

HOJA PARA EL REFERIDO DE POSIBLES CASOS DE EXPLOTACION FINANCIERA

Propósito: Use este formato para referir al Departamento de Cumplimiento cualquier posible caso de explotación financiera contra personas de edad avanzada o adultos con impedimento¹.

Instrucciones: Complete el documento en todas sus partes (colocar N/A en campos donde no sea aplicable). Todo referido de posible caso de explotación financiera debe ser enviado al Departamento de Cumplimiento dentro de las siguientes (24) horas de identificado. TODO referido debe ser sometido a través de TSACompliance@ssspr.com²

SECCIÓN A: Información de la posible víctima de explotación financiera

Nombre del(la) afiliado(a):

Dirección residencial:

Dirección postal:

Teléfono: (si es el mismo teléfono del sospechoso(a) informarlo aquí)

Número de ID/Contrato:

Nombre de la cubierta en la que está suscrito(a):

Edad:

Sexo:

Condiciones de salud conocidas:

SECCIÓN B: Información del sospechoso(a) de cometer la posible explotación financiera

Nombre del(la) sospechoso(a):

Dirección residencial:

Dirección postal:

Teléfono:

Relación con la víctima:

Edad:

Sexo:

SECCIÓN C: Información del Hogar (solo aplica si está involucrado un hogar de ancianos o de personas incapacitadas):

Nombre del hogar:

Dirección residencial:

Dirección postal:

Teléfono:

Nombre de representante: (Ej. Director(a), Trabajador(a) social)

¹ Solo aplica a personas de edad avanzada o adultos con impedimento mayores de 60 años.

² Cumplimiento solamente atiende los posibles casos de explotación financiera (cuando la persona sospechosa hace uso de los ingresos, activos o beneficios del seguro de la persona de edad avanzada o incapacitada para su beneficio; Ej. uso de los beneficios de la ComboCard, del beneficio de OTC del afiliado).

SECCIÓN D: Situación o actividades constitutivas de posible explotación financiera.

- ☐ Uso de los beneficios del seguro de la persona de edad avanzada o adulto con impedimento para beneficio del (la) sospechoso(a) de cometer explotación financiera.
- ☐ Falsificación de firma del adulto con impedimento persona de edad avanzada.
- ☐ Efectuar transacciones de seguros (reembolsos, reclamaciones, devolución de primas, retro de dinero) sin autorización de la persona de edad avanzada o adulto con impedimento.
- ☐ Apropiación de fondos, activos, propiedades del adulto con impedimento o persona de edad avanzada.
- ☐ Otro:

SECCIÓN E: Hechos y Alegaciones

1. ¿Quién se comunicó con TSA/TSS? Si no es el(la) afiliado(a), ¿Tiene PHI?:
2. ¿Qué relación tiene con el(la) afiliado(a)?:
3. ¿Existe evidencia de tutoría legal? ¿Quién consta como tutor, *si aplica*?:
4. ¿En qué fecha se comunicó con TSA/TSS la persona que alega posible explotación financiera?:
5. ¿Por qué medio se contactó a TSA/TSS? (*Ej. Call Center, Centro de Servicio, Representante autorizado*)
6. ¿Cuál fue el propósito de la comunicación con TSA/TSS?

Alegaciones: (*Describe en detalle toda la información y alegaciones compartidas por la persona que denuncia el posible caso de explotación financiera*)

SECCIÓN F: Acciones tomadas

- ☐ Cancelación de ID Card o tarjeta Combocard (*solo aplica si quien somete el referido es un Representante de Servicio al Cliente*)
- ☐ Cambio de dirección del afiliado(a) (*solo aplica si quien somete el referido es un Representante de Servicio al Cliente*)
- ☐ Emisión de ID Card o tarjeta Combocard nueva (*solo aplica si quien somete el referido es un Representante de Servicio al Cliente*)
- ☐ Otro:
- ☐ Referido a la Unidad SIU
- ☐ Referido a Manejo de Casos³
- ☐ Referido al 9-1-1
- ☐ Si en el referido se alega que no le ha llegado la ComboCard, evidencia de dirección a la que se le envió y de quién activó la misma. (*solo aplica si quien somete el referido es un Representante de Servicio al Cliente*)
- ☐ ¿Se refirió el caso a alguna agencia gubernamental?

Nombre de la agencia:

Fecha del referido a la agencia:

³ Si el referido no es un posible caso de explotación financiera y lo que se refiere es un caso de maltrato o negligencia contra una persona de edad avanzada y/o incapacitada, que no incluya el elemento de explotación financiera, se debe referir a manejo de casos, NO a Cumplimiento.

SECCION G: Evidencia incluida con el referido

- ☐ Screenshots de las transacciones de la tarjeta Combocard *(desde la fecha en la que se activó la cubierta)*
- ☐ Screenshots de las transacciones de compras con el beneficio OTC *(desde la fecha en la que se activó la cubierta)*
- ☐ Otro:

SECCION H: Información sobre el empleado de TSA/TSS que refiere el posible caso de explotación financiera a Cumplimiento

Nombre empleado:

Puesto:

Fecha de sometimiento a Cumplimiento: