



GOBIERNO DE PUERTO RICO
ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE SALUD

INFORME DE TRANSICIÓN
OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE
15 DE OCTUBRE DE 2024

Autorizado por la Oficina del Contralor Electoral OCE-SA-2024-00267

P.O. Box 195661, San Juan, P.R. 00919-5661

 787-474-3300  787-474-3346  asespr.org



TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	1
Organigrama.....	2
Logros.....	3
Proyectos.....	10

INTRODUCCION

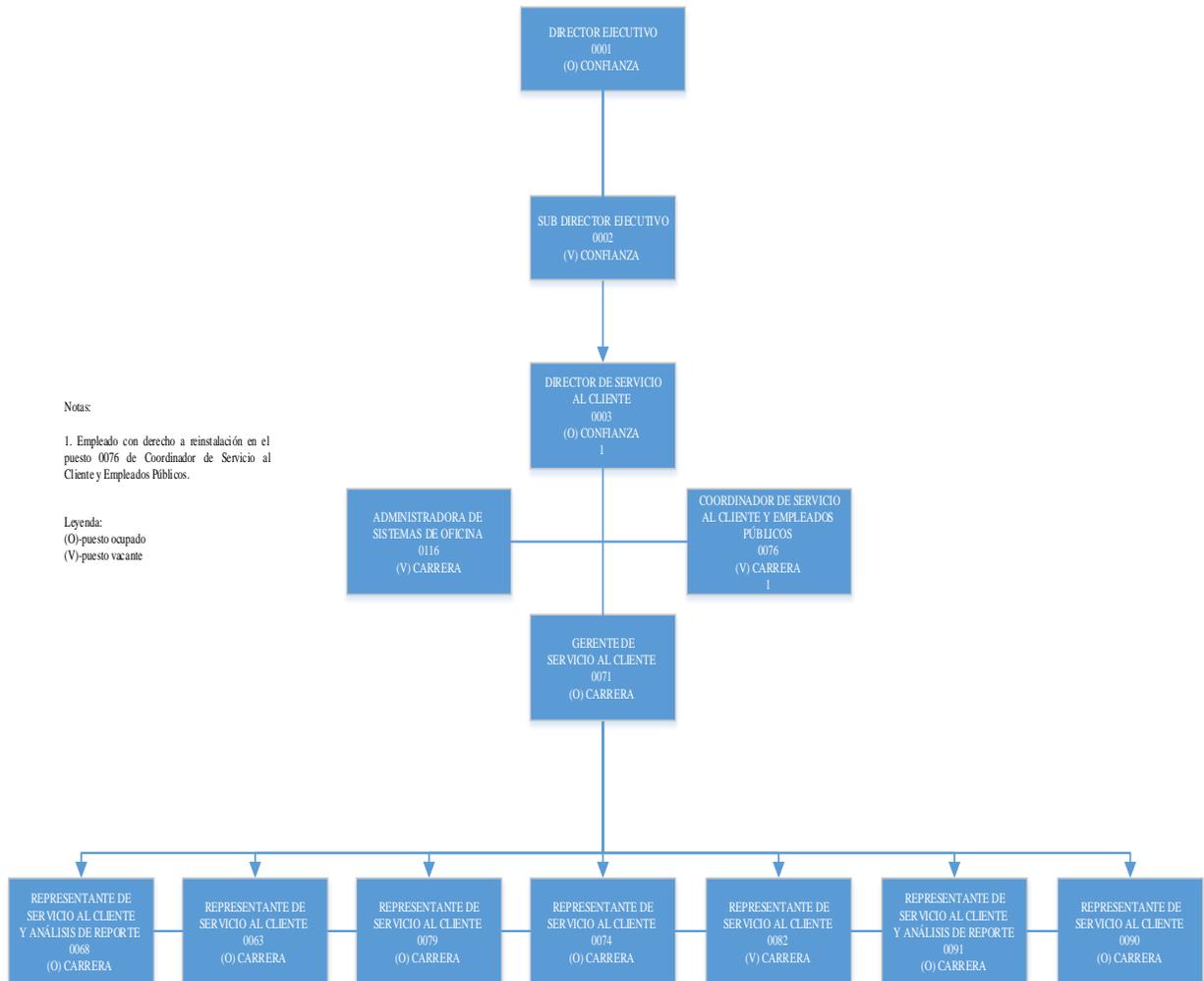
La Oficina de Servicio al Cliente de la Administración de Seguros de Salud (ASES) se encarga de brindar servicios a todos los sectores poblacionales conforme establecen los contratos suscritos con las compañías de manejo de cuidado coordinado (MCO), para brindar servicios médicos. Estos contratos están amparados bajo la Ley 72-1993, según enmendada (Vital y Platino) y la Ley 95-1963 conocida como la “Ley de Beneficios de Empleados Públicos”. Esta última a su vez se divide en contratos para el segmento comercial y Advantage. Con esto como punto de partida, nuestro centro de llamadas es responsable de atender a cerca de 1.4 millones asegurados una vez combinadas todas las poblaciones. Nuestra área provee servicios de orientación específica a toda la población asegurada y provee asistencia en asuntos de elegibilidad, servicios cubiertos, procesos apelativos, vistas administrativas y casos manejados como excepción. Esto mediante coordinación con el Programa Medicaid, las aseguradoras contratadas, proveedores, entidades sin fines de lucro, la Legislatura y La Fortaleza entre otros.

