



P.O. Box 144090
Arecibo, P.R. 00614-4090
Tel. (787) 878-6909
Fax (787) 879-5185

Carta Informativa

2 de abril de 2020

A: Todos los Proveedores Contratados por First Medical Health Plan, Inc., y su Red de Proveedores International Medical Card, Inc., para la línea de negocio Comercial.

Re: Servicios disponibles ante la Emergencia relacionada al COVID-19

Estimado(a) Proveedor(a):

Reciba un cordial saludo de parte de International Medical Card, Inc., y First Medical Health Plan, Inc.

En International Medical Card, Inc. (IMC) y First Medical Health Plan, Inc. (FMHP) estamos comprometidos en ofrecer un servicio de calidad a nuestros proveedores y deseamos informarle sobre los servicios que están disponibles ante la situación actual relacionada al COVID-19:

1. A través del siguiente enlace www.intermedpr.com, puede acceder al Portal de Proveedores, en donde podrá validar los siguientes servicios disponibles:
 - a. **Elegibilidad**- Encontrará información sobre la elegibilidad de los suscriptores de FMHP para los principales servicios médicos y hospitalarios, incluyendo la información de los copagos y deducibles aplicables, incluyendo su información demográfica.
 - b. **Elegibilidad Dental**- Encontrará la elegibilidad de los suscriptores de FMHP para los servicios dentales cubiertos por código con sus limitaciones, topes y deducibles aplicables. Esta opción estará activa solamente para proveedores con especialidad dental.
 - c. **Comunicados**- Encontrará información relacionada a políticas, pagos, cambios en los sistemas y otras noticias de interés.
 - d. **Guías de Práctica Clínica**- Encontrará las Guías de Práctica Clínica actualizadas, que le permitirá obtener acceso a los enlaces informativos por cada condición incluida.
 - e. **Enlaces (Links)**- En esta sección usted encontrará varios enlaces, tales como: Guía de Servicios Preventivos, ICD-10, Ley de Derechos del Paciente, entre otros.



2. Centro de Llamadas de Servicio al Proveedor:
 - a. El número del Centro de Llamadas es el 787-878-6909. Nuestro horario de servicio es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
 - b. También, puede contactarnos a través de nuestra página electrónica a través de www.intermedpr.com, o puede enviar un correo electrónico a servicio@intermedpr.com.
3. De requerir asistencia de los siguientes departamentos, puede escribir un correo electrónico a:
 - a. Departamento de Credenciales – credenciales@intermedpr.com
 - b. Departamento de Contabilidad – contabilidad@intermedpr.com
 - c. Departamento de Contratos Médicos – contrataciones@intermedpr.com

También, puede comunicarse directamente con alguno de nuestros Representantes de Contrataciones. La lista de los Representantes la puede acceder a través de la página electrónica www.intermedpr.com en la sección de Contáctenos.

Con el propósito de que pueda orientar a los suscriptores sobre los servicios disponibles para estos, le informamos que FMHP cuenta con un **Centro de Llamadas de Servicio al Suscriptor** disponible a través del 1-888-318-0274, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. También, pueden comunicarse a través de la siguiente página electrónica www.firstmedicalpr.com. Por el momento, las Oficinas de Servicio de FMHP están cerradas.

Los suscriptores de Comercial también pueden comunicarse con **First Health Call**, la Línea de Consejería de Salud de First Medical, donde nuestro personal de enfermería, asistido por médicos, contestará todas las preguntas relacionadas a su salud y la de su composición familiar. Para contactar la Línea de Consejería de Salud solo tienen que llamar al 1-866-337-3338. Usuarios TTY/TDD pueden llamar a través del número 1-844-347-7805.

En relación con los servicios de Salud Mental, las **Clínicas de APS** continúan brindando servicios a través del Programa *TeleHealth*. El Programa *TeleHealth* permite que el beneficiario acceda a servicios de evaluación, manejo de medicamentos y/o intervención psicológica mediante herramientas tecnológicas de comunicación. Las Clínicas de APS permanecerán cerradas al público en general durante el periodo que dure la emergencia y solamente atenderán de manera presencial a aquellos pacientes que utilizan medicamentos inyectables (incluyendo pacientes de Clozaril®) o requieren pasar a recoger una receta. Para la coordinación de un servicio de Salud Mental u orientación sobre los servicios disponibles pueden comunicarse con un Representante de Servicio a través del 787-641-0773.

Si tiene alguna pregunta y/o necesita información adicional, puede comunicarse con nuestro Centro de Servicio al Proveedor al 787-878-6909. Nuestro horario de servicio es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. También, puede enviar un correo electrónico a servicio@intermedpr.com.

Cordialmente,

Departamento de Servicio al Proveedor
International Medical Card, Inc.
Red de Proveedores de First Medical Health Plan, Inc.