

1- ¿Cuándo los subscriptores recibirán su nueva tarjeta de identificación?

First Medical, comenzará a emitir las nuevas tarjetas de identificación para sus subscriptores durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2007. A partir del 1 de enero de 2008, todos los subscriptores tendrán y usarán su nueva tarjeta de identificación.

2- ¿La nueva tarjeta de identificación contempla cambios en la forma de identificación de nuestros subscriptores actuales y nuevos prospectos?

Sí. El nuevo re-diseño de nuestra nueva tarjeta de identificación para los subscriptores del Departamento de Empresas Privadas/Pago Directo, conocido como First Medical Directo, trae consigo la codificación de un nuevo número de contrato en el cual se omitirá el número actual de Seguro Social, como elemento principal en la identificación de nuestros subscriptores.

En First Medical nos esforzamos por preservar la identidad y privacidad de nuestros subscriptores.

3- Porqué además del cambio a la nueva y refrescante tarjeta de identificación, se está cambiando el número de identificación (Seguro Social), de los subscriptores de la Empresa Privada/Pago directo?

En nuestros días cada vez más sufrimos las consecuencias del robo de identidad. A tales efectos, First Medical se ha dado a la tarea de cuidar y preservar muy celosamente la identidad de nuestro subscriptores. Es por esto que hemos decidido apoyar los esfuerzos legislativos de las leyes Num. 187 del 1 de septiembre de 2007 y Num. 207 del 27 de septiembre de 2006, las cuales pretenden proteger la confidencialidad del número de Seguro Social.

4- ¿A quienes se les emitirán la nueva tarjeta de identificación y cuando va comenzar este proceso?

Comenzando el 1 de septiembre de 2007, se les estará emitiendo las nuevas tarjetas de identificación, con un nuevo número de contrato a todos nuestros subscriptores de Empresa Privada/Pago Directo. Este proceso se estará continuando a través de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2007, sin importar la fecha de renovación de su plan o grupo.

Este proceso puede traer consigo, que entre los meses de septiembre a diciembre de 2007, pueda haber subscriptores que tengan la tarjeta actual (gris), con su número de seguro social o tengan nuestra nueva re-diseñada tarjeta, en la cual ya se contempla el nuevo cambio en el número de contrato.

5- ¿Cual es la diferencia entre el número de contrato actual y el número de contrato nuevo?

El número de contrato (número de subscriptor), actualmente se codifica a través de los 9 dígitos del Seguro Social personal del subscriptor principal. El nuevo número de contrato se va a codificar a base de un generador aleatorio de letras y números. En nada se asemeja a su número de identificación del Seguro Social. Favor de referirse al ejemplo:

Ejemplo:

	Subscriber	
Número de Contrato Actual	000-00-0000-00	(Formato Seguro Social)
Nuevo Número de Contrato Actual	FM0000000-00	(Nuevo Formato)

6- ¿Qué pasará si un subscriptor desea obtener un duplicado de su tarjeta de identificación actual (gris) y al momento no ha recibido el cambio a nuestra nueva y rediseñada tarjeta de identificación?

Como ya es nuestra costumbre el ofrecer un servicio de excelencia, que cumpla con las necesidades de todos nuestros subscriptores, se emitirán tarjetas a todos nuestros subscriptores activos en el plan. El tipo de tarjeta a emitirse no va importar si el subscriptor no ha recibido en el momento la tarjeta o si se le ha extraviado la recién recibida nueva tarjeta de identificación.

7- ¿First Medical notificará a sus grupos sobre este nuevo cambio?

Sí. First Medical comprometido siempre en mantener una comunicación efectiva con nuestros grupos y administradores de grupos, notificara a todos sus grupos de la Empresa Privada el nuevo cambio y re-diseño de nuestra tarjeta de identificación así como, la explicación de los campos existente en la misma.

8- ¿Cómo el cambio en la nueva tarjeta de identificación y número de contrato modificará la forma en que suscribimos y renovamos a nuestros subscriptores?

No. El nuevo cambio en nuestra tarjeta de identificación y número de contrato en nada afectará la forma en que se procesan en estos momentos. El numero de Seguro Social de los subscriptores continuará siendo la forma de identificación interna y debe ser incluida en cualquier solicitud nueva o solicitud de cambio o cancelación.

9- Si existe un nuevo cambio en la tarjeta de identificación y número de contrato. ¿Porqué que tengo que continuar ofreciendo el número de Seguro Social para cualquier solicitud nueva o solicitud de cambio o cancelación?

Teniendo en cuenta que este nuevo número de contrato obedece a las nuevas reglamentaciones en cuanto a la privacidad del número de Seguro Social, First Medical esta sincronizando su base de datos con sus sistemas, usando el número de seguro social. El uso del Seguro Social solo y exclusivamente será usado de forma interna. Entiéndase: informes, informes grupales, o del plan, ó para la coordinación de beneficios, que así lo requieran.

First Medical, no solo esta Comprometido con la Salud de nuestro subscriptores, así como la seguridad de los mismos. Toda correspondencia que se emita de nuestras oficinas de First Medical, identificará al subscriptor con el nuevo número de identificación y no por el número de Seguro Social.

Si a partir del 1 de enero de 2008, usted recibe alguna comunicación en el cual usted se ha identificado a través de Seguro Social, favor de comunicarse lo antes posible con el Departamento de Empresa Privada/Pago Directo al (787) 650-0080.

10- ¿Qué sucede si un subscriptor o proveedor envía una reclamación con el numero de Seguro Social en vez de con el nuevo numero de identificación?

Si un proveedor presenta una reclamación usando el número de identificación basado en el número de Seguro Social, para un suscriptor a quien ya se le ha asignado un número que no contiene el numero de Seguro Social y una nueva tarjeta, la reclamación no será devuelta al proveedor.

Manteniendo una comunicación efectiva International Medical Card, ha enviado comunicados a nuestros proveedores informándole sobre el nuevo cambio en la tarjeta de identificación y número de contrato de los subscriptores de First Medical, para la Empresa Privada y Plan Individual, conocido como First Medical Directo.

Aunque la validación de elegibilidad es un requisito actual, los proveedores de nuestra red de proveedores International Medical Card, pueden validar la elegibilidad de nuestro subscriptores comunicándose a cualquiera de nuestras 15 [oficinas de servicios](#) localizadas estratégicamente a través de toda la isla. **Para más información, puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Proveedor al (787) 878-6909.**

11- Que sucede si un subscriptor envía ó solicita una preautorización/pre-certificación al Departamento de Autorizaciones o Servicio al Cliente, con el número de contrato nuevo, en vez del número de Seguro Social?

El Departamento de Autorizaciones, está altamente adiestrado para poder verificar la identidad de nuestro subscriptores, ya bien se por medio del número de Seguro Social ó el nuevo número de contrato, siempre cumpliendo con los protocolos de seguridad y privacidad de nuestra empresa.

12- ¿Cómo nuestros subscriptores, proveedores, administradores de grupo, socios de negocio, productores y representantes autorizados pueden ayudar a que este cambio no tenga mayores contratiempos?

Todo subscriptor que comience a recibir nuestra nueva tarjeta de identificación con el nuevo número de contrato, debe leer nuestras comunicaciones en todas sus partes, destruir sus tarjetas viejas, presentar la nueva tarjeta, e informarle a todo aquel proveedor donde necesite recibir servicio, sobre el nuevo cambio.

Nuestros proveedores, administradores de grupo, socios de negocio, productores y representantes autorizados nos pueden ayudar informándole a sus suscriptores, empleados y personal sobre nuevo cambio en la tarjeta de identificación y número del contrato de los suscriptores de la Empresa Privada/Pago Directo.

13- ¿First Medical proveerá una lista de los nuevos números de identificación?

