



# Guías para el Mercadeo de Productos MCS GIA

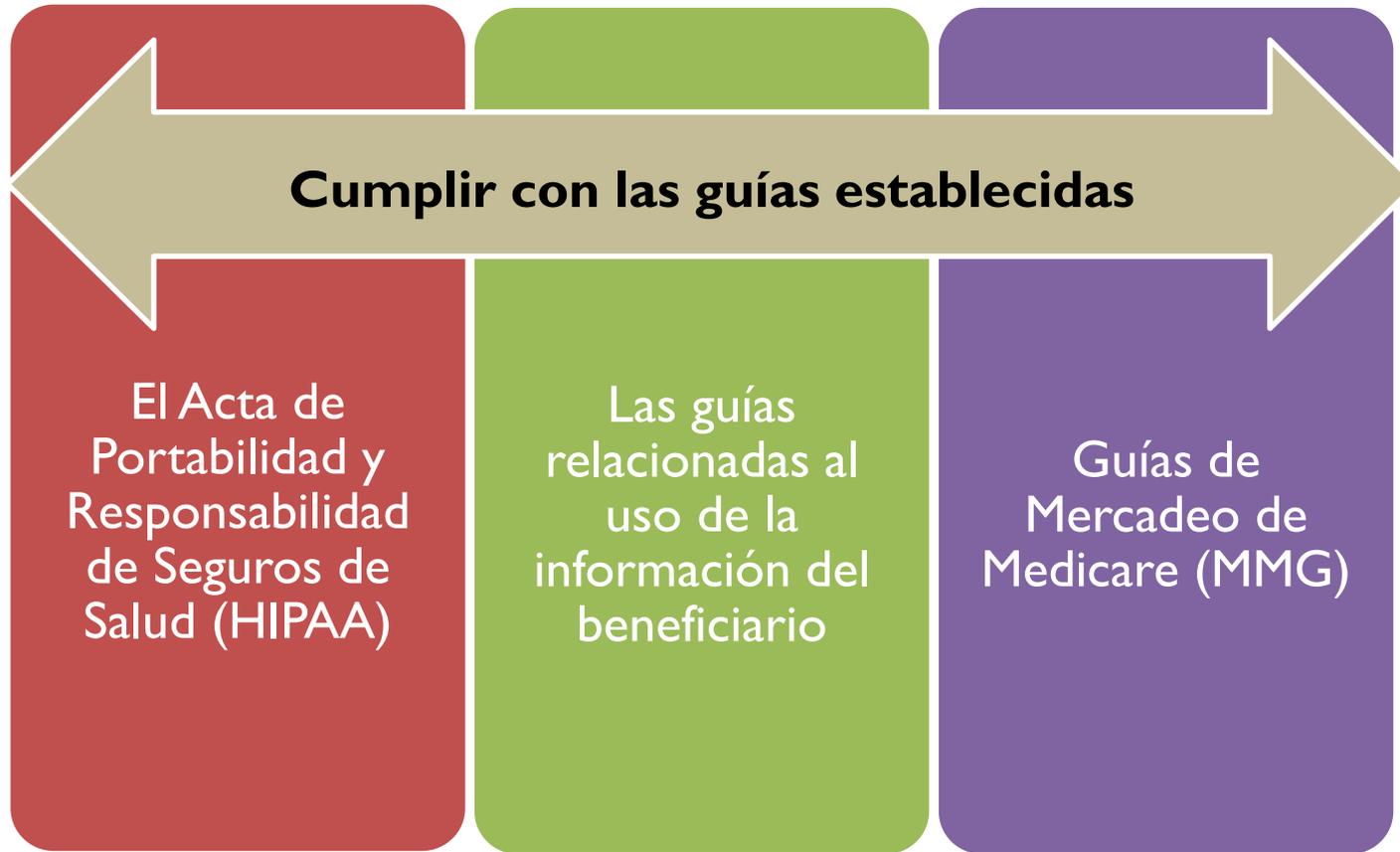
Rev. Marzo 2017  
1703-003



# Objetivos

- Detallar las prohibiciones al mercadear, entre los beneficiarios de Medicare, líneas de negocio no relacionadas a la salud
- Explicar el alcance para el uso de la información del beneficiario
- Describir los métodos para obtener autorización previa (“SOA GIA”)
- Explicar que puede o no puede hacer, en el proceso de mercadeo de Advantage y/o líneas de negocio no relacionadas a la salud

# Mercadeo de Múltiples Líneas de Negocio



# Mercadeo de Múltiples Líneas de Negocio, cont.

Los materiales utilizados son desarrollados conforme a las leyes y/o reglamentos:

**Estatales**

**Federales**



# Materiales de Mercadeo

- Si un Agente Independiente (tercero) desea desarrollar y/o proveer información dirigida a los afiliados del plan y/o prospectos, y el plan acepta, este tiene que:
  - revisar dichos materiales
  - asegurar el cumplimiento con las Guías de Mercadeo de Medicare (MMG) antes de la distribución de los materiales.
  - incluir el siguiente relevo de responsabilidad (“disclaimer”) en todos los materiales: *“Medicare no ha revisado ni aprobado esta información”*

## Materiales de Mercadeo, cont.

- Para asegurar que los beneficiarios puedan rápida y fácilmente identificar un envío del plan, todos los envíos a prospectos de Medicare o afiliados actuales del plan tienen que:
  - mostrar el siguiente relevo de responsabilidad (“disclaimer”), cuando incluya información no relacionada a la salud:  
*“Información no relacionada a la salud ni al plan”*
  - incluir su nombre y/o logo en cada sobre enviado a un prospecto o afiliado o en el propio envío cuando no medie sobre

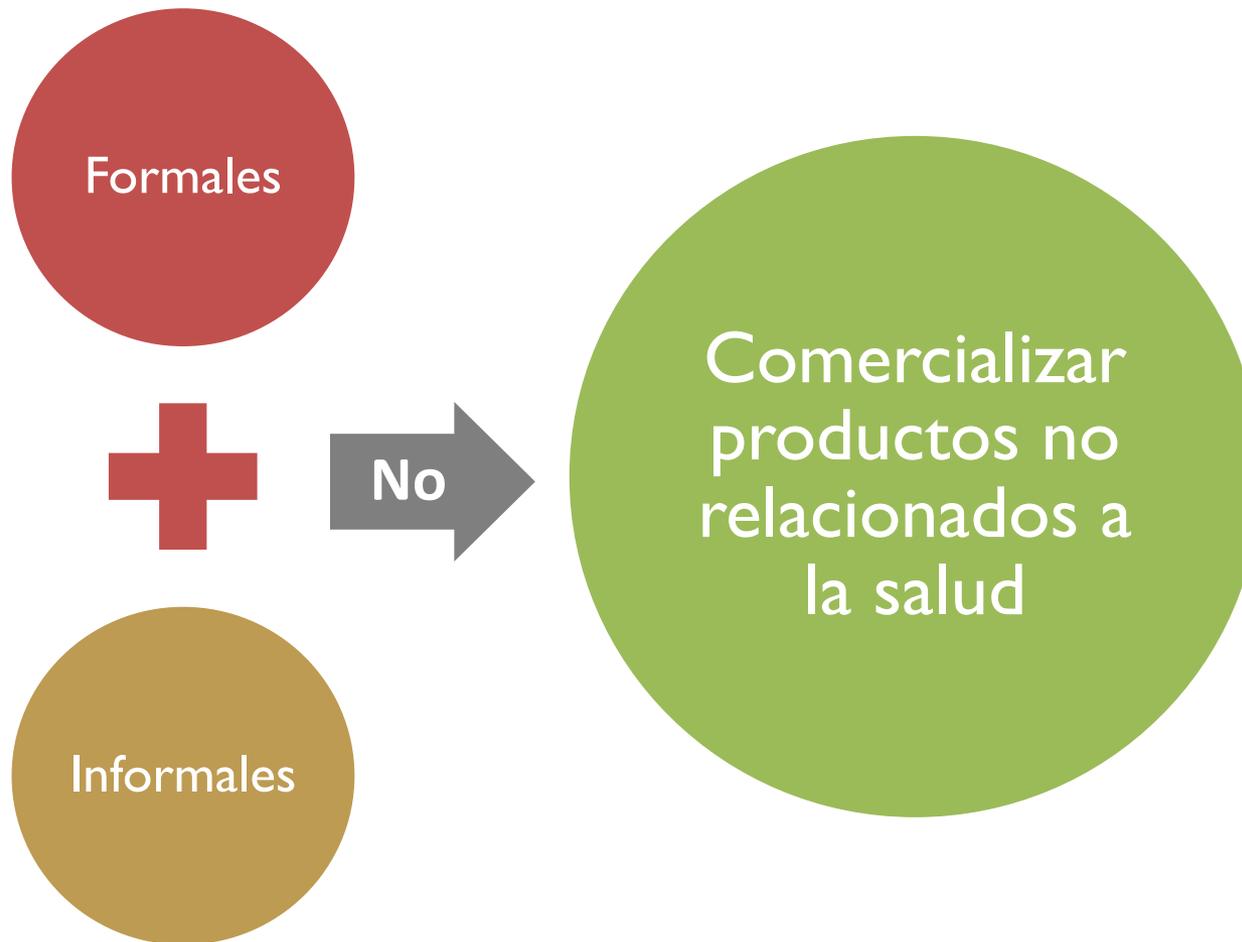


## Materiales de Mercadeo, cont.

Los materiales enviados post afiliación (Advantage) **no** pueden incluir publicidad de productos adicionales.

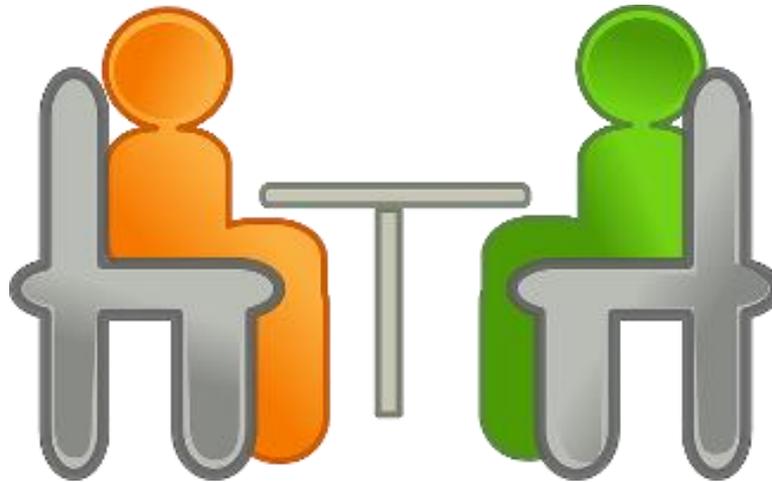


# Actividades de Venta Advantage



# Actividades de Venta Advantage

Las presentaciones de venta individual (a prospectos) son consideradas un evento de mercadeo



**Importante:** El Representante de Ventas que tiene licencia para vender varios tipos de seguros, debe dejar un espacio de 48 horas entre la venta de uno y otro producto a ese mismo prospecto.

# Productos no relacionados a la salud

## Ejemplos

Seguros de  
vida

Pólizas de  
cáncer

Pólizas de  
accidente

Arreglos  
fúnebres

# Prohibiciones y/o Violaciones

Hacer envío de formas de afiliación para otras líneas de negocio ya sean relacionadas a Medicare como para otras no relacionadas

Combinar en un envío de Medicare, información relacionada a la línea de negocio Medicare Advantage con otro producto

Realizar llamadas no solicitadas, sobre otros asuntos como estrategia para generar prospectos para los planes Advantage

# Uso de la Información del Beneficiario

- El plan tiene que cumplir con las reglas establecidas en el Acta de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA), en relación al uso de la información de los beneficiarios
- Anualmente el plan firma un contrato con \*CMS que contiene un anejo, en el que el plan acuerda restringir el uso de datos de Medicare para fines directamente relacionados con la administración de Medicare. Esta información incluye:
  - Datos obtenidos como consecuencia del acceso a los sistemas de CMS
  - Información proporcionada por un beneficiario en su proceso de afiliación a un plan Medicare

\*Centers of Medicare and Medicaid Services

# Prohibiciones en el uso de la Información de los Beneficiarios

Los planes se comprometen a no utilizar esta información para:



desarrollar



comercializar



operar líneas de negocio no relacionadas con sus operaciones del plan Medicare

## Autorización previa (“SOA GIA”)

- El plan tiene que obtener autorización previa (“SOA GIA”) de un afiliado antes de utilizar su información para propósitos de mercadeo
  - La autorización debe ser recibida por el plan, previo a cualquier envío no relacionado a información de productos no relacionados a la salud
  - La autorización tiene que contener un relevo de responsabilidad (“disclaimer”) que establezca que el beneficiario puede en cualquier momento optar por no recibir (“opt out”) información de productos no relacionados a la salud

## Autorización previa (*Opt in*), cont.

- El plan tiene que conservar evidencia de la autorización obtenida para propósito de futuras auditorias



# Métodos para obtener autorización previa (“opt in”)

- Ejemplos de como se puede obtener la autorización previa:
  - El plan puede enviar sus propias formas de autorización a los afiliados
  - El plan puede dirigir a sus afiliