Enfermedades (asma, diabetes, fallo cardiaco, prenatal, hipertensión, COPD (Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica), Viviendo sin Humo</b>	<b>1-866-788-6770.</b>

## Centros de Servicio

<p><b>Plaza Las Américas</b> (Segundo nivel frente a Relojes y Relojes) Lunes a viernes: 8:00 a.m.-7:00 p.m. Sábado: 9:00 a.m. – 6:00 p.m. Domingo: 11:00 a.m. – 5:00 p.m.</p>	<p><b>Plaza Carolina</b> (Segundo nivel al lado de Sears) Lunes a viernes: 9:00 a.m. – 7:00 p.m. Sábado: 9:00 a.m. – 6:00 p.m. Domingo: 11:00 a.m. – 5:00 p.m.</p>
<p><b>Caguas</b> Edificio Angora Ave. Luis Muñoz Marín Esq. Lunes a viernes: 8:00 a.m. – 5:00 p.m.</p>	<p><b>Arecibo</b> Edificio Caribbean Cinemas, Suite 101 Carretera #2 Lunes a viernes: 8:00 a.m. – 5:00 p.m.</p>
<p><b>Ponce</b> 2760 Ave. Maruca Lunes a viernes: 8:00 a.m. – 5:00 p.m.</p>	<p><b>Mayagüez</b> Carretera 114 Km. 1.1 Barrio Guanajibo Lunes a viernes: 8:00 a.m. – 5:00 p.m.</p>
<p><b>Persons who may need assistance due to:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Spanish is not the primary language</b></li> <li>• <b>Special Needs</b></li> </ul>	<p>This information is available for free in English. Also, if you need oral interpretation services into any language other than Spanish or English please contact our Call Center at 787-774-6060.</p> <p>Call Customer Service if you need free help in another language and format. If you also need help reading or understanding a document, we can help.</p> <p>Written materials may be available in other formats.</p> <p>For telephone services for hearing-impaired (TTY), call 787-792-1370 Monday thru Friday 7:30 a.m. - 8:00 p.m.; Saturday 9:00 a.m. - 6:00 p.m. and Sunday 11:00 a.m. - 5:00 p.m.</p>
<p><b>Personas con Necesidades Especiales</b></p>	<p>Llame a Servicio al Cliente si necesita ayuda en otro idioma o formato. Si desea hablar en otro idioma, o necesita ayuda para leer o entender un documento, le podemos ayudar.</p> <p>Los materiales impresos pueden estar disponibles en otros formatos.</p> <p>Usuarios TTY pueden llamar a nuestro Departamento de Servicio al Cliente al TTY 787-792-1370 durante el siguiente horario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lunes a viernes: 7:30 a.m. - 8:00 p.m.</li> <li>• Sábado: 9:00 a.m. - 6:00 p.m.</li> <li>• Domingo: 11:00 a.m. - 5:00 p.m.</li> </ul>
<p><b>Portal de internet</b></p>	<p><a href="http://www.ssspr.com">www.ssspr.com</a></p> <p>Nuestros asegurados cuentan con la opción de registrarse a nuestro portal. En este podrán realizar transacciones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener información sobre sus beneficios</li> <li>• Información educativa de salud</li> <li>• Obtener una Certificación de Cubierta</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar duplicados de la tarjeta de identificación</li> <li>• Cambios de dirección</li> <li>• Revisar estatus de reembolsos</li> <li>• Revisar estatus de precertificaciones</li> <li>• Obtener una carta de certificación de estudiante</li> <li>• Revisar su historial de servicios</li> </ul>
<p><b>Aplicación Móvil, Triple-S Salud</b></p>	<p>En su <i>Smartphone</i>, a través de la aplicación de <b>Triple-S Salud</b>, puede localizar proveedores participantes de forma fácil y rápida. Descargue la aplicación en su tienda Apple o Android. Las funciones de nuestra aplicación son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cubierta y Copagos</i> – El asegurado puede revisar su cubierta y la de sus dependientes</li> <li>• <i>Tu tarjeta siempre contigo</i> – El asegurado principal puede enviarle por email a su médico su tarjeta del plan y la de sus dependientes.</li> <li>• <i>Directorio Médico</i> - Encuentra el proveedor de servicios de salud más cercano.</li> <li>• <i>Adquiere un plan</i> – Los clientes de planes individuales pueden ver los precios de nuestros planes y adquirir el que mejor se ajuste a su necesidad.</li> <li>• <i>Servicio al Cliente</i> – El asegurado tendrá a la mano información de contacto de Triple-S Salud como teléfonos y direcciones o envíanos un email directamente desde la aplicación.</li> </ul> <p><b>Si no se ha registrado aún:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Descargue la aplicación</b></li> <li>• <b>Si no se ha registrado en el portal de internet, acceda el enlace de Regístrate.</b></li> </ul>

## DEFINICIONES DE CARE PLUS

1. **ACCIDENTE:** Significa la lesión o las lesiones físicas que sufra la persona asegurada como resultado directo de un accidente que ocurra mientras el seguro esté vigente, así como los defectos físicos u otros resultados de la lesión.
2. **ACTIVIDADES DEL DIARIO VIVIR:** Significa actividades tales como bañarse, vestirse, higiene personal, transferirse, comer, caminar, asistencia con los medicamentos y cambio de vendajes y otros aditamentos.
3. **AGENCIA DE CUIDADO DE SALUD EN EL HOGAR:** Una agencia que provea un programa de asistencia médica en el hogar y que:
  - a. Esté aprobada como Agencia de Cuidado de Salud en el Hogar bajo *Medicare*,
  - b. Esté establecida y funcione de acuerdo con las leyes que apliquen en la jurisdicción donde esté ubicada y, donde se requiera licencia para operar, que dicha licencia le haya sido emitida por la autoridad reguladora que tenga la responsabilidad de conceder tal licencia dentro de la ley, o
  - c. Cumpla todos los requisitos siguientes:
    1. Sea una agencia que se presente al público con el objetivo primordial de proveer un sistema que preste asistencia médica en el hogar.
    2. Tenga un administrador de horario completo.
    3. Mantenga expedientes de los servicios que se proveen a los pacientes.
    4. Su personal incluya por lo menos un(a) enfermero(a) graduado(a) registrado(a) (*R.N.*).
    5. Sus empleados estén afianzados y provea seguro de conducta profesional impropia y de responsabilidad por negligencia profesional.
4. **ÁREA DE SERVICIO:** Significa el área dentro de la cual se espera que la persona asegurada reciba la mayoría de los servicios médico-hospitalarios. Para propósitos de esta póliza el área de servicio significa Puerto Rico, ya que los beneficios provistos estarán disponibles sólo para aquellas personas que viven permanentemente en Puerto Rico.
5. **CARGOS ACEPTADOS:** Significa los gastos aceptados por el Programa *Medicare* para los servicios de salud cubiertos bajo dicho programa.
6. **CARGO EN EXCESO:** Significa la diferencia entre el cargo facturado por el médico o proveedor de servicios de salud a la Parte B de *Medicare* (que no exceda los límites establecidos por el Programa *Medicare* legislación estatal) y el cargo aprobado por la Parte B de Medicare.

- 7. CASA DE CONVALECENCIA:** Significa una institución legalmente autorizada a operar, que preste servicios fuera del hospital, que tenga contrato para el traslado de personas lesionadas o enfermas con uno o más hospitales y que provea cuidado de enfermeras graduadas veinticuatro (24) horas diarias y facilidades para tratamiento y rehabilitación de personas lesionadas, enfermas o incapacitadas bajo la supervisión de médicos-cirujanos.
- 8. CUIDADO DE EMERGENCIA:** Significa cuidado que se necesita inmediatamente debido a una lesión o enfermedad que surge súbita e inesperadamente.
- 9. CUIDADO DE SALUD EN EL HOGAR:** Significa servicios prestados en el hogar que sirven de ayuda en el diario vivir a personas aseguradas que tienen alguna condición por la cual *Medicare* ha aprobado un plan de tratamiento en el hogar. El médico de cabecera del asegurado certificará la necesidad médica de los servicios, así como el tipo y duración de dichos servicios.
- 10. CUIDADO MÉDICO PREVENTIVO:** Significa el cuidado médico dirigido a prevenir las enfermedades y sus consecuencias.
- 11. COASEGURO:** El por ciento de los gastos médicos que el asegurado es responsable luego de completar su deducible y que corresponde a su parte del costo por el cuidado médico. El coaseguro se estipula de acuerdo a las normas establecidas por el Programa Medicare.
- 12. COPAGO:** La cantidad fija que un asegurado paga por un servicio médico.
- 13. EMERGENCIA:** Significa el comienzo súbito o imprevisto de una condición que requiera asistencia médica o quirúrgica inmediata o lo más pronto posible, dentro de un término que no exceda de veinticuatro (24) horas después de comenzar la condición.
- 14. EMISOR:** Significa Triple-S Salud, Inc., aseguradora que distribuye o emite pólizas complementarias a *Medicare*.
- 15. ENFERMEDAD:** Significa la interrupción de las funciones corporales o dolencia que tenga la persona cubierta, la cual, si no se trata, puede llevar a serias complicaciones que se presenten por primera vez después de la fecha de validez de la póliza o contrato o durante el tiempo que esté en vigor. Para propósitos de esta póliza, el término enfermedad excluye enfermedades o dolencias que puedan ser cubiertas bajo cualquier ley, de compensación a los trabajadores, sobre enfermedades en el trabajo, de responsabilidad patronal o similar, que concedan beneficios por la enfermedad, a menos que por ley esté prohibido excluirlas.

**16. ENFERMEDADES O CONDICIONES PREEXISTENTES:** Significa condiciones físicas o mentales padecidas por un asegurado que se manifestaron inicialmente antes de la emisión de su cubierta; o que existían con anterioridad y había recibido tratamiento por ellas.

**17. ENFERMERO (A):** Significa el cuerpo de enfermeros(as), tales como enfermeros(as) profesionales y enfermeros(as) prácticos(as) autorizados(as) por ley para ejercer dicha profesión.

**18. GASTOS ELEGIBLES DE MEDICARE:** Significa los diferentes gastos cubiertos por Medicare que son considerados razonables y médicamente necesarios.

**19. HOGAR:** Significa cualquier lugar que sirva al asegurado como residencia, que cualifique, de acuerdo a los criterios de Medicare, como lugar de residencia para recibir los beneficios de cuidado de salud en el hogar. Un hospital o un Centro de Enfermería Especializada no se considerará como el lugar de residencia del asegurado.

**20. HOSPITAL:** Es una institución que:

- a. Tenga una licencia para operar emitida por la agencia gubernamental responsable de emitir este tipo de licencias;
- b. Opere de acuerdo a las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico;
- c. Preste servicios médicos o de diagnóstico a personas enfermas o lesionadas que estén internas en la institución y que le cobre a los pacientes por su estadía y los servicios que reciben;
- d. Tenga instalaciones para cirugía, ya sea dentro de sus instalaciones o en instalaciones disponibles para la institución mediante contrato. Estas instalaciones deben estar supervisadas por médicos con licencia del estado para ejercer su profesión;
- e. Cuenten con los servicios de personal de enfermería o con la supervisión por parte de este personal veinticuatro horas al día.

Para propósitos de esta póliza, el término hospital no incluye lo siguiente:

- Hogares de convalecencia, instalaciones de descanso o de cuidado de salud ambulatorio;
- Hogares para ancianos o centros de rehabilitación por abuso de sustancias o alcoholismo;
- Hospitales militares que proveen servicios a soldados en servicio activo o veteranos o cualquier hospital que esté manejado por o tenga contrato con, el gobierno federal o cualquiera de sus agencias para prestarle servicios a los soldados en servicio activo o veteranos, excepto servicios de emergencia que se presten y por los cuales hay responsabilidad legal por los cargos que se le hacen al individuo por recibir estos servicios.



## **21. FACILIDAD DE ENFERMERÍA ESPECIALIZADA (SKILLED NURSING FACILITY):**

- a. Es una instalación, según lo define Medicare, que está cualificada para participar y es elegible para recibir pagos bajo, y de acuerdo a, las disposiciones del Programa Medicare.
- b. La institución cumple cabalmente con todos los requisitos que se mencionan a continuación:
  - 1) Opera de acuerdo a las leyes que apliquen en la jurisdicción donde está localizada;
  - 2) Está bajo la supervisión de un médico licenciado o de personal de enfermería licenciado que se dediquen a tiempo completo a dicha supervisión;
  - 3) Se dedica regularmente a proveer habitación y comidas y presta un servicio continuo de enfermería experta las 24 horas del día a personas enfermas o lesionadas, a expensas del paciente, durante la etapa de convalecencia de una lesión o enfermedad.
  - 4) Mantiene un expediente médico de cada paciente que esté bajo la asistencia de un médico debidamente calificado.
  - 5) Está autorizada a administrar medicinas y tratamientos a pacientes siguiendo las instrucciones de un médico debidamente calificado.
  - 6) No es, a no ser incidentalmente, un sitio para ancianos, ciegos o sordos, un hotel, una casa de asistencia domiciliaria, una casa de maternidad, o una institución para alcohólicos, adictos a drogas o enfermos mentales.
  - 7) No es un hospital.

**22. MEDICAMENTO RECETADO:** Significa el medicamento que solamente está disponible a los asegurados mediante una receta escrita por un médico o dentista legalmente autorizado para ejercer su práctica, durante el curso ordinario de su práctica profesional.

**23. MÉDICO:** Significa un doctor en medicina u odontología legalmente autorizado a practicar la profesión de médico u odontólogo por la agencia gubernamental pertinente.

**24. PERIODO DE BENEFICIO:** Significa el periodo de días consecutivos que empieza el día en que la persona asegurada es hospitalizada y termina cuando el paciente ha sido dado de alta y ha permanecido fuera de un hospital o casa de convalecencia por un periodo de sesenta (60) días o más consecutivos. Si la persona asegurada es hospitalizada por la misma razón dentro de este periodo de sesenta días, la nueva hospitalización se considerará parte del mismo periodo de beneficios. Para que comience un nuevo periodo de beneficio, la persona tiene que estar sesenta (60) días o más fuera del hospital o casa de convalecencia. Es importante aclarar que un periodo de beneficio es equivalente a un periodo de enfermedad.

- 25. PERSONA ASEGURADA:** Cualquier persona que esté acogida a las Partes A y B del Programa *Medicare* (Título XVIII de la Ley de Seguro Social, según enmendada) y que esté asegurada bajo esta póliza.
- 26. PÓLIZA COMPLEMENTARIA AL PROGRAMA DE MEDICARE (PÓLIZA MEDIGAP):** Una póliza complementaria a Medicare o póliza Medigap es un seguro vendido por una empresa privada para cubrir las brechas del Plan Original de Medicare. Las compañías que ofrecen estas pólizas deben seguir las leyes federales y estatales que protegen a las personas con Medicare. Las pólizas Medigap le ayudan a pagar su parte (coaseguros, copagos o deducibles) de los costos de los servicios cubiertos por Medicare.
- 27. PROGRAMA FEDERAL DE SERVICIOS DE SALUD PARA PERSONAS DE EDAD AVANZADA (MEDICARE):** Significa la Ley Federal sobre el Seguro de Salud para las Personas de Edad Avanzada, Título XVIII de las enmiendas del 1965 a la ley del Seguro Social según constituido o enmendada posteriormente.
- 28. SOLICITANTE:** Significa la persona interesada en acogerse al seguro de beneficios de salud.
- 29. VISITA DE CUIDADO DE SALUD EN EL HOGAR:** Significa el periodo requerido para una visita de cuidado de salud en el hogar. Una visita será el equivalente a 4 horas consecutivas en un periodo de 24 horas.

## **BENEFICIOS DE CARE PLUS**

### **A. SERVICIOS DE HOSPITAL:**

1. El deducible por servicios de hospital prestados a la persona asegurada en cada periodo de enfermedad.
2. El coaseguro por cada día de hospitalización que la persona asegurada requiera luego de haber estado hospitalizada durante sesenta (60) días en un mismo periodo de enfermedad. El beneficio aquí descrito se pagará por un máximo de treinta (30) días en cada periodo de enfermedad.
3. Si la persona asegurada utilizara noventa (90) días de hospitalización en un periodo de enfermedad y requiriese permanecer hospitalizada, Triple-S Salud pagará el coaseguro por cada día de hospitalización requerido en exceso de los noventa (90) días. Este beneficio se pagará únicamente por un máximo de sesenta (60) días durante la vida de la persona asegurada.
4. Si la persona asegurada requiere permanecer hospitalizada luego de los ciento cincuenta (150) días indicados en el Inciso 3, Triple-S Salud pagará el 100% de todos los servicios de hospital que no cubra el Programa Medicare, sujeto a un beneficio máximo vitalicio de un periodo adicional de trescientos sesenta y cinco (365) días.

### **B. FACILIDAD DE ENFERMERÍA ESPECIALIZADA:**

Triple-S Salud se compromete a pagar el coaseguro establecido por Medicare por cada día de reclusión en un Centro de Enfermería Especializada que la persona asegurada requiera luego de haber estado recluido durante veinte (20) días en un mismo periodo de enfermedad. Este beneficio se pagará hasta un máximo de ochenta (80) días en cada periodo de enfermedad.

### **C. SERVICIOS MÉDICO-QUIRÚRGICOS Y OTROS SERVICIOS DE SALUD BAJO LA PARTE B DEL PROGRAMA MEDICARE:**

1. El deducible establecido por el Programa Medicare para los servicios médico-quirúrgicos y demás servicios que la persona asegurada reciba.
2. El gasto incurrido hasta un 20% de los cargos usuales, acostumbrados y razonables según el Programa Medicare en Puerto Rico por los servicios médico-quirúrgicos y demás servicios de salud, que la persona asegurada reciba luego de haberse cubierto el deducible determinado por Medicare.

**D. SERVICIOS DE SANGRE:**

El deducible de sangre, por la combinación de las Partes A y B de Medicare, equivale a los gastos aceptables por las primeras tres pintas de sangre, por año póliza.

**E. SERVICIOS DE EMERGENCIA EN PAÍSES EXTRANJEROS:**

Triple-S Salud se compromete a pagar el 80% del gasto incurrido por concepto de servicios para condiciones de emergencia durante los primeros sesenta (60) días en caso de viaje a países extranjeros fuera del territorio de Puerto Rico y los Estados Unidos de América; sujeto a un deducible anual de DOSCIENTOS CINCUENTA DÓLARES (\$250.00). El beneficio máximo vitalicio será de \$50,000. Estos gastos no son reembolsables por el Programa Medicare.

**DESCRIPCIÓN DEL MODELO-C  
MEDICARE (PARTE A) - SERVICIOS HOSPITALARIOS - POR PERIODO DE BENEFICIOS**

<b>SERVICIOS</b>	<b>MEDICARE PAGA</b>	<b>MODELO-C PAGA</b>	<b>USTED PAGA</b>
<b>HOSPITALIZACIÓN*</b> Habitación semiprivada y comidas, servicios y suministros generales de enfermería y misceláneos Primeros 60 días  61er. hasta 90mo. día 91er. día y posteriormente: -Mientras que se utilice los 60 días de reserva vitalicios Una vez que se utilicen los días de reserva vitalicios -365 días adicionales de por vida -Más allá de los 365 días	Todo menos \$1,288  Todo menos \$322 por día  Todo menos \$644 por día  \$0  \$0	\$1,288 (Deducible de la Parte A) \$322 por día \$644 por día  100% de los gastos elegibles del <i>Medicare</i> \$0	\$0  \$0  \$0  \$0**  Todos los costos
<b>CUIDADO EN FACILIDADES DE ENFERMERÍA ESPECIALIZADA*</b> Usted deberá cumplir con los requisitos del <i>Medicare</i> , incluso el haber estado en un hospital por lo menos 3 días e ingresado a una facilidad aprobada por <i>Medicare</i> dentro de 30 días después de haber salido del hospital Primeros 20 días  21er. hasta el 100mo. día  101er. días y posteriormente	Todas las cantidades aprobadas Todo menos \$161 por día \$0	\$0 Hasta \$161 por día \$0	\$0 \$0 Todos los costos
<b>SANGRE</b> Primeras 3 pintas Cantidades adicionales	\$0 100%	Todos los costos \$0	\$0 \$0
<b>CUIDADO EN UN HOSPICIO</b> Disponible mientras que su médico certifique que usted tiene una enfermedad terminal y usted elige recibir estos servicios	Todo menos coaseguro muy limitado para medicamentos de paciente ambulatorio y cuidado de relevo	Copago o coaseguro de <i>Medicare</i>	\$0

\*Un periodo de beneficios comienza el primer día que usted recibe servicio como un paciente recluido en un hospital y termina después que haya estado fuera del hospital y no haya recibido cuidado en una casa de salud o en cualquier otra facilidad por 60 días consecutivos.

\*\*Cuando su beneficio de hospital de la Parte A de Medicare se haya agotado, Triple-S Salud pagará cualquier cantidad que Medicare hubiera pagado por hasta 365 días adicionales, según provisto en la póliza de beneficios básicos. Durante este periodo el hospital no podrá facturarle por el balance a base de cualquier diferencia entre los cargos facturados y la cantidad que Medicare hubiera pagado.

**DESCRIPCIÓN DEL MODELO-C (CONTINUACIÓN)  
**MEDICARE (PARTE B) - SERVICIOS MÉDICOS - POR AÑO CALENDARIO****

<b>SERVICIOS</b>	<b>MEDICARE PAGA</b>	<b>MODELO-C PAGA</b>	<b>USTED PAGA</b>
<b>GASTOS MÉDICOS-DENTRO O FUERA DEL HOSPITAL Y TRATAMIENTO EN EL HOSPITAL PARA PACIENTE AMBULATORIO</b> , tales como servicios de médicos, suministros y servicios médicos para pacientes recluidos y pacientes ambulatorios, terapia física y del habla, pruebas diagnósticas, equipo médico duradero. Primeros \$166 de Cantidades Aprobadas por <i>Medicare</i> *  Restante de Cantidades Aprobadas por <i>Medicare</i>  Cargos en Exceso de la Parte B (Por encima de las Cantidades Aprobadas por <i>Medicare</i> )	\$0  Generalmente 80%  \$0	\$166 (Deducible de la Parte B)  Generalmente 20%  \$0	\$0  \$0  Todos los costos
<b>SANGRE</b> Primeras 3 pintas  Próximos \$166 de Cantidades Aprobadas por <i>Medicare</i> *  Restante de Cantidades Aprobadas por <i>Medicare</i>	\$0  \$0  80%	Todos los costos  \$166 (Deducible de la Parte B)  20%	\$0  \$0  \$0
<b>SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO – PRUEBAS DE SANGRE PARA SERVICIOS DIAGNÓSTICOS</b>	100%	\$0	\$0

**PARTES A & B**

<b>CUIDADO DE SALUD EN EL HOGAR</b> <b>SERVICIOS APROBADOS POR <i>MEDICARE</i></b> Servicios médicamente necesarios de un cuidado especializado y suministros médicos  Equipo médico duradero  Primeros \$166 de Cantidades Aprobadas por <i>Medicare</i> *  Restante de Cantidades Aprobadas por <i>Medicare</i>	100%  \$0  80%	\$0  \$166 (Deducible de la Parte B)  20%	\$0  \$0  \$0
---	----------------------------	---	---------------------------

\*Una vez que a usted le hayan facturado \$166 de las cantidades aprobadas por *Medicare* por servicios cubiertos (que se indican con un asterisco), su Deducible de la Parte B se habrá cumplido para el año calendario.

**DESCRIPCIÓN DEL MODELO-C (CONTINUACIÓN)**  
**MEDICARE (PARTE B) - SERVICIOS MÉDICOS - POR AÑO CALENDARIO**

**OTROS BENEFICIOS NO CUBIERTOS POR MEDICARE**

SERVICIOS	<i>MEDICARE</i> PAGA	MODELO-C PAGA	USTED PAGA
<p><b>VIAJES HACIA EL EXTRANJERO - NO CUBIERTOS POR <i>MEDICARE</i></b>                      Servicios médicamente necesarios de cuidado de emergencia que comienzan durante los primeros 60 días de cada viaje fuera de los Estados Unidos de América.</p> <p>Primeros \$250 cada año civil</p> <p>Restante de los Cargos</p>	<p>\$0</p> <p>\$0</p>	<p>\$0</p> <p>80% hasta un beneficio vitalicio máximo de \$50,000</p>	<p>\$250</p> <p>20% y cantidades sobre el máximo vitalicio de \$50,000</p>

**EXCLUSIONES DE *CARE PLUS***

1. Servicios que se presten mientras la póliza no esté en vigor.
2. Todo lo que no sea considerado por el Programa Medicare como deducible o coaseguro, excepto que se disponga de otra manera en el contrato.

**INDEMNIZACIÓN A LA PERSONA ASEGURADA**

Si la persona asegurada visita un médico o proveedor participante de Triple-S Salud, pero no participante de *Medicare*, la persona asegurada deberá pagar la tarifa establecida para el servicio y solicitar reembolso al Representante de *Medicare* en Puerto Rico, por el 80% del cargo razonable. Cuando reciba la Explicación de Beneficios de *Medicare*, deberá enviarla a Triple-S Salud junto al recibo de pago y el Formulario de Reembolso de Triple-S Salud, para recibir la cantidad correspondiente.

Si la persona asegurada visita un médico o proveedor participante de *Medicare*, pero que no es participante de Triple-S Salud, el médico o proveedor facturará a *Medicare*. La persona asegurada deberá enviar la Explicación de Beneficios de *Medicare*, el recibo de pago y el Formulario de Reembolso de Triple-S Salud para recibir el reembolso correspondiente. Si la persona asegurada recibe servicios fuera de Puerto Rico, también deberá utilizar el Formulario de Reembolso y enviarlo a Triple-S Salud, acompañado de la Explicación de Beneficios de *Medicare*.

Si la persona asegurada recibe servicios por condiciones de emergencia en países extranjeros fuera del territorio de Puerto Rico y de los Estados Unidos de América; la persona asegurada deberá pagar los servicios y solicitar reembolso a Triple-S Salud, por el 80% del gasto incurrido. La persona asegurada deberá utilizar el Formulario de Reembolso el cual está disponible en las Oficinas de Triple-S Salud.

## **DISPOSICIONES GENERALES DE CARE PLUS**

**1. ACCIONES DE TERCERAS PERSONAS:** Triple-S Salud proveerá los servicios de salud a cualquier persona cubierta, aún cuando ésta hubiere radicado una demanda por causa de negligencia o tenga derecho a indemnización de un tercero, e independientemente de que la entidad que provee los beneficios pueda tener o no el derecho a subrogarse para resarcirse del costo de los servicios provistos.

Triple-S Salud tendrá el derecho a subrogarse en los derechos del asegurado, para reclamar o recibir de dicho tercero, una compensación equivalente a los gastos incurridos en el tratamiento del asegurado, ocasionados por tales actos culposos o negligentes.

**2. AVISO DE RECLAMACIÓN:** En caso que el asegurado de un plan de libre selección reciba servicios cubiertos de proveedores no participantes o servicios que, aún siendo prestados por proveedores participantes, se paguen a base de reembolso, los pagos que se hagan por servicios cubiertos por este contrato se regirán por las siguientes disposiciones:

- a. El asegurado avisará por escrito de cualquier reclamación a Triple-S Salud tan pronto le sea razonablemente posible, sin exceder un periodo de seis (6) meses a partir de la fecha en que recibió el servicio.
- b. Triple-S Salud suministrará al asegurado los formularios correspondientes para la presentación de evidencias de servicios dentro de un periodo de quince (15) días después de que se entregue el aviso de reclamación. Si estos formularios no se suministran dentro de dicho periodo, se considerará que el reclamante ha cumplido con los requisitos de este contrato, en cuanto a la prueba de servicios y bastará con que éste someta copia de la factura por los servicios recibidos que le suministre el proveedor del servicio al recibir el pago del asegurado.
- c. El asegurado deberá someter evidencia escrita de los servicios dentro de noventa (90) días después de que reciba los formularios correspondientes para la presentación de evidencia de servicios o tan pronto como sea razonablemente posible, pero en ningún caso, excepto en ausencia de capacidad legal, más tarde de un (1) año a partir de la fecha en que de otro modo se requiera la evidencia.
- d. Los pagos que haya que hacer al amparo de esta sección se harán inmediatamente después de que se reciba evidencia escrita fehaciente de los servicios.

**3. DUPLICIDAD DE BENEFICIOS:** Los beneficios cubiertos por esta póliza no deberán duplicar los beneficios cubiertos por el Programa *Medicare* o cualquier otra cubierta.



4. **EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA LA PERSONA ASEGURADA:** El proveedor no podrá facturarle al asegurado por los servicios cuyo pago haya sido denegado por Triple-S Salud por razón del incumplimiento de los criterios de razonabilidad y de necesidad médica establecidos por Triple-S Salud.
5. **IDENTIFICACIÓN:** Triple-S Salud expedirá una tarjeta a cada persona asegurada bajo la póliza. El asegurado(a) tendrá que presentar su tarjeta de identificación cada vez que solicite un servicio a un proveedor participante de Triple-S Salud para que la póliza cubra dichos servicios. En algunos casos, el asegurado tendrá que presentar una segunda identificación.
6. **SUSCRIPCIÓN ABIERTA:** Ninguna compañía que venda pólizas complementarias a Medicare podrá negarse a emitir una póliza o condicionar dicha emisión o la validez de cualquier póliza complementaria disponible para la venta en Puerto Rico. Tampoco discriminará en el precio de tal póliza por el estado de salud, historial de reclamaciones, la cantidad de servicios solicitados o condición médica del solicitante siempre y cuando dicha solicitud para la póliza se someta dentro del periodo de seis (6) meses que empieza a contar a partir del primer mes en que una persona de 65 años o más se suscriba por primera vez a la Parte B de Medicare.
7. **MODELOS PARA RECLAMACIONES:** Triple-S Salud suministrará a los profesionales y proveedores de servicio participantes los formularios correspondientes para someter las evidencias de servicios. En caso de que la persona asegurada reciba servicios de profesionales y proveedores de servicios no participantes, Triple-S Salud suministrará dichos formularios directamente a la persona asegurada al recibir el aviso correspondiente de reclamación. Si estos formularios no se suministran dentro de quince (15) días después de dado dicho aviso, se considerará que el reclamante ha cumplido con los requisitos de esta póliza en cuanto a la evidencia de servicios, si somete, dentro del tiempo fijado en la cubierta para la presentación de evidencias de servicios, prueba por escrito cubriendo lo acaecido y la naturaleza y extensión de los servicios por los cuales se hace la reclamación.
8. **PAGO DE PRIMA:** El patrono se compromete a través de sus funcionarios autorizados a solicitarle al empleado, en los casos de cancelación de contrato, la devolución de las tarjetas de los asegurados.

En el caso de que la tarjeta de la persona asegurada no se devuelva a Triple-S Salud, la compañía tendrá derecho a cobrar la prima adeudada; o a su opción, podrá recobrar del asegurado principal los costos incurridos en el pago de reclamaciones por servicios prestados a la persona asegurada cuya tarjeta no haya sido devuelta. Esta cláusula aplicará excepto si las disposiciones de la Cláusula de Conversión de la póliza disponen lo contrario.

Triple-S Salud se reserva el derecho de enviar información detallada sobre el incumplimiento de pago por parte de la persona asegurada a cualquier agencia, institución u organismo que se dedique a investigaciones de crédito.

**9. PAGO DE RECLAMACIONES:** Los beneficios provistos bajo esta cubierta serán pagaderos al profesional o proveedor de servicios participante o directamente a la persona asegurada si ha utilizado las facilidades de profesionales o proveedores de servicio no participantes, de acuerdo a la información que aparece en la sección de Indemnización a la Persona Asegurada de esta póliza, siempre y cuando se suministre a Triple-S Salud todos los informes que se requieran en tales casos.

**10. PRUEBAS DE SERVICIOS:** En caso de cualquier reclamación por servicios de parte de la persona asegurada, deberá someter a Triple-S Salud prueba escrita de dichos servicios dentro de noventa (90) días después de recibirse los mismos. No someter dicha prueba dentro del tiempo requerido no invalidará ni reducirá ninguna reclamación, si no fue razonablemente posible someter la prueba dentro de dicho tiempo y siempre que tal prueba se someta tan pronto como sea razonablemente posible, que en ningún caso, excepto en ausencia de capacidad legal, será más tarde de un (1) año a partir de la fecha en que de otro modo se hubiera requerido la prueba. El asegurado autoriza a cualquier profesional o proveedor de servicios para que le someta a Triple-S Salud informes, que se mantendrán confidenciales, relacionados al diagnóstico y los servicios prestados a él los cuales se utilizarán única y exclusivamente para determinar los derechos y obligaciones contraídas dentro de la póliza.

**11. SUSPENSIÓN DE BENEFICIOS:** Una póliza o certificado complementario al Programa Federal de Servicios de Salud para Personas de Edad Avanzada (Medicare) proveerá que los beneficios y primas bajo la póliza o certificado se suspenderán a petición del tenedor de la póliza o certificado para el periodo (que no exceda a veinticuatro (24) meses) en lo cual el tenedor de póliza o certificado ha solicitado y se determina a ser elegible a recibir asistencia médica bajo el Título XIX de la Ley del Seguro Social, pero solamente si el tenedor de póliza o certificado notifica al expedidor de la póliza o certificado dentro de noventa (90) días después de la fecha en que el individuo se encuentra elegible para la asistencia. Al recibir el aviso a su debido tiempo, el expedidor le devolverá al tenedor de póliza o certificado aquella porción de la prima atribuible al periodo de elegibilidad para Medicaid, sujeta al ajuste para reclamos pagados.

Si sucede la suspensión y si el tenedor de póliza pierde el derecho para la asistencia médica, la póliza será reinstalada automáticamente (vigente a partir de la fecha de terminación del derecho si el tenedor de póliza o certificado provee aviso de la pérdida del derecho dentro de los noventa (90) días después de la fecha de la pérdida y paga la prima atribuible al periodo, vigente a partir de la fecha de la terminación del derecho).

Los beneficios y primas pueden ser suspendidos por petición del asegurado si éste tiene derecho a los beneficios bajo la Sección 226(b) del Seguro Social y está cubierto por un plan de salud patronal (como lo

define la Sección 1862 del Seguro Social). Si ocurre la suspensión y la persona pierde la cubierta bajo el seguro de salud patronal, la póliza se reinstalará automáticamente (efectiva a la fecha de la pérdida de la cubierta) siempre y cuando el tenedor de la póliza notifique dentro de noventa (90) días después de la pérdida de la cubierta.

**12. TERMINACIÓN:** La persona asegurada podrá devolver la póliza a Triple-S Salud dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que reciba la póliza y Triple-S Salud le devolverá el total de la prima correspondiente. Triple-S Salud se reserva el derecho de terminar esta póliza en la fecha de vencimiento de cualquier prima mediante el envío a la persona asegurada de una notificación escrita con no menos de diez (10) días de anticipación. La persona asegurada podrá terminar esta póliza mediante el envío de una notificación escrita a Triple-S Salud, para tener efecto dicha terminación al recibo de la notificación o en cualquier fecha posterior que se especifique. Se dispone también, que el asegurado principal será responsable del pago de las primas hasta la fecha de terminación de la póliza. Una vez se termine la póliza, la persona asegurada devolverá a Triple-S Salud su tarjeta de asegurado y las tarjetas de todos los dependientes. La terminación de la póliza no afectará a cualquier reclamación por servicios prestados con anterioridad a la fecha de la terminación.

Si al momento de terminación, la persona asegurada se encuentra hospitalizada, los beneficios de hospital se considerarán incurridos y se pagarán bajo la póliza. Triple-S Salud asumirá la responsabilidad por los beneficios de hospital conforme a los beneficios establecidos por *Medicare*, durante el periodo de treinta y un (31) días luego de la terminación; o hasta la fecha de alta, de las dos fechas la que ocurra primero.

**13. TIEMPO PARA EL PAGO DE RECLAMACIONES:** Los pagos por servicios que se hagan con arreglo a esta póliza, se harán tan pronto se reciba la evidencia escrita de dichos servicios.

---

## CARTA DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

---

La Ley 194 del 25 de agosto de 2000, según enmendada, conocida como la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente dispone los derechos y responsabilidades de los usuarios del sistema de salud médico-hospitalarios de Puerto Rico.

### **Derecho a una alta calidad de Servicios de Salud**

Servicios consistentes con los principios generalmente aceptados de la práctica de la medicina.

### **Derechos en cuanto a la obtención y divulgación de información**

Tiene derecho a recibir información cierta, confiable y sencilla, en inglés o español, sobre su plan de salud tal como:

- Servicios cubiertos, limitaciones y exclusiones
- Primas y copagos a pagar
- Directorio de proveedores
- Acceso a especialistas y servicios de emergencia
- Proceso de precertificaciones y querellas

### **Derecho en cuanto a la selección de planes y proveedores**

Todo individuo tiene derecho a:

- Seleccionar planes de cuidado de salud y proveedores de servicios de salud que sean adecuados y que mejor se ajusten a sus necesidades sin que sean discriminados por su condición socioeconómica, capacidad de pago, por condición médica preexistente o su historial médico, independientemente de su edad.
- Una red de proveedores autorizados y suficientes para garantizar que todos los servicios cubiertos por el plan estarán accesibles y disponibles sin demoras irrazonables y en razonable proximidad geográfica a las residencias y lugares de trabajo de las personas aseguradas, incluyendo el acceso a servicios de emergencia las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días. Todo plan de cuidado de salud que ofrezca cubiertas sobre servicios de salud en Puerto Rico deberá permitir que cada paciente pueda recibir servicios de salud primarios de cualquier proveedor de servicios primarios participante que éste haya seleccionado conforme a lo dispuesto en el plan de cuidado de salud.
- Permitir que cada persona asegurada pueda recibir los servicios de salud especializados necesarios o apropiados para el mantenimiento de la salud, según los procedimientos de referido establecidos en el plan de cuidado de salud. Esto incluye el acceso a especialistas cualificados para pacientes con condiciones o necesidades especiales de cuidado médico o de la salud, de manera que se garantice a las personas aseguradas acceso directo y rápido a los proveedores o especialistas cualificados de su selección de entre la red de proveedores del plan. En caso de que se requiera autorización especial bajo el plan para tal acceso a proveedores o especialistas cualificados, el plan garantizará un número adecuado de visitas para cubrir las necesidades de salud de tales personas aseguradas.

### **Derecho del paciente a la continuidad de servicios de cuidado de salud**

En caso de cancelación del proveedor o que el plan de salud cese, el asegurado tiene que ser notificado de dicha cancelación con por lo menos 30 días de anticipación. En caso de cancelación, y sujeto al pago de la prima, el asegurado tendrá derecho a continuar recibiendo

los beneficios por un período de transición de 90 días. En caso de que se encuentre hospitalizado al momento de la fecha de cancelación y la fecha de alta haya sido programada antes de la fecha de terminación, el periodo de transición se extenderá 90 días después de la fecha en que sea dado de alta. En caso de una mujer embarazada y la cancelación ocurre en el segundo trimestre, el período de transición se extenderá hasta la fecha de alta de la madre después del parto o de la fecha de alta del neonato, la que fuera última. En caso de pacientes diagnosticados con una condición terminal, antes de la fecha de terminación del plan y que continúe recibiendo servicios por esa condición antes de la fecha de terminación del plan, el período de transición se extenderá durante el tiempo restante de la vida del paciente.

### **Derecho en cuanto al acceso a servicios y facilidades de emergencia**

- Acceso libre e irrestricto a servicios y facilidades de emergencia cuando y donde surja la necesidad y sin precertificación ni periodos de espera.
- Si los servicios de emergencia son provistos por un proveedor no participante, la persona asegurada sólo pagará el copago o coaseguro aplicable.

### **Derecho a participar en la toma de decisiones sobre su tratamiento**

- Derecho a participar o que una persona de su confianza participe plenamente de las decisiones sobre su cuidado médico.
- Recibir toda la información necesaria y las opciones de tratamiento disponibles, los costos, riesgos y probabilidades de éxito de dichas opciones.
- Su proveedor de servicios de salud deberá respetar y acatar sus decisiones y preferencias de tratamiento.
- Ningún plan de cuidado de salud puede imponerle cláusulas de mordaza, penales o de otro tipo que interfieran con la comunicación médico-paciente.
- Todo profesional de la salud deberá proveerle la orden médica para pruebas de laboratorio, rayos X o medicamentos para que pueda escoger la instalación en que recibirá los servicios.

### **Derecho en cuanto a respeto y trato igual**

- Derecho a recibir trato respetuoso de parte de cualquier proveedor de servicios de salud en todo momento, sin importar raza, color, sexo, edad, religión, origen, ideología, incapacidad, información médica, genética, condición social, orientación sexual o capacidad o forma de pago.

### **Derecho a confidencialidad de información y récords médicos**

- Comunicarse libremente y sin temor con sus proveedores de servicios médicos.
- Tener la confianza de que sus récords médicos serán mantenidos en estricta confidencialidad y no serán divulgados sin su autorización, excepto para fines médicos o de tratamiento, por orden judicial o por autorización específica de la ley.

- Obtener recibo de los gastos incurridos por concepto del pago total o parcial, de copagos o coaseguros. El mismo debe especificar la fecha del servicio, nombre, número de licencia y especialidad del proveedor, nombre del paciente y de la persona que paga por los servicios, desglose de los servicios, cantidad pagada y firma del oficial autorizado.
- Acceder u obtener copia de su expediente médico. Su médico debe entregarle copia del expediente médico en un término de 5 días laborables contados desde su petición. Los hospitales, tienen un término de 15 días laborables. Pueden cobrarle hasta \$0.75 por página pero no más de \$25.00 por el expediente. De romperse la relación médico-paciente tiene derecho a solicitar el expediente original libre de costo, sin importar si tiene alguna deuda pendiente con el proveedor de servicios de salud.
- Recibir trimestralmente un informe de utilización que, entre otras cosas, incluya: nombre del asegurado, tipo y descripción del servicio, fecha y proveedor que brindó el servicio, así como la cantidad pagada por el servicio. La persona asegurada puede acceder al informe de utilización trimestral en que se desglosan los servicios pagados en beneficio de él y sus beneficiarios, registrándose como asegurado en el portal de Triple-S Salud ([www.ssspr.com](http://www.ssspr.com)).

### **Derechos en cuanto a quejas y agravios**

- Todo proveedor de servicios de salud o asegurador tendrá disponible un procedimiento para resolver de manera rápida y justa cualquier queja que un asegurado presente y tendrá mecanismos de apelación para la reconsideración de las determinaciones.
- Recibir respuesta a sus inquietudes en el idioma de su predilección, sea inglés o español.

### **Su responsabilidad como paciente es:**

- Proveer la información necesaria sobre planes médicos y el pago de cualquier cuenta. Conocer las reglas de coordinación de beneficios.
- Informar al asegurador cualquier instancia o sospecha de fraude contra el seguro de salud. En caso de sospecha de fraude contra el seguro de salud, usted deberá comunicarse con nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 787-774-6060 o a través de nuestro portal de Internet [www.ssspr.com](http://www.ssspr.com).
- Proveer la información más completa y precisa sobre su condición de salud, incluyendo enfermedades anteriores, medicamentos, etc. Participar en toda decisión relacionada con su cuidado médico. Conocer los riesgos y límites de la medicina.
- Conocer la cobertura, opciones y beneficios y otros detalles del plan de salud.
- Cumplir con los procedimientos administrativos de su plan de salud.
- Adoptar un estilo de vida saludable.

- Informar al médico cambios inesperados en su condición.
- Informar que entiende claramente el curso de acción recomendado por el profesional de la salud.
- Proveer copia de su declaración previa de voluntad.
- Informar al médico si anticipa problemas con el tratamiento prescrito.
- Reconocer la obligación del proveedor de ser eficiente y equitativo al proveer cuidado a otros pacientes.
- Ser considerado, de modo que sus actuaciones particulares no afecten a los demás.
- Resolver cualquier diferencia a través de los procedimientos establecidos por la aseguradora.