El Departamento de Empresa Privada/Pago Directo no contempla enviar listas de los nuevos números de identificación a los grupos. Sin embargo, la factura del grupo incluirá el nuevo número de suscriptor así como el número del Seguro Social bajo el cual están suscritos.

14- ¿Pueden nuestros Proveedores, Administradores de Grupo, Socios de Negocio, Productores y Representantes Autorizados mantener los números de Seguro Social como números del Plan de Salud?

En fiel cumplimiento de las regulaciones y reglamentaciones en términos de mantener la privacidad y seguridad de nuestros suscriptores, ninguna de nuestras compañías, ni socios de negocios a partir del 1 de enero de 2007, solo usarán el nuevo número de contrato que no contiene el número de Seguro Social para identificar los suscriptores públicamente.

15- ¿Qué sucede si un suscriptor se niega a dar su número de Seguro Social cuando se suscriba o cuando llame a una de nuestras oficinas de Servicio al Cliente?

Todo prospecto o suscriptor está en todo su derecho de proteger su identidad y privacidad de su número de Seguro Social, en todo momento. En el momento en que un prospecto o suscriptor comience el proceso de suscripción, o servicio al Cliente y no provea el número de Seguro Social, nuestro Departamento de Empresa Privada/Pago Directo codificara un número de contrato usando un generador aleatoriamente, el cual servirá como el número de identificación del suscriptor, para así poder recibir los servicios que necesite sin tener que proveer su número de identificación de Seguro Social.

First Medical, siempre ha estado y estará Comprometido con la Salud y seguridad de nuestro suscriptores, pero este tipo de práctica de no proveer el número de Seguro Social, no es altamente recomendable dado que podrían surgir situaciones en la localización de expedientes, validación de identidad, elegibilidad del suscriptor y coordinación de beneficios entre los socios de negocios de First Medical Health Plan, Inc.

Recuerden siempre que el uso del seguro social es solo y exclusivamente para uso interno de nuestra empresa. First Medical siempre preservará y cuidará celosamente su privacidad e identidad.

16- ¿Qué sucede si el Suscriptor, Proveedor, Administrador de Grupo llama a una de nuestras oficinas de servicio con un numero de Seguro Social, pero no con el número de contrato?

En el momento en que un Suscriptor, Proveedor, Administrador de Grupo necesite recibir servicio o comunicarse con una de nuestras 15 oficinas de servicio y no tiene a su disposición su nuevo numero de contrato, nuestros representantes de servicio al cliente están capacitados para

verificar su identidad en fiel cumplimiento de ley HIPAA y los protocolos establecidos por la empresa. El número de Seguro Social (entre otra información personal), puede usarse para validar la identidad del subscriptor.

17- ¿Cómo puede afectar la privacidad y robo de identidad el que First Medical aún requiera el número de Seguro Social como número de contrato?

Es importante recordar que el uso del número de Seguro Social es solo y exclusivamente para uso interno de la empresa y para aquellas situaciones de divulgaciones limitadas para coordinación de beneficios.

18- ¿Este proceso de re-diseño y cambio en el número de contrato en la tarjeta de identificación trae consigo algún aumento en los costos del plan?

No. El re-diseño y cambio en el número de contrato obedece a nuestra iniciativa de mantener una imagen corporativa a tono con las necesidades y exigencias de nuestro estimados subscriptores. El compromiso y misión de First Medical siempre ha sido ofrecer la mejor alternativa de salud a un costo razonable.

No obstante, toda esta iniciativa y compromiso de preservar la identidad y seguridad de nuestro subscriptores, en nada añade un cargo adicional en el costo de sus primas. Esto es un servicio gratuito a todos los subscriptores de la Empresa Privada/Pago Directo, conocido como First Medical Directo.

Para más información, favor de comunicarse con nuestro Departamento de Empresas Privadas/Pago Directo al (787) 650-0080 o contáctenos a través de nuestro portal cibernético, Visitando [Contáctenos](#)