En adición, nuestra área provee asistencia a los proveedores que prestan servicios de salud bajo los distintos contratos. Se brinda asistencia en cuanto a controversias de pagos por servicios ofrecidos, pagos de acuerdo con el tarifario vigente, denegaciones de pagos por códigos cubiertos, asistencia en procesos de excepción incoado por el proveedor a favor del asegurado y registro de cubierta especial. Nuestro personal, también participa activamente en iniciativas de alcance comunitario impactando directamente a nuestros asegurados participando en actividades como Fortaleza por Puerto Rico, Honrando a mis Policías Veteranos, ferias de salud, ferias de servicios a la comunidad y campañas de recertificación masiva. Somos el rostro y la voz de la agencia en el contacto directo con nuestra población; que es atendida mediante llamadas, visitas a nuestra facilidad, correo electrónico, de manera virtual y la mencionada presencia física en múltiples actividades fuera de la agencia.

Estamos enfocados en mantener una cultura de servicio de alta calidad en la que cada caso se trabaje hasta que sea finiquitado, teniendo como norte el bienestar físico y mental de nuestra población.



ORGANIGRAMA Estructura Organizacional de la Oficina de Servicio al Cliente



LOGROS

- Open Enrollment Vital

Desde el 1ro de enero hasta el 14 de febrero de 2024, se llevó a cabo el periodo de suscripción abierta para los asegurados del Plan Vital. Esto en cumplimiento con la requisición de CMS de que los suscriptores del Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico tengan un periodo de cambio de 45 días cada 12 meses. Este es un periodo en el que la actividad aumenta considerablemente en nuestro centro de llamadas, ya que los suscriptores se comunican para gestionar los cambios. Es mediante nuestra acción que los asegurados son redirigidos hacia el Consejero de Suscripción o hacia la aseguradora, según la naturaleza del cambio solicitado. Nuestra área es también la responsable de aprobar todo material informativo para los beneficiarios utilizado por los MCO's durante este proceso.

- Renovaciones de empleados públicos al amparo de la Ley 95-1963, según enmendada

A raíz de la reorganización Núm. 3 del Gobierno de 2010, se transfiere a ASES la facultad de negociar, contratar y administrar los planes médicos que los empleados públicos pueden adquirir mediante su aportación patronal al amparo de la Ley 95-1963 según enmendada; mejor conocida como la Ley de Beneficios de Empleados Públicos. Desde sus inicios, este proceso ha designado en su mayoría a la Oficina de Servicio al Cliente. Para este año, el periodo de suscripción comenzó el 15 de julio y se extendió hasta el 12 de agosto de 2024 y el periodo de efectividad será el 1 de septiembre. Se concedió un periodo adicional del 13 de agosto al 13 de septiembre de 2024, con efectividad al 1 de octubre. Con esta extensión se garantiza que ningún empleado se quede sin cobertura por no suscribirse. De igual manera nuestra Oficina evalúa toda solicitud de suscripción y/o cancelación fuera de fecha por justa causa según aplique.

Cabe mencionar que se manejan dos periodos de suscripciones distintos para los empleados públicos; uno para comercial y otro para el Advantage. Este último es para pensionados del Gobierno de Puerto Rico con partes A y B de Medicare.

- Implementación de tecnología para el manejo y monitoreo de llamadas

La Administración ha ido modernizando los equipos utilizados por el personal de la Oficina de Servicio al Cliente. Se adquirieron computadoras laptops sofisticadas, así como equipo de audífonos amplificados para atender las llamadas de nuestra población asegurada. Esto permite una mejor interacción con el asegurado sin interrumpir los trabajos de los compañeros adyacentes. Con este sistema podemos realizar informes del centro de llamada y nos permite mantener a la Oficina Ejecutiva al día en cuanto a las estadísticas de llamadas. Además, permite al personal gerencial contar con métricas del volumen de llamadas manejado y su procedencia (asegurados o proveedores), nivel de servicio y estatus de cada uno de los representantes en tiempo real. La información se actualiza cada tres segundos.

- Actividades de alcance comunitario y servicios de impacto directo a la ciudadanía

El personal de la Oficina de Servicio al Cliente es el designado a participar en todas las ferias de servicio, ferias de salud, ferias de planes médicos y actividades de impacto comunitario en las que se solicita participación de nuestra agencia. Estas actividades son convocadas por La Fortaleza, Cámara de Representantes, Senado de Puerto Rico, Municipios, Departamento de Salud, agencias y organizaciones sin fines de lucro, entre otros. Este año se ha participado en casi 50 actividades de este tipo y todo esto se realiza en coordinación con las aseguradoras contratadas y nuestro Consejero de Inscripción.

A partir de octubre de 2023 la Administración nos proveyó equipo necesario para nuestro personal tales como: sillas, mesas, carpas, artículos promocionales, extintores de incendio, hot spots y meriendas. Esto se realizó para que nuestros representantes trabajaran en condiciones dignas y estuvieran en posición de ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía. Además, se adquirió un vehículo Dodge Ram para transportar el equipo antes mencionado y el personal asignado a cada una de las actividades.

- Renovación del contrato del Consejero de Inscripción (TrueNorth)

El contrato del Consejero de Inscripción es gerenciado por el Director de Servicio al Cliente. Se realizó un ejercicio auscultando la viabilidad de traer la función del Consejero de manera física a la ASES. Luego de tomarse en cuenta todos los detalles a la mano y los inciertos que incidirían en el presupuesto, se tomó la determinación de renovar este contrato. El contrato tiene una vigencia desde el 1 de agosto de 2024 hasta el 2025. Este trabajo fue realizado por el Director de Servicio al Cliente, la Oficial Procuradora de ASES con el aval de la Oficina Ejecutiva.

- Revisión del Manual de Procedimientos de Servicio al Cliente

Otro proyecto de la Oficina de Servicio al Cliente fue el comienzo de los trabajos de revisión del manual de procedimientos, el cual se hace atemperando las nuevas tareas y regulaciones / servicios añadidos a la cubierta de Vital.

- ASES Vital App

Esta es una plataforma que se diseñó en conjunto con el Consejero de Suscripción para que los asegurados creen su cuenta y puedan verificar disponibilidad de médicos, grupos de medicina primaria, solicitar cambio de MCO, verificar elegibilidad. Además, de tener una tarjeta virtual e iniciar el proceso de recertificación con el Programa Medicaid. Esta plataforma está bajo la gerencia de Servicio al Cliente. La aplicación ha sido descargada cerca de 250,000 para sistemas Apple y androide.

- Registro, manejo y resolución de casos

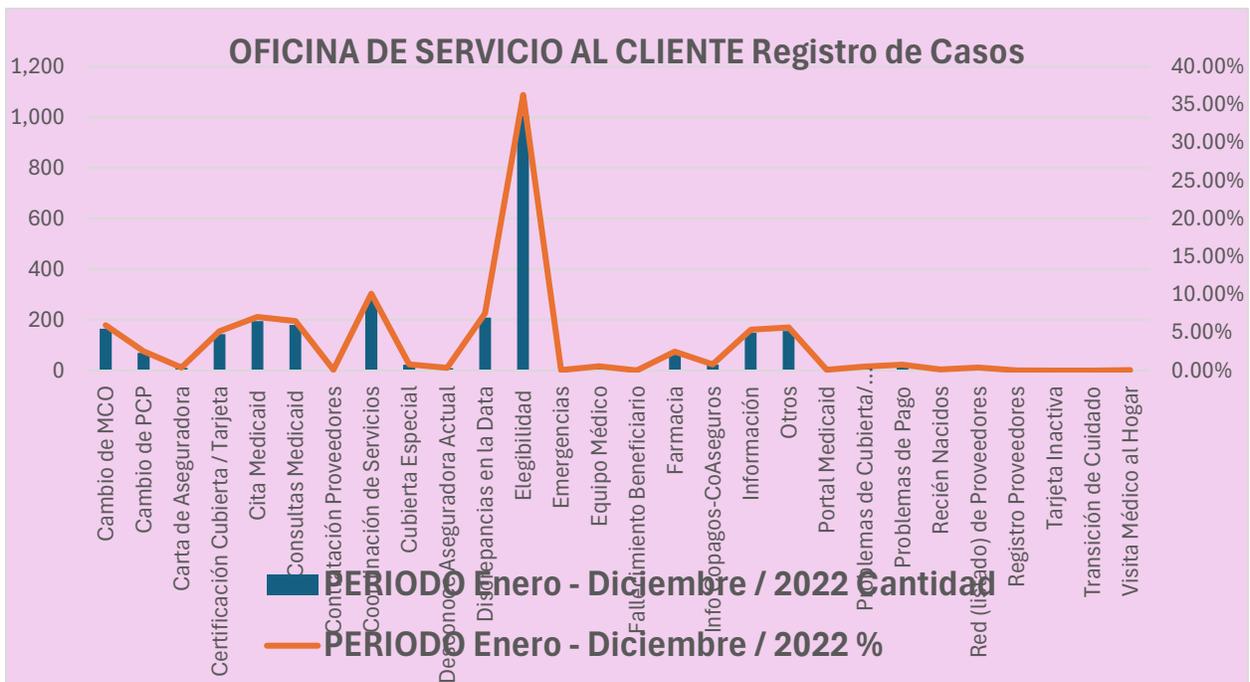
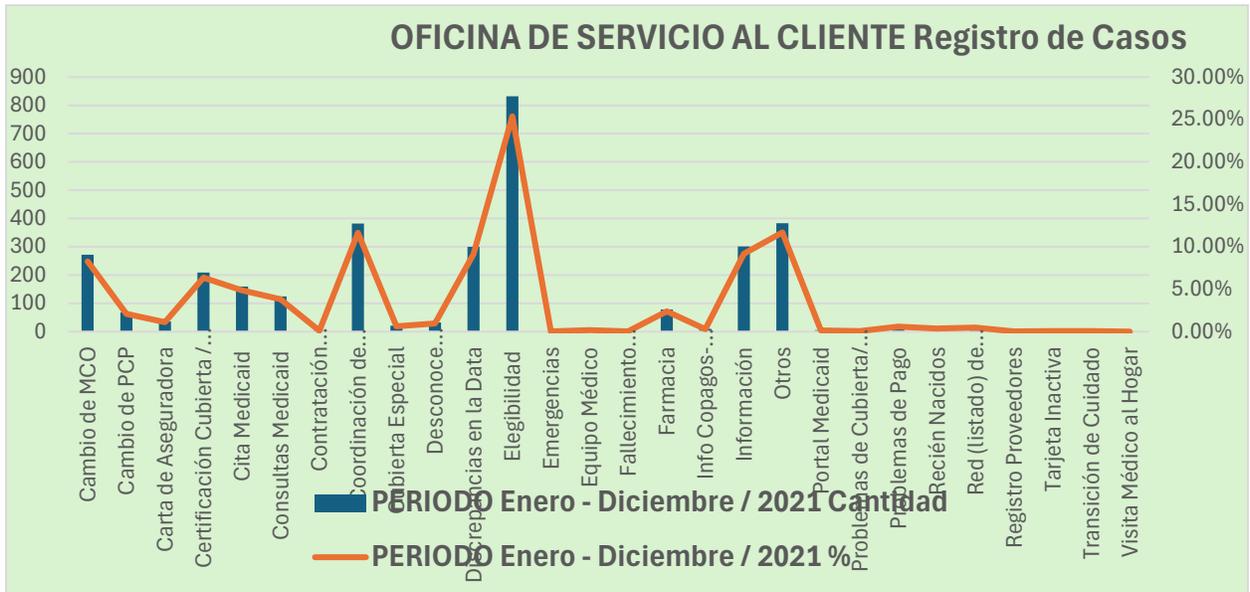
Se registraron 27,715 casos desde enero de 2021 a agosto 30 de 2024, esto resalta la extraordinaria labor de nuestra oficina, que contaba solamente con cuatro (4) Representantes de Servicio. De los 27,715 casos registrados quedan sólo ciento cuarenta y nueve (149) casos pendientes. Esto

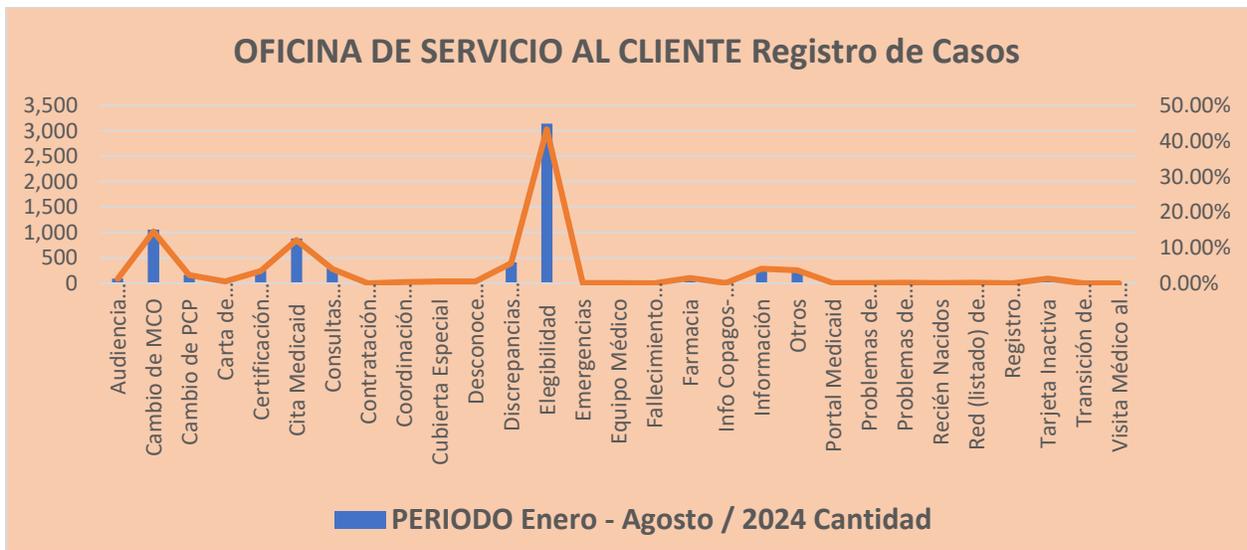
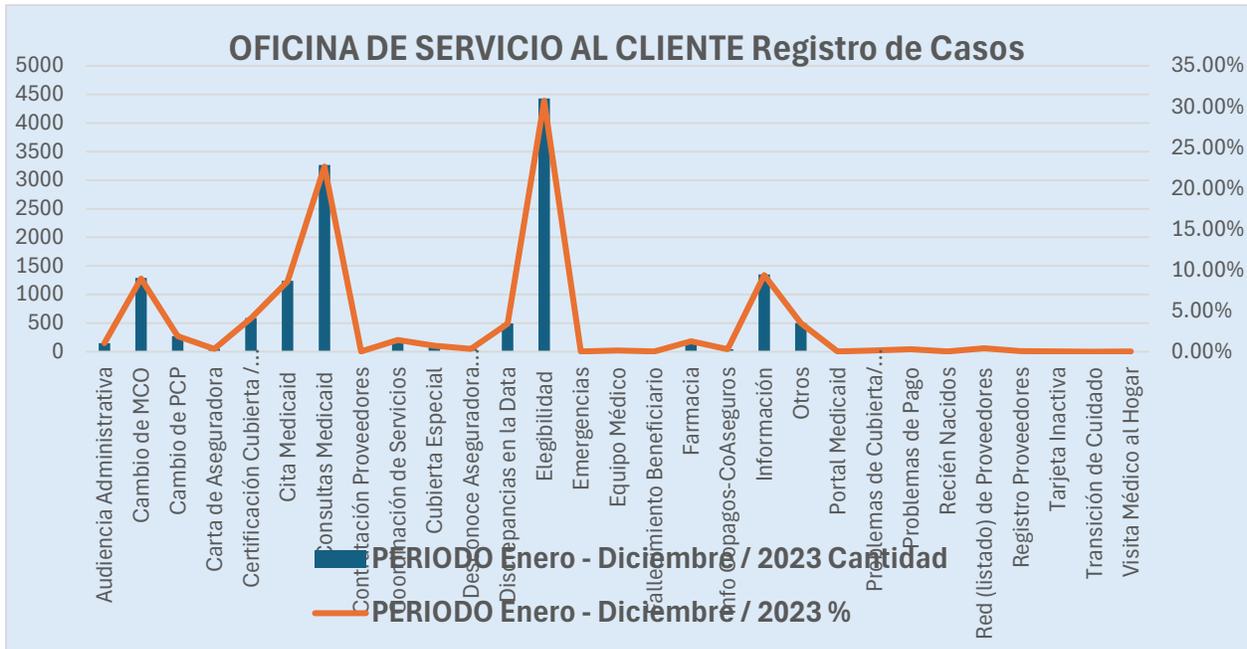


significa que nuestra oficina registró un nivel de eficiencia de un 99.5% en la categoría de resolución de casos. Solamente el 0.5% de los casos quedan pendientes de resolución. Al entrar en el detalle, nos percatamos de que la mayoría de los casos pendientes pertenecen a personal que ya no labora en nuestra oficina. Estaremos realizando una depuración de estos casos pendientes, esto debe mejorar aún más nuestro nivel de eficiencia en el manejo de los casos registrados.

A continuación, incluimos varias gráficas para ilustrar la data presentada en el párrafo anterior. En la primera tabla se presentan los asuntos tratados por categoría con sus porcentajes anuales. Se incluye gráfica para cada uno de los años (2021 a 8/30/2024). La línea azul en las gráficas representa la diversidad de asuntos atendidos. La línea anaranjada representa esta misma información, pero en términos porcentuales.

Asunto	PERIODO		PERIODO		PERIODO		PERIODO	
	Enero - Diciembre / 2021		Enero - Diciembre / 2022		Enero - Diciembre / 2023		Enero - Agosto / 2024	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Audiencia Administrativa					149	1.03%	93	1.28%
Cambio de MCO	272	8.30%	165	5.95%	1,292	8.97%	1,056	14.55%
Cambio de PCP	68	2.07%	70	2.53%	272	1.89%	166	2.29%
Carta de Aseguradora	36	1.10%	11	0.40%	49	0.34%	39	0.54%
Certificación Cubierta / Tarjeta	209	6.37%	144	5.20%	589	4.09%	250	3.45%
Cita Medicaid	160	4.88%	196	7.07%	1,242	8.62%	884	12.18%
Consultas Medicaid	125	3.81%	180	6.50%	3,264	22.65%	291	4.01%
Contratación Proveedores	3	0.09%	3	0.11%	6	0.04%	2	0.03%
Coordinación de Servicios	382	11.65%	281	10.14%	205	1.42%	25	0.34%
Cubierta Especial	21	0.64%	23	0.83%	103	0.71%	40	0.55%
Desconoce Aseguradora Actual	32	0.98%	10	0.36%	50	0.35%	40	0.55%
Discrepancias en la Data	300	9.15%	209	7.54%	493	3.42%	410	5.65%
Elegibilidad	832	25.37%	1,006	36.30%	4,427	30.73%	3,143	43.32%
Emergencias	1	0.03%	2	0.07%	5	0.03%	5	0.07%
Equipo Médico	6	0.18%	16	0.58%	19	0.13%	4	0.06%
Fallecimiento Beneficiario	1	0.03%	1	0.04%	5	0.03%		0.00%
Farmacia	78	2.38%	69	2.49%	186	1.29%	110	1.52%
Info Copagos-Coaseguros	10	0.30%	23	0.83%	44	0.31%	7	0.10%
Información	301	9.18%	149	5.38%	1,354	9.40%	296	4.08%
Otros	383	11.68%	157	5.67%	502	3.48%	263	3.62%
Portal Medicaid	5	0.15%	3	0.11%	7	0.05%	4	0.06%
Problemas de Cubierta/ Copago	2	0.06%	14	0.51%	20	0.14%	5	0.07%
Problemas de Pago	19	0.58%	21	0.76%	46	0.32%	10	0.14%
Recién Nacidos	12	0.37%	4	0.14%	2	0.01%	5	0.07%
Red (listado) de Proveedores	16	0.49%	11	0.40%	59	0.41%	10	0.14%
Registro Proveedores	1	0.03%	1	0.04%	8	0.06%		0.00%
Tarjeta Inactiva	2	0.06%	0	0.00%	7	0.05%	96	1.32%
Transición de Cuidado	2	0.06%	0	0.00%		0.00%		0.00%
Visita Médico al Hogar	0	0.00%	2	0.07%	3	0.02%	2	0.03%
Total por Periodo	3,279	100.00%	2,771	100.00%	14,408	100.00%	7,256	100.00%

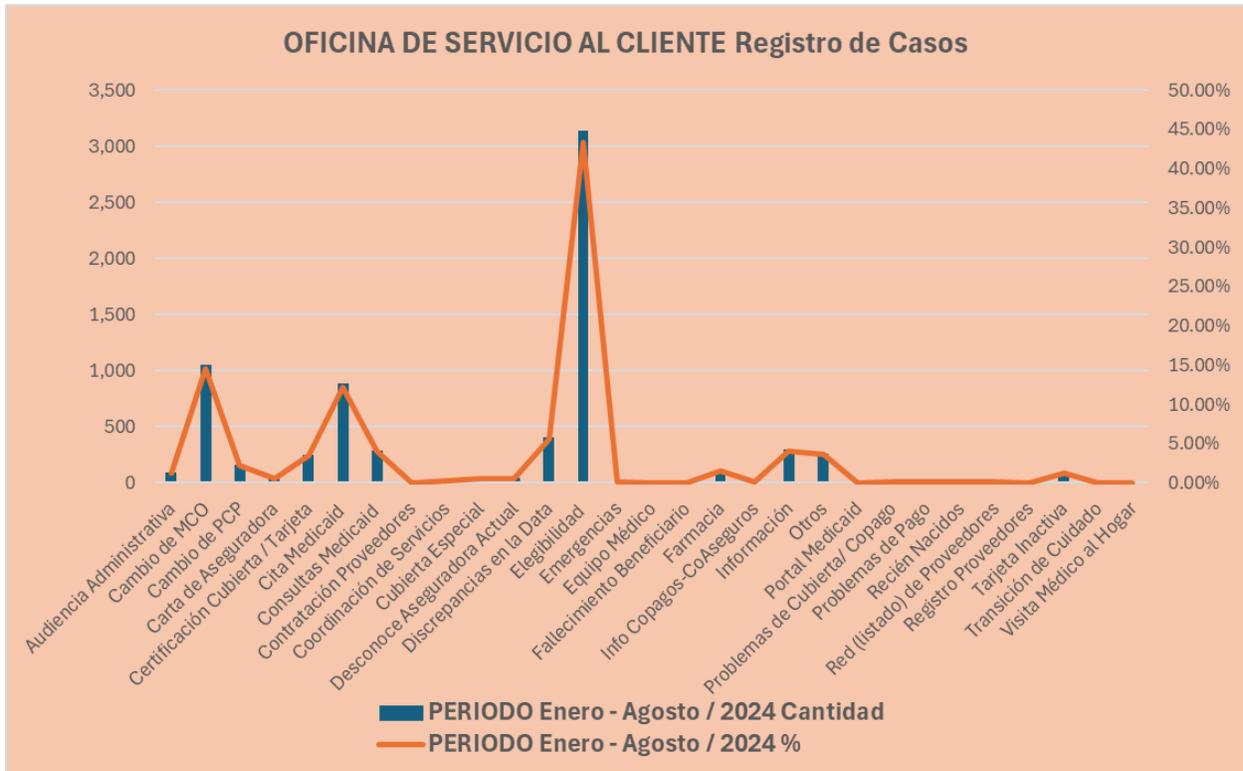




El segundo grupo de gráficas es el conglomerado de la información presentada anteriormente por año, en una sola representación.



Asunto	PERIODO	
	Enero - Agosto / 2024	
	Cantidad	%
Audiencia Administrativa	93	1.28%
Cambio de MCO	1,056	14.55%
Cambio de PCP	166	2.29%
Carta de Aseguradora	39	0.54%
Certificación Cubierta / Tarjeta	250	3.44%
Cita Medicaid	884	12.18%
Consultas Medicaid	291	4.01%
Contratación Proveedores	2	0.03%
Coordinación de Servicios	25	0.34%
Cubierta Especial	40	0.55%
Desconoce Aseguradora Actual	40	0.55%
Discrepancias en la Data	410	5.65%
Elegibilidad	3,143	43.31%
Emergencias	5	0.07%
Equipo Médico	4	0.06%
Fallecimiento Beneficiario		0.00%
Farmacia	110	1.52%
Info Copagos-CoAseguros	7	0.10%
Información	296	4.08%
Otros	264	3.64%
Portal Medicaid	4	0.06%
Problemas de Cubierta/ Copago	5	0.07%
Problemas de Pago	10	0.14%
Recién Nacidos	5	0.07%
Red (listado) de Proveedores	10	0.14%
Registro Proveedores		0.00%
Tarjeta Inactiva	96	1.32%
Transición de Cuidado		0.00%
Visita Médico al Hogar	2	0.03%
Total por Periodo	7,257	100.00%



Por último, tenemos la representación de casos registrados vs casos cerrados por año.

PERIODOS	Casos Recibidos	Casos Cerrados	Casos Pendientes
Enero - Diciembre / 2021	3,279	3,279	0
Enero - Diciembre / 2022	2,771	2,771	0
Enero - Diciembre / 2023	14,408	14,318	90
Enero - Agosto / 2024	7,257	7,198	59
TOTALES	27,715	27,566	149



PROYECTOS CONTEMPLADOS PARA EL PRÓXIMO AÑO

- Vital Contigo

Esta es una iniciativa cuyo propósito es fortalecer la interacción entre ASES y la población asegurada mediante información acerca de la cubierta y temas de relevancia según la temporada. Se utilizan las redes sociales y la aplicación ASES Vital App para el envío de cápsulas informativas.

- Vital Rating

Esta plataforma está en su etapa final de desarrollo para presentación y visto bueno de la Oficina Ejecutiva. Mediante esta funcionalidad añadida en nuestra ASES Vital App, los asegurados tendrán la oportunidad de evaluar el desempeño de sus proveedores de servicios médicos y satisfacción con el trato recibido utilizando el sistema de clasificación de estrellas. Todo el concepto, desarrollo y las métricas a utilizarse fueron ideadas por el personal de nuestra oficina.

- Plataforma de monitoreo de casos

Este es un proyecto de gran envergadura que será una herramienta valiosa para el registro, monitoreo, seguimiento y resolución de casos para nuestros Representantes de Servicio. Esta plataforma generará un número de caso para que el asegurado pueda llamar y consultar estatus independientemente quien le haya atendido originalmente. Hay escenarios contemplados para beneficiarios, proveedores y MCO's. El representante podrá asignar una fecha de seguimiento para sus casos. Cada día, cuando el Representante se conecta a la plataforma, esta le traerá los casos que programó para seguimiento para ese día. Puede haber varias interacciones con el asegurado hasta que el caso sea eventualmente cerrado.

- Open Enrollment Vital

En cumplimiento con la reglamentación vigente de CMS, en enero estaremos trabajando el próximo proceso de suscripción para la población asegurada de Vital. El periodo se extenderá por cuarenta y cinco (45) días. Los procesos administrativos de revisión de comunicaciones para envío a los MCO's y aviso oficial del periodo de suscripción a CMS ya comenzaron.

- Open Enrollment Ley 95 Advantage

El 1 de octubre de 2024 comienza el periodo de orientación y selección de planes médicos para los pensionados del Gobierno de Puerto Rico con partes A y B de Medicare, al amparo de la Ley 95-1963 según enmendada. Ya se remitieron las cartas a los MAO's contratados para este menester. Se recibieron las propuestas y se encuentran en el proceso de análisis de cumplimiento con los requisitos para contratación con el Gobierno de Puerto Rico, salud fiscal y material publicitario.

- RFP Ley 95 comercial

Se vislumbra hacer un proceso de solicitud de propuestas (RFP) para el venidero año contrato 2025 del segmento comercial de Ley 95. Esta es la población comprendida por empleados públicos activos o pensionados sin partes A y B de Medicare. Este RFP debe estar saliendo entre febrero y marzo de 2025 para que todo esté listo para entrar en vigencia al 1 de septiembre de 2025.

- RFP Consejero Inscripción

Para el venidero año contrato 2025, y por instrucción de nuestra Oficina Ejecutiva, el Director de servicio estará llevando a cabo un proceso de solicitud de propuestas (RFP por sus siglas en inglés) para la contratación del Consejero de Inscripción para el contrato a comenzar el 1 de agosto de 2025. La intención es llegar a un acuerdo multianual con parámetros de cumplimiento monitoreados por ASES.

- Participación en actividades de alcance comunitario

Es nuestro compromiso seguir representando con un alto nivel de excelencia a toda aquella actividad destinada al impacto directo a las comunidades en coordinación con nuestros MCO's contratados al amparo de la Ley 72-1993 para ofrecer la cubierta Vital a nuestra población asegurada y el Consejero de Inscripción.