



CALIDAD DE



diciembre 2009

vida



Es tiempo de vacunarte contra la Influenza

MAPFRE
cuida  ti





SABÍAS QUE...

Al ser un asegurado de MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS) puedes llamar a MAPFRE AYUDA las 24 horas, los 7 días de la semana. En esta línea, profesionales de la enfermería, respaldados por médicos especializados, están disponibles para ofrecerte consejería y orientación médica. Este servicio se ofrece para el asegurado, su cónyuge e hijos, es libre de costo y puedes utilizarlo cuantas veces lo necesites llamando al 1-888-666-6334.



2



CONOCE A MAPFRE



El Sistema MAPFRE es un grupo empresarial español independiente con presencia en 45 países, incluyendo Puerto Rico, líder en España y América Latina. MAPFRE cuenta con más de 13 millones de clientes alrededor del mundo y unos activos superiores a los \$66,577 millones de dólares.

Este boletín ha sido preparado con propósitos informativos y, por ningún motivo, sustituye la consulta a un médico.

MENSAJE



Una vez más llegamos a tu hogar a través del boletín “Calidad de Vida”. En esta edición de fin de año encontrarás información valiosa sobre tu plan de MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS), y de temas de salud de la actualidad, como por ejemplo, la influenza. Además, te hablamos sobre MAPFRE AYUDA, nuestra línea de consejería y orientación médica. Recuerda que para cualquier duda o información que necesites relacionada a tu plan puedes comunicarte con nuestro departamento de Servicio al Cliente al 787-250-5288 ó 1-888-750-5288 (isla).

En nombre de la familia de MAPFRE PUERTO RICO, les deseo muchas felicidades y un año 2010 lleno de bendiciones, salud y prosperidad.

Hoy, más que nunca MAPFRE.

Saludos,

Elba I. Rivera, M.D.
Vicepresidenta Auxiliar
Director Médico

hoy, más que nunca... **MAPFRE**



Examen de Fondo de Ojo

La diabetes es una enfermedad crónica que puede causar pérdida de visión o ceguera. Si padeces de diabetes es importante que visites al oftalmólogo una vez al año, para hacerte un examen completo de los ojos con dilatación de pupila. El oftalmólogo colocará gotas en tus ojos



para agrandar las pupilas e identificar si existen signos de la retinopatía diabética que causa daño en los vasos sanguíneos de la retina. La retinopatía diabética, en sus etapas iniciales, puede que no presente síntomas.

Recuerda que la detección temprana de la retinopatía diabética es la mejor forma de prevenir la pérdida de visión. No esperes más, haz una cita con tu oftalmólogo hoy mismo.

Si tienes 40 años o más, es tiempo de hacerte una mamografía

3

La mamografía es una radiografía de los senos que sólo toma unos segundos en hacerse, pero que puede salvarte la vida. Es la mejor forma de detectar el cáncer de seno en etapas tempranas, cuando aún no se siente; además, puede detectar calcificaciones y cambios anormales en la piel. La Sociedad Americana del Cáncer recomienda realizarse la mamografía:

- Al menos cada 2 años en mujeres entre 40 y 49 años.
- Anualmente en mujeres mayores de 50 años.

Mientras más temprano se detecta el cáncer de seno, mayores son las probabilidades de que el tratamiento sea exitoso. Anímate y solicítale a tu médico una orden para hacerte una mamografía antes de que termine el año.





Es tiempo de vacunarte contra la Influenza

Influenza de Temporada o “Flu”

La vacuna contra la influenza de temporada o “flu” reduce las posibilidades de enfermarse. El mejor momento para recibir la vacuna es entre los meses de septiembre y mediados de noviembre, ya que la mayoría de las personas contraen la influenza y la pulmonía entre los meses de diciembre y marzo.

Influenza AH1N1 o gripe porcina

La influenza AH1N1, también conocida como gripe porcina, es un subtipo de la influenza humana del virus tipo A, el cual se transmite de persona a persona. Recientemente, la Administración de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) aprobó la vacuna contra la influenza AH1N1. El Departamento de Salud de Puerto Rico, en coordinación con los planes de salud, será responsable por la distribución y administración de la vacuna.

A partir del 6 de noviembre se vacunarán los grupos de alto riesgo de complicaciones, entre los que se encuentran las personas entre 25 y 64 años que padecen de condiciones de salud crónicas tales como: enfermedades pulmonares, del corazón, páncreas o riñón; asma; cáncer; VIH; diabetes; desórdenes neurológicos y neuromusculares.

MAPFRE cuenta con centros de vacunación para sus asegurados; además, puedes vacunarte en las Clínicas Esteban Calderón del Departamento de Salud y las clínicas especiales de vacunación que se llevan a cabo en farmacias, tiendas, supermercados, etc. Para información adicional puedes comunicarte con el departamento de Servicio al Cliente de MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS) al 787-250-5288 ó 1-888-750-5288 (isla).



Medicamentos de alto riesgo en la población de edad avanzada

La población con 65 años o más está en mayor riesgo de desarrollar reacciones adversas con el uso de algunos medicamentos, ya que disminuye la capacidad del cuerpo para absorberlos, distribuirlos, metabolizarlos y eliminarlos. Usualmente, las personas de edad avanzada utilizan muchos medicamentos al mismo tiempo, lo que puede aumentar las reacciones no deseadas, causando un 10% de las admisiones hospitalarias.

Aunque las personas de edad avanzada consumen entre un 30 y 40% de medicamentos recetados, hay una gran cantidad de medicamentos que están disponibles sin receta, como por ejemplo: para el dolor, analgésicos; la inflamación, anti-inflamatorios; las alergias, antihistamínicos; y para

condiciones cardiovasculares, vasodilatadores. Estos pueden causar muchos efectos no deseados como: aumento en sedación, debilidad, estreñimiento, boca seca, presión baja, entre otros.

Si eres mayor de 65 años y utilizas muchos medicamentos para diferentes condiciones de salud, es necesario que te orientes con tu médico primario o farmacéutico. Es importante que le comuniques a tu médico cualquier reacción que experimentes al tomarte los medicamentos. También es necesario que le dejes saber si utilizas algún medicamento sin receta, vitamina o suplemento nutricional, ya que puede interactuar con los medicamentos con receta que estás tomando.





INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA TI

Pago de Prima

Algunos de los planes de MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS) tienen una prima mensual, adicional a la Parte B de Medicare, que te deducen mensualmente del cheque de Seguro Social. Tienes varias opciones para el pago de la prima; dependiendo de tu plan y situación, puedes escoger una de las siguientes formas:

- **Deducción mensual de tu cuenta de cheques o de ahorros** – debes proveer evidencia de la cuenta, como por ejemplo, un cheque marcado “Nulo” o “Void”. También puedes realizar la deducción de la cuenta de algún familiar con autorización por escrito (por ejemplo, un hijo o tutor).
- **Cargo a tu tarjeta de crédito o débito** – puedes llamar al departamento de Servicio al Cliente de MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS), y procesamos el pago a través de tu tarjeta Visa, Master Card o American Express. Una vez se procese el pago, te proveemos un número de confirmación para la transacción.
- **Deducción mensual de tu cheque de seguro social.**
- **Envío de factura mensual** – Te enviamos una factura antes del comienzo del mes y decides si envías el pago por correo con un cheque o giro postal, o si visitas una de nuestras sucursales.

Generalmente, el método de pago que elijas al suscribirte al plan continuará en efecto por el resto del año a menos que te des de baja del plan. Sin embargo, en cualquier momento puedes comunicarte con nosotros si deseas cambiar la opción de pago que seleccionaste. Todo cambio tendrá una fecha de efectividad futura, y no se podrán realizar cambios retroactivos.

Si cambias a otro plan, no necesitas hacer nada para detener la deducción automática de primas, ya que la suscripción al nuevo plan detendrá la retención de primas de tu plan actual. En lo que

Medicare actualiza tu expediente, pueden pasar de uno a dos meses; tan pronto se procese el cambio se reembolsará cualquier cantidad deducida luego de la desafiliación. Si la retención fue hecha por el Seguro Social, ellos te reembolsarán con un pago a parte de tu beneficio mensual, usualmente es 1 ó 2 meses después de haberte inscrito en un nuevo plan. Si la deducción fue hecha por MAPFRE, nosotros te devolveremos la cantidad que pagaste en exceso.

Si tienes preguntas sobre los pagos de primas, puedes comunicarte al departamento de Servicio al Cliente al 787-250-5288 ó 1-888-750-5288 (isla).

¿Cómo funciona el TrOOP o el tope para el pago de tus recetas médicas?

El “True out of Pocket” (TrOOP) es la cantidad total que pagarás de “tu bolsillo” antes de llegar a la cubierta catastrófica que establece Medicare. Para esto se toman en cuenta las cantidades que has pagado mensualmente en deducibles y copagos de las recetas médicas cubiertas por MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS). Para el 2010, el límite establecido para el TrOOP es de \$4,550. El beneficio de Farmacia tiene un límite de cubierta inicial, también establecido por Medicare, que comienza cuando el gasto total de medicamentos llega a \$2,700. Para llegar a este tope de cubierta inicial se toma en cuenta el gasto total de medicamentos (lo pagado por ti y por MAPFRE). A partir de ese momento tendrás que pagar el 100% del costo del medicamento de marca y MAPFRE continuará cubriendo los genéricos, con el respectivo copago. Esto quiere decir que cada vez que compras una receta de medicinas cubiertas por MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS), la cantidad que pagas se sumará al TrOOP.

Para que las medicinas que compras cuenten para el TrOOP deben estar en el formulario de medicamentos de MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS) y

hoy, más que nunca... **MAPFRE**



comprarse en una farmacia de la red. De no estar incluido en el formulario, debes solicitar una excepción a MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS), y la misma debe ser autorizada.

Las medicinas que no cuentan para el TrOOP son:

- Medicinas compradas en los Estados Unidos.
- Medicinas no cubiertas por MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS), pero excluidas por la ley de Medicare, como “benzodiazepinas” (ej: klonopin, xanax, valium).
- Medicinas o vitaminas que se compran sin receta (OTC, “over the counter”).

Recibirás por correo una Explicación de Beneficios de Medicare (EOB, por sus siglas en inglés) que te informará

el total de los costos del TrOOP hasta la fecha en que fue procesado. Una vez has alcanzado el límite de \$4,550 establecido por Medicare, comienza lo que se conoce como la cobertura catastrófica. Ésta es una cobertura especial anual que cubre tu beneficio de farmacia establecido por Medicare, y que se activa cuando has pagado de “tu bolsillo” \$4,550. Usualmente las personas que alcanzan esta etapa de la cubierta son aquellas que padecen de enfermedades crónicas, y los costos de medicamentos resultan extremadamente altos. Este límite varía anualmente; para el 2010, la cantidad será \$6,440. Esto asegura que una vez hayas pagado los \$4,550 de “tu bolsillo” en costos para medicamentos (TrOOP), tienes una opción que te puede cubrir, si cualificas, casi todos los medicamentos sobre esa cantidad con un costo menor.



LOS EXPERTOS DE **MAPFRE** TE ORIENTAN

Tu Tarjeta de Identificación de MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS)

Es importante que utilices tu tarjeta de identificación del plan para recibir los servicios médicos y de farmacia. Mientras estás afiliado a MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS) no puedes utilizar tu tarjeta de Medicare Tradicional (la de colores roja, blanca y azul) para obtener servicios. Si utilizas la tarjeta de Medicare Tradicional en lugar de la tarjeta de MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS), el programa de Medicare no pagará por esos servicios y puede que tengas que pagar la totalidad del costo. Sin embargo, te recomendamos que conserves tu tarjeta de Medicare Tradicional por si la necesitas en el futuro.

Si tu tarjeta de MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS) se daña o pierde, deberás llamar al departamento de Servicio al Cliente para solicitar una tarjeta nueva. Si necesitas visitar una oficina médica o una farmacia en ese periodo, puedes solicitar una Certificación de Cubierta para que la utilices mientras recibes el duplicado de la tarjeta.





Beneficios de MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS)

Anualmente recibes un Resumen que explica los beneficios a los que tienes derecho, en comparación con los beneficios de Medicare Tradicional y todos nuestros planes (Premier, Excel, Extended y ELA); además, se incluyen los deducibles, copagos, coaseguros y límites que aplican a tu plan. También recibes anualmente la Evidencia de Cubierta, la cual explica en detalle todos los beneficios y cómo obtenerlos.