## **AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD**

---

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SU INFORMACIÓN DE SALUD PUEDE SER USADA Y DIVULGADA Y CÓMO USTED PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN REVISE ESTE AVISO CON CUIDADO. LA PROTECCION DE SU INFORMACIÓN ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS.

---

### **Nuestra Responsabilidad Legal**

Triple-S tiene el firme compromiso de mantener la confidencialidad de su información de salud. Este aviso le informa sobre nuestras prácticas de privacidad y sus derechos con respecto a su información de salud. Seguiremos las prácticas de privacidad descritas en este aviso mientras el mismo esté en vigor.

Este aviso incluye ejemplos de la información que recopilamos y describe los tipos de usos y divulgaciones que podemos hacer. Los ejemplos son ilustrativos y no deben considerarse un inventario completo de nuestro manejo de la información.

Nos reservamos el derecho de cambiar nuestras prácticas de privacidad y los términos de este aviso. Antes de realizar algún cambio significativo en nuestras prácticas de privacidad, enmendaremos este aviso y lo enviaremos a todos nuestros suscriptores activos a la fecha del cambio.

### **ORGANIZACIONES CUBIERTAS POR ESTE AVISO**

TRIPLE-S SALUD, INC

INTERACTIVE SYSTEMS, INC.

### **Información que Recopilamos**

Nuestro compromiso es limitar la información que recopilamos a la estrictamente necesaria para administrar la cubierta de su seguro o beneficios. Como parte de nuestras funciones de administración, recopilamos información personal de distintas fuentes, entre las cuales podemos mencionar:

- Información que usted provee en solicitudes y otros documentos para obtener un producto o servicio.
- Información que proviene de transacciones efectuadas con nosotros o con nuestras afiliadas.
- Información que proveen las agencias de crédito.
- Información de proveedores de servicios de salud.
- Programas de salud gubernamentales.

Nosotros no usamos ni divulgamos información genética con el propósito de evaluar o suscribir riesgos.



## Usos y Divulgaciones de Información de Salud

Compartimos información con nuestros socios de negocio, los cuales proveen servicios a nombre nuestro y participan en las funciones de administración del seguro o la coordinación de sus beneficios. Sólo compartimos la información mínima necesaria y requerimos que cada socio de negocio firme un contrato obligándose a mantener la confidencialidad de la información compartida y limitar el uso de la información a los propósitos establecidos en el contrato. Si el socio de negocio cerrara operaciones, nosotros mantendremos su información para continuar brindándole servicios.

En nuestras funciones de administración del seguro o beneficio, podremos usar y divulgar información, sin su autorización, para actividades relacionadas con su tratamiento médico, pago de servicios médicos y operaciones de cuidado de salud. Por ejemplo:

**Tratamiento:** A un proveedor de servicios médicos para que le brinde tratamiento.

**Pago:** Para pagar por los servicios de salud prestados a usted; determinar la elegibilidad a los mismos bajo su póliza; coordinar beneficios; cobro de las primas; y otras actividades relacionadas.

**Operaciones de Cuidados de Salud:** Para servicios legales y de auditoría, incluyendo detección de fraude y abuso y cumplimiento, así como la planificación y desarrollo de negocios, actividades administrativas y de gerencia del negocio, actividades de *patient safety*, credencialización, manejo de enfermedades y adiestramiento de estudiantes de medicina o farmacia.

Podemos usar o divulgar su información de salud a otra entidad relacionada con usted y que también esté sujeta a las reglas federales o locales sobre confidencialidad.

**Entidades Cubiertas Afiliadas.** Estas compañías están sujetas a las mismas leyes que requieren protección para su información de salud.

**Su Patrono u Organización que Auspicia su Seguro Grupal de Salud:** Podemos divulgar su información de salud al patrono u otra organización que auspicie su plan de salud grupal, con el fin de facilitar la administración del mismo, como las altas y bajas del plan de salud.

También podemos divulgar información de salud resumida. Esta resume el historial de reclamaciones, gastos por reclamaciones o cubiertas, o tipos de reclamaciones experimentadas por los participantes del plan.

## Ayudas en Casos de Desastres y situaciones de emergencia

### Programas gubernamentales de beneficios

**Salud y seguridad Pública:** Podemos usar o divulgar su información de salud según permitido o requerido por ley para los siguientes propósitos:

- Actividades de salud pública, incluyendo el informe de estadísticas de enfermedades e información vital, entre otros;
- Informar abuso o negligencia contra menores o adultos o violencia doméstica;
- Actividades de las agencias reguladoras;
- Respuesta a órdenes judiciales o administrativas;
- A los oficiales del orden público o asuntos de seguridad nacional;

- Para prevenir una amenaza inminente a la salud o seguridad públicas;
- Para actividades de investigación científica;
- Según autorizado por las leyes de compensación de accidentes del trabajo;
- Según requerido o permitido por las leyes aplicables.

**Servicios Relacionados con su Salud:** Podemos usar su información de salud para ofrecerle información sobre beneficios y servicios relacionados con su salud, o alternativas de tratamiento que pudieran ser de interés. Usaremos su información para llamarle o escribirle para recordarle sus citas médicas o las pruebas preventivas que necesite de acuerdo a su edad o condición de salud.

**Con Su Autorización:** Usted nos puede autorizar por escrito a usar o divulgar su información a otras personas para cualquier propósito. Actividades como el mercadeo de productos no relacionados con salud o la venta de información de salud requieren su autorización. En estos casos, las pólizas de seguro y sus beneficios no se afectarán si usted deniega la autorización. La autorización tiene que estar firmada y fechada por usted, indicar la persona o entidad autorizada a recibir la información, breve descripción de la información a divulgarse y fecha de expiración de la autorización, la cual no excederá de 2 años contados desde la fecha en que se firma la misma. Salvo que se haya firmado la autorización para uno de los siguientes propósitos:

- Para sustentar una solicitud de beneficios bajo una póliza de seguro de vida o para la rehabilitación o cambios de beneficios de la misma, en cuyo caso la autorización estará vigente por treinta (30) meses o hasta que se deniegue la solicitud, lo que ocurra primero; o
- Para sustentar o facilitar la comunicación del tratamiento en curso para un padecimiento crónico o enfermedad crónica o la rehabilitación de una lesión.

La información divulgada conforme a la autorización provista por usted pudiera ser redivulgada por el recipiente de la misma y no estar protegida por las leyes de privacidad aplicable. Usted tiene derecho a revocar la autorización por escrito en cualquier momento, pero su revocación no afectará los usos o divulgaciones permitidos por su autorización mientras la misma estuvo vigente. Nosotros guardaremos registro de las autorizaciones o revocaciones otorgadas por usted.

**A su Familia y Amigos:** A menos que usted solicite una restricción, podemos divulgar de forma limitada información suya a los miembros de su familia o amistades que estén involucradas en su cuidado médico o que sean responsables por el pago de los servicios médicos.

Antes de divulgar su información médica a alguna persona relacionada con su cuidado médico o con el pago de los servicios de salud, le proveeremos la oportunidad de objetar dicha divulgación. Si usted no se encuentra presente, está incapacitado(a) o es una situación de emergencia, utilizaremos nuestro juicio profesional en la divulgación de información que entendamos resultará en su mejor interés.

**Terminación de la relación de servicio:** No compartimos información de aquellas personas que ya no mantienen cuentas, pólizas o servicios con nosotros, excepto según lo permita la ley.

**Medidas de seguridad:** Hemos implantado medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas para limitar el acceso a su información. Nuestros empleados y socios de negocio conocen la responsabilidad de proteger y mantener la confidencialidad de su información y se han comprometido a seguir los más estrictos estándares de confidencialidad y seguridad en el manejo de su información.

## **Derechos Individuales**

**Acceso:** Usted tiene el derecho de examinar y obtener copia de su información personal, financiera, de seguros o de salud relacionada con suscripción o reclamaciones dentro de los límites y excepciones que provee la ley. Para ello, usted debe presentarnos su solicitud por escrito. Al recibo de su solicitud nosotros tendremos treinta (30) días para efectuar alguna de las siguientes actividades:

- Solicitud de tiempo adicional
- Proveer la información solicitada o permitirle examinar la información durante horas laborales
- Informarle que no tenemos la información solicitada en cuyo caso, de conocerlo, le indicaremos a dónde acudir
- Denegar la solicitud, parcial o totalmente, debido a que la información proviene de una fuente confidencial o se recopiló en preparación de un litigio o investigación por oficiales del orden público, unidad anti-fraude o para programas de garantía de calidad o cuya divulgación está prohibida por ley. Le notificaremos por escrito las razones de la denegación. No será requerido notificarle en casos donde sea parte de una investigación debidamente constituida por ley o en preparación de un proceso judicial.

El primer informe que usted solicite será gratuito. Nos reservamos el derecho de cobrar por copias subsiguientes. Si usted solicita la información en un formato alterno al que nosotros hemos establecido para este propósito, podría tener que pagar un cargo adicional por el informe.

**Informe de Divulgaciones:** Usted tiene derecho a recibir una lista de las instancias ocurridas desde el 14 de abril de 2003 en que nosotros o nuestros socios de negocio hayamos divulgado su información de salud para asuntos no relacionados a tratamiento médico, pago de servicios de salud, operaciones de cuidado de salud, o según su autorización. El informe indicará la fecha en que se hizo la divulgación, el nombre de la persona o entidad a la que se divulgó su información, una descripción de la información divulgada y la razón para la divulgación. Si usted solicita este informe más de una vez dentro de un período de doce (12) meses, podríamos cobrarle los costos de procesar la(s) solicitud(es) adicional(es). El informe sólo cubre los últimos seis (6) años.

**Restricciones:** Usted tiene el derecho de solicitar que implementemos restricciones adicionales en nuestro manejo de su información de salud, si dicha divulgación puede constituir un peligro a su seguridad, como en los casos de violencia doméstica. Nosotros no tenemos que

estar de acuerdo con su solicitud, pero si la aceptamos, nos registramos por la misma (excepto en caso de una emergencia). Su solicitud y nuestro acuerdo de implementar restricciones adicionales en el manejo de su información de salud debe ser por escrito y firmada por un oficial autorizado.

**Comunicación Confidencial:** Usted tiene el derecho de solicitar que nuestras comunicaciones hacia usted relacionadas con su información de salud sean realizadas por métodos alternos o dirigidas a direcciones alternas para proteger su vida. Debe presentar una solicitud escrita en la que indique las razones que pueden ponerle en peligro si las comunicaciones no se realizan de forma confidencial. Podríamos aceptar su solicitud si ésta es razonable, especifica las formas o localizaciones alternas, y nos permite continuar con el cobro de las primas de su seguro de salud y el pago de las reclamaciones por los servicios recibidos, incluyendo el envío de explicaciones de beneficios.

**Enmienda.** Usted tiene el derecho de solicitar que enmendemos su información de salud. Su solicitud debe ser por escrito, y contener una explicación o evidencia que justifique la enmienda. En el término de sesenta (60) días realizaremos la enmienda. De necesitar tiempo adicional, le solicitaremos por escrito un período de treinta (30) días adicionales previo a la expiración del plazo original.

Podemos rechazar su solicitud si no originamos la información que usted solicita que se enmiende y quién la originó se encuentra disponible para recibir su solicitud, o por otras razones. Si rechazamos su solicitud, le proveeremos una explicación por escrito. Usted puede solicitar que se incluya una declaración suya indicando su desacuerdo con la determinación tomada por nosotros. Si aceptamos su solicitud, realizaremos esfuerzos razonables para informar a otros, incluyendo los socios de negocio, e incluiremos la enmienda en cualquier divulgación futura de tal información.

**Cierre de negocio.** En la eventualidad de un cierre de negocio nos comunicaremos con usted para informarle cómo obtener su historial de reclamaciones y cualquier otra información necesaria.

**Aviso en caso de violaciones de seguridad en que su información esté en riesgo:** Usted tiene derecho a ser notificado por cualquier medio si la violación de seguridad es resultado de que su información no estuviera protegida por tecnologías o metodologías aprobadas por el Departamento de Salud de los Estados Unidos.

**Aviso por Medios Electrónicos:** Si usted recibió este aviso por medio del portal [www.ssspr.com](http://www.ssspr.com) o por correo electrónico (e-mail), usted tiene derecho a recibir una copia escrita del mismo.

### **Preguntas y Quejas**

Si interesa obtener más información sobre nuestras prácticas de privacidad o tiene preguntas o dudas, comuníquese con nosotros. Todos los formularios para ejercer sus derechos están disponibles en [www.ssspr.com](http://www.ssspr.com).

Si entiende que nosotros o alguno de nuestros socios de negocio ha incurrido en alguna infracción de sus derechos de privacidad, o está en desacuerdo con alguna decisión nuestra sobre el acceso a su información de salud, puede presentar su queja en la dirección que aparece al final de este aviso. Usted también puede someter su queja por escrito al Departamento de Salud Federal (DHHS) a la siguiente dirección: Región II, Office for Civil Rights, US Department of Health and Human Services, Jacob Javits Federal Building, 26 Federal Plaza – Suite 3312, New York, New York, 10278; voice phone: (212) 264-3313; fax (212)264-3039; TDD (212)264-2355.

Apoyamos su derecho a la privacidad de su información de salud. No tomaremos ningún tipo de represalia si usted decide presentar una queja con nosotros o ante el DHHS.

Oficina de Contacto: **OFICINA DE CUMPLIMIENTO Y PRIVACIDAD TRIPLE-S SALUD**

Teléfono: (787) 277-6686

Fax: (787) 706-4004

E-mail: privacidad@ssspr.com

Dirección: P. O. Box 363628, San Juan, PR 00936-3628

If you would like to receive an English version of this notice, please contact us at the address above or visit our website at [www.ssspr.com](http://www.ssspr.com).

## Centros de Servicio

### Plaza Las Américas

2do nivel - Frente a Relojes y Relojes  
Lunes - Viernes: 8:00 am - 7:00 pm  
Sábado: 9:00 am - 6:00 pm  
Domingo: 11:00 am - 5:00 pm

### Plaza Carolina

2do Nivel  
Lunes - Viernes: 9:00 am - 7:00 pm  
Sábado: 9:00 am - 6:00 pm  
Domingo: 11:00 am - 5:00 pm

### Triple-S Salud

Edificio Central  
1441 Ave. Franklin D. Roosevelt  
San Juan, PR 00920-3628

### Arecibo

Edificio Caribbean Cinemas  
Suite 101, Carr #2  
Arecibo, PR 00612

### Caguas

Angora Shopping Center  
Ave. Luis Muñoz Marín esq. Troche  
Caguas, PR 00725

### Ponce

1046 Ave. Hostos  
Galería del Sur Building, Suite 218  
Ponce, PR 00716-1119

### Mayagüez

Carretera 114 Km 1.1, Barrio Guanajibo  
Mayagüez, PR 00680