



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Administración de Seguros de Salud

INFORME DE TRANSICION Área de Servicio al Cliente

14 de octubre de 2020



• PO Box 195661, San Juan, PR 00919-5661 • Tel: 787.474.3300 • www.asespr.org

Autorizado por la Comisión Estatal de Elecciones CEE-SA-19-166

TABLA DE CONTENIDO

Introducciónpag. 3
Organigrama.....pag. 4
Proyectos.....pag. 5
Logros.....pag.6-9



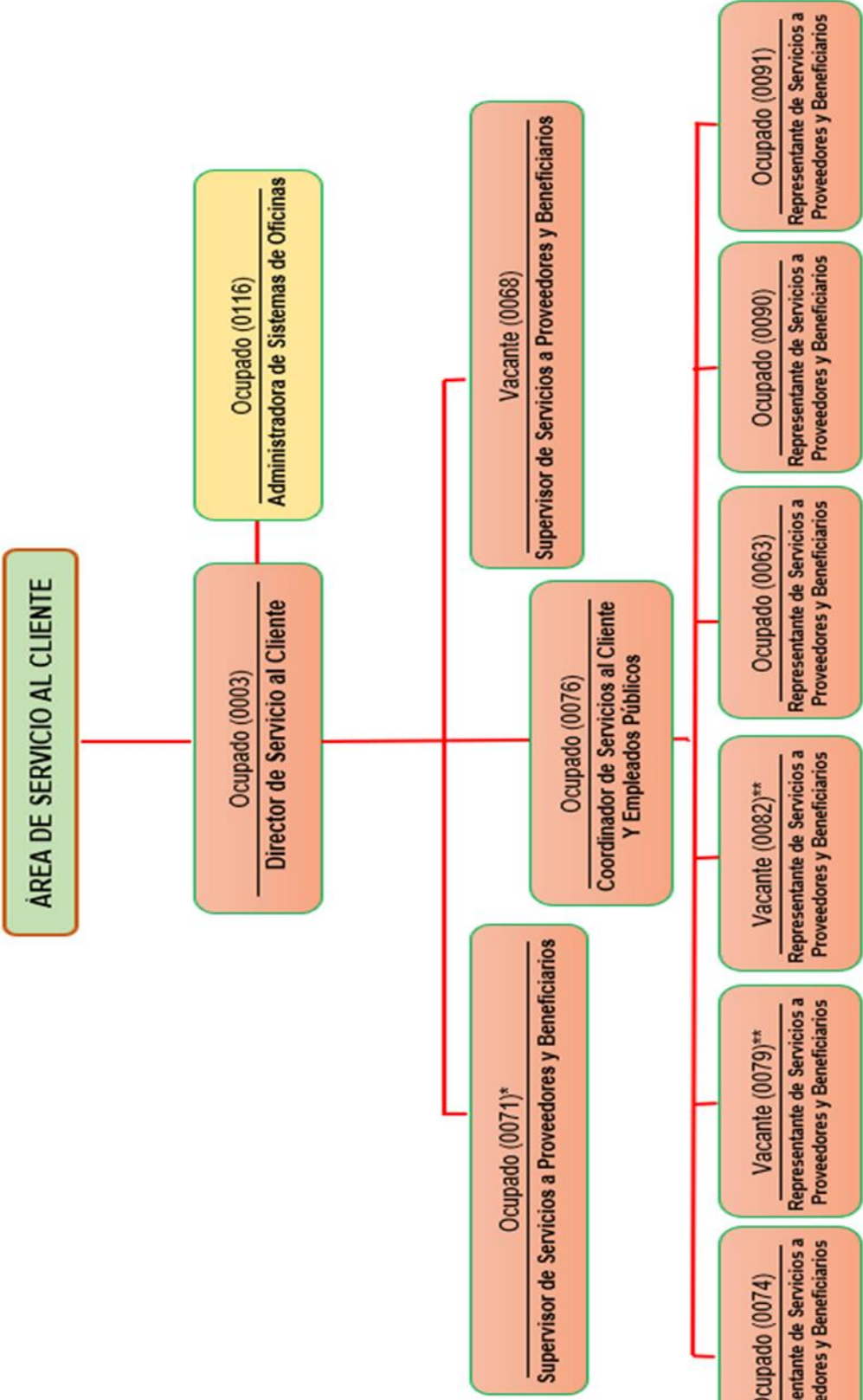
I. INTRODUCCION

La función del Área de Servicio al Cliente es brindar servicios a proveedores de salud, a las aseguradoras contratadas y beneficiarios del Plan de Salud Vital. Además, se ofrece servicios a entidades gubernamentales y público en general, proveyendo información sobre los servicios, beneficios y como pueden acogerse al Plan de Salud Vital. Nuestros servicios se brindan a través de líneas telefónicas, comunicaciones escritas, página web, visitas que se realizan en las facilidades de ASES.



II. ORGANIGRAMA

Estructura Organizacional del Área de Servicio al Cliente



Leyenda: *Empleado en Destaque
 ** Ocupado por Servicios Profesionales a través de la Compañía Temporera de Empleos Pathfinders, Inc.

PROYECTOS

- **Open Enrollment**

En el mes de octubre de 2020, estaremos comenzando con la implementación del *Open Enrollment* 2020. A mediados del mes de octubre de 2020, comenzaremos con la Campaña de Medios, dónde se le estará orientado a todos los beneficiarios del Plan de Salud Vital sobre el *Open Enrollment*. El Plan de Medios está en espera por la aprobación del Ejecutivo y la Junta de Directores. Para el 14 de octubre de 2020, estaremos presentándole al Ejecutivo una nueva plataforma dónde los beneficiarios del Plan de Salud Vital puedan hacer una cita virtual, en la cual escogerán fecha y hora para ser atendido por un Consejero de Inscripción.

- **Nuevo Sistema Centro de Llamadas Área de Servicio al Cliente**

Se está trabajando junto a la Compañía CITRIOM la implementación y el nuevo diseño del Sistema de Centro de Llamadas, que contará con nuevas funcionalidades referente a los manejos de casos y la integración del Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR Interactive Voice Response) en conjunto con la integración de la información de los beneficiarios y proveedores del Plan de Salud Vital, para llevar a cabo estadísticas de llamadas y servicios de los casos atendidos. El mismo se encuentra pendiente de evaluación.

- **Equipo Centro de Llamadas Área de Servicio al Cliente**

El Área de Servicio al Cliente, junto al Área Ejecutiva y la Oficina de Sistemas de Información, están en conversación para adquirir equipos telefónicos en el que se pueda obtener métricas de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas.



LOGROS

- **Manual de Procedimientos Internos del Área de Servicio al Cliente:** En el mismo se encuentra todos los detalles de cómo funciona el Área de Servicio al Cliente:
 - ✓ Organigrama de la ASES.
 - ✓ Descripción de Puestos – Funciones Esenciales.
 - ✓ Definiciones Conceptuales.
 - ✓ Descripción de la Tarjeta de Identificación (Tarjeta de Salud).
 - ✓ Tabla de Copagos y Coaseguros.
 - ✓ Información General del Plan de Salud Vital.
 - ✓ Quejas y Apelaciones.
 - ✓ Cómo trabaja el Plan de Salud Vital con otros seguros de salud.
 - ✓ Directrices Anticipadas.
 - ✓ Fraude y Abuso.
 - ✓ Información Medicare Platino.
 - ✓ Empleados Públicos y Retirados.
 - ✓ Preguntas y Respuestas de Beneficiarios y Proveedores.
 - ✓ Visitas de Beneficiarios y Proveedores a la ASES.
 - ✓ Casos Referidos.
 - ✓ Correspondencias.
 - ✓ Actividades / Ferias de Salud / Orientación.
 - ✓ Trabajos en conjuntos con otras directorías en la ASES.
 - ✓ Formularios y Formatos de Cartas.

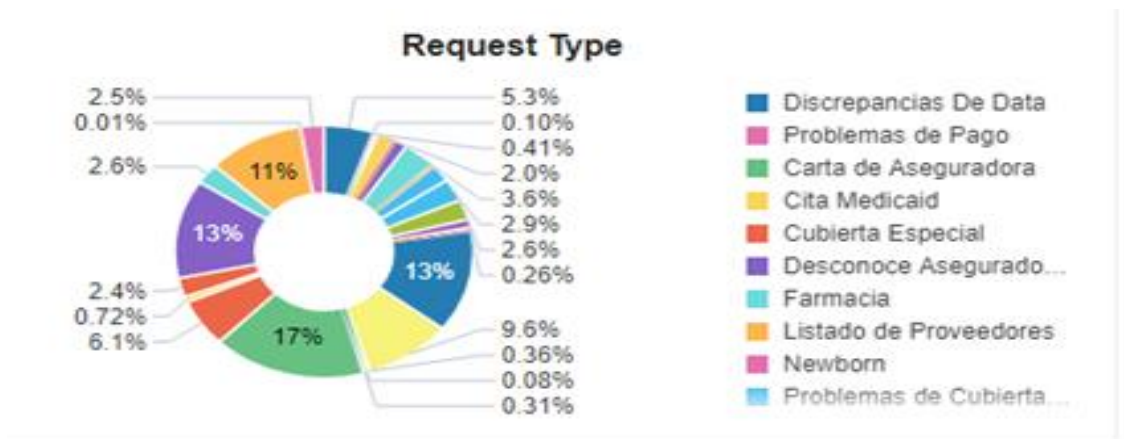
- **Sistema Enterprise Data Waterhouse (EDW):** Al comenzar el Plan de Salud Vital, se creó un nuevo módulo (Service Log). El mismo consiste en que los Representantes de Servicios a Proveedores y Beneficiarios puedan registrar las llamadas de los beneficiarios

y poder agilizar la búsqueda de información de estos. El Sistema EDW incluye información básica como el seguro social, fecha de nacimiento, número de identificación, dirección postal, aseguradora a la que están asignados, fecha de ingreso y expiración del Plan de Salud Vital, entre otra información. Al atender la llamada, la misma se registra en el sistema y es enviada a la Aseguradora correspondiente. El Sistema EDW permite que el Director del Área de Servicio al Cliente pueda monitorear al personal del área y verificar los casos resueltos y los casos pendientes a resolver.

- **Casos/Llamadas:** Con la implementación del nuevo módulo para el Sistema EDW, cuando comenzó el Plan de Salud Vital en noviembre de 2018, el mismo guarda las llamadas registradas por nuestros Representantes de Servicios a Proveedores y Beneficiarios, para trabajar asuntos como: Discrepancias de Data, Desconoce Aseguradora Actual, Farmacia, Problemas de Cubierta/Copago, Red de Proveedores, Cambio PCP, Portal Medicaid, Sin Información, Carta de Baja, Consultas Medicaid, etc.

Datos más actualizados:

La data de llamadas recibidas en el Área de Servicio al Cliente es la siguiente durante el periodo del 1ro de noviembre de 2018 al 21 de septiembre de 2020 es la siguiente:



PLAN DE SALUD VITAL	
PERIODO 1/NOVIEMBRE/2018 AL 21/SEPTIEMBRE/2020	
LLAMADAS REGISTRADAS	CASOS RESUELTOS
8,916	8,849

***No se incluye las llamadas recibidas de beneficiarios que se resuelven al momento. El registro de las llamadas registradas es cuando se tienen que referir a las Aseguradoras para su acción correspondiente.**

***No se registran las llamadas de beneficiarios que preguntan sobre los números de teléfonos de aseguradoras y citas para Medicaid.**

- **Contratación Truenorth – Consejero de Inscripción**

En el mes de mayo de 2020, comenzamos con el *Readiness Review* para la contratación del nuevo Consejero de Inscripción. Luego de finalizar el *Readiness Review*, la evaluación final fue presentada al Ejecutivo y a su vez a la Junta de Directores de la ASES, el cual fue aprobado. Se comenzó con el nuevo contrato el 1 de agosto de 2020. Para el 14 de octubre de 2020, estaremos presentándole al Ejecutivo una nueva herramienta de Citas Virtuales, en que los beneficiarios del Plan de Salud Vital podrán realizar una cita con hora y fecha para ser atendido por un Consejero de Inscripción.

- **Proceso de extensión de contratos a las entidades bajo las disposiciones de la Ley Núm. 95-1963, según enmendada, y Período de Suscripción Abierta para empleados públicos**



ASES extendió los contratos a las organizaciones que brindan servicios a los empleados públicos, al amparo de la mencionada Ley 95. Nuestros actuarios rindieron un informe final detallado por aseguradora y producto, con el fin de lograr extensión de contratos sin variar el costo de la prima actual. El Período de Suscripción fue abierto para el 18 de enero de 2020 extendiéndose el mismo hasta el 6 de marzo de 2020. El contrato entró en vigor al 1 de abril de 2020.

- **Contratación ADVANTAGE Ley 95**

ASES Mantiene contrato con cuatro compañías aseguradoras que proveen el beneficio de cubiertas *Medicare Advantage* a los pensionados del Gobierno de Puerto Rico con las partes A y B de *Medicare*. Para el venidero año contrato 2021, ASES decidió renovar el contrato a estas cuatro entidades. Estas son: *MCS Classicare*, *SSS Advantage*, HUMANA y MMM (Medicare y Mucho Más). Se comenzó el proceso enviando la Carta Circular 20-0819 con fecha del 19 de agosto de 2020.

En el referido comunicado se percibió del proceso a las aseguradoras. Se les informó acerca de los documentos a ser entregados para ser evaluados por el personal de ASES. La evaluación consistía en tres fases: Legal, Fiscal y de Mercadeo. En la primera se solicitan los documentos necesarios y requeridos para contratar con el Gobierno de Puerto Rico. La segunda es para confirmar la solvencia económica y capacidad para la continuidad de servicios. Por último, se evaluó todo material a ser utilizado por las entidades durante el período de campaña, que comenzó el 1 de octubre y se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2020. La fecha de efectividad del contrato es al 1 de enero de 2021. Los mismos ya fueron firmados entre las partes y registrados.

Como fruto de este esfuerzo, este segmento de la población cuenta con un total de 19 productos para hacer su selección. Las primas van desde \$0.00 a \$10.00 PMPM. Ninguna va por encima de la aportación patronal que recibe todo aquel pensionado elegible para la misma. Las cubiertas cuentan con una gama de servicios que servirán muy bien a esta población que tanto lo necesita.