A continuación te explicamos los beneficios adicionales de MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS) para todas sus cubiertas (Excel, Extended, Premier y ELA):

1. Todos los beneficios cubiertos por Medicare Parte A y B están cubiertos.
2. La cubierta de farmacia es mejorada al estándar de Parte D de Medicare con:
 - a. Cubierta desde el primer dólar, no tiene deducible adicional.
 - b. Medicamentos genéricos con sólo \$3.00 de copago en todo momento.
 - c. Mejores copagos y coaseguros.
 - d. Medicamentos OTC (“over the counter”).
3. Deducibles iniciales de Medicare cubiertos en su totalidad.
4. Días adicionales de hospital ilimitados.

5. Tres pintas de sangre iniciales, cubiertas en su totalidad (excluidas por Medicare).
6. No se exige estar en el hospital por tres días para poder ir a un “Skill Nursing Facility”.
7. Exámenes rutinarios cubiertos con diferentes límites (no cubiertos por Medicare).
8. Cubierta de emergencia en el mundo entero.
9. Cubierta en Estados Unidos sin límites (se paga al precio de Medicare en Puerto Rico).
10. Cubierta en todos los proveedores de Puerto Rico. Si el proveedor no está en nuestra red te pagamos el 80% de la tarifa Medicare, excluyendo a especialistas de salud mental y equipo médico.
11. Cubierta dental.
12. Cubierta de visión y espejuelos.
13. Cubierta de audición y audífonos.
14. Transportación rutinaria.
15. Visitas rutinarias al podiatra.
16. Línea de consultoría médica, MAPFRE AYUDA.
17. Libre acceso a todos los servicios de referidos.
18. Programa de Manejo de Condiciones Crónicas.
19. Programa de Educación en Salud.

Otros beneficios adicionales que están en algunas de nuestras cubiertas son:

Cubierta	ELA	Excel	Extended	Premier
Cero pagos				X
Devolución de prima (Parte B de Medicare)	X	X		
Acupuntura	X		X	X
Medicina alternativa	X			X
Gimnasio	X		X	X
Medicamentos OTC (“over the counter”)	X		X	X

hoy, más que nunca... **MAPFRE**



PREGÚNTALE A LOS EXPERTOS DE **MAPFRE**

¿Puedo solicitar reembolso cuando visito a un proveedor que no es parte de la red de MAPFRE?

MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS) dispone de una extensa Red de Proveedores para obtener todo tipo de servicios de salud. Sin embargo, si decides visitar a un proveedor que no forma parte de nuestra red, podrás obtener el reembolso del 80% de los gastos incurridos, según las condiciones descritas en tu Evidencia de Cubierta (EOC), sección Tabla de Beneficios / Puntos de Servicio (POS).

Es importante señalar que NO todos los servicios pueden ser obtenidos con proveedores fuera de la red. Para este año, los servicios de salud mental (sicólogo, siquiatra, etc.) y de equipo médico duradero, sólo pueden ser obtenidos con los proveedores de nuestra red, ya que no son elegibles para reembolso.

Para información adicional sobre los servicios que se pueden obtener fuera de la red, llama al departamento de Servicio al Cliente al 787-250-5288 ó 1-800-750-5288 (isla), o verifica la información en tu Resumen de Beneficios o



Evidencia de Cubierta, en la sección relacionada a Puntos de Servicio.

Para someter el reembolso debes:

- Comunicarte con el departamento de Servicio al Cliente al 787-250-5288 ó 1-888-750-5288 (isla) o visitar cualquier oficina de MAPFRE a través de la isla para solicitar el formulario correspondiente.
- Completa el formulario en todas sus partes e incluye los recibos de los pagos efectuados al proveedor. El recibo debe incluir los códigos de todos los diagnósticos y procedimientos que te hayan realizado.
- Envía la documentación a la dirección que se especifica en el formulario o entrégala en cualquier sucursal de MAPFRE.

Si la solicitud de reembolso incluye toda la información requerida, recibirás un cheque por correo con la cantidad aprobada de reembolso, de acuerdo a la tarifas vigentes de Medicare para los servicios recibidos, en un periodo de 30 días.

¿Por qué tengo que seleccionar un médico primario?

El médico primario o PCP (“Primary Care Physician”) es un profesional del cuidado de salud que tiene el conocimiento para satisfacer las necesidades básicas de tu cuidado médico. El médico primario coordinará los servicios de salud que necesitas según la cubierta de beneficios: medicamentos, laboratorios, terapias, especialistas, hospitalización y cuidado de seguimiento. Éste se responsabiliza por tu cuidado médico y está alerta para evitar situaciones que pongan en riesgo tu salud. Recuerda que debes seleccionar tu médico primario durante el proceso de suscripción con MAPFRE Medicare Excel (HMO-POS).



MAPFRE NOTICIAS

MAPFRE, entre las 40 mejores compañías del mundo



10

MAPFRE ocupa el puesto 21 del listado de las Mejores Compañías del Mundo 2009 / Global Top 40, publicado en la revista estadounidense Business Week, que incluye a las empresas que en el actual entorno de crisis mantienen “un compromiso con la innovación, carteras diversificadas, expansión agresiva, fuerte liderazgo y una clara visión de futuro”.

El estudio publicado por Business Week, y realizado por la consultora A.T. Kearney, destaca el acierto de la estrategia de internacionalización de MAPFRE

en América Latina, desarrollada desde los años 80, así como su reciente apuesta por los mercados de Estados Unidos y Turquía. A.T. Kearney subraya, además, que la amplia cartera de productos del Grupo y sus desarrollos tecnológicos son dos de sus principales ventajas competitivas. José Manuel Martínez, Presidente de MAPFRE, ha mostrado su satisfacción por las conclusiones del estudio y el reconocimiento global a la profesionalidad de MAPFRE y de sus 35,000 empleados y casi 100,000 agentes y colaboradores. “Vivimos en tiempos de incertidumbre, pero también de esperanza, y las

hoy, más que nunca... **MAPFRE**



empresas, ahora más que nunca, tienen que ser capaces de seguir trabajando con esfuerzo para crear riqueza y empleo, crecer en innovación y eficiencia, y mostrarse como instituciones sostenibles y volcadas en el servicio público con un fuerte compromiso ético y socialmente responsable”.

El listado de las 40 Mejores Compañías del Mundo 2009 lo componen empresas de 18 países e industrias del mundo, entre las cuales se destacan las de tecnología y telecomunicaciones, industria pesada e ingeniería y gran consumo. MAPFRE es la única aseguradora del mundo incluida en el listado y la primera compañía del sector financiero mundial. Este estudio está encabezado por la japonesa Nintendo y seguido de las estadounidenses Google y Apple.

“En un entorno de constante y perturbador cambio, las empresas con rigurosa planificación estratégica que les permita ver más allá del horizonte tienen muchas más posibilidades de ganar que aquellas que van tomando decisiones sobre la marcha”, señala Paul Laudicina, Presidente de A.T. Kearney. El estudio destaca,

asimismo, el papel desempeñado por sus líderes y según Norbert Jorek, socio de A.T. Kearney y autor del mismo que, “impulsados por una idea, se han tomado el tiempo de desarrollar sus compañías, con la paciencia necesaria para que sus esfuerzos lleguen a concretarse”.

La metodología del estudio ha partido de un análisis de las 2,500 mayores compañías cotizadas del mundo en 2008, entre las que se destacaron aquellas con un volumen de ingresos superior a \$10,000 millones de dólares y al menos el 25% de los mismos fuera de su mercado local. A continuación, el estudio clasificó las entidades en función del crecimiento de los ingresos y la creación de valor en los últimos cinco años, entendiendo por tal el incremento en la capitalización descontadas las ampliaciones de capital.

Según la consultora A.T. Kearney, este estudio demuestra que con “la correcta planificación estratégica, visión global y gestión flexible hay compañías que han sido capaces de generar retornos positivos incluso en los entornos más complicados”.

**Todo el año es
temporada de Terremotos...**

¿estás listo?

mapfrepr.com/terremotos

Descarga gratis tu
Guía de Acción
contra Terremotos.





MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY
PO Box 71419
San Juan PR 00936-8519



dicembre 2009

CALIDAD DE VIDA



Es tiempo de vacunarte contra la Influenza

Información relacionada a salud, bienestar y prevención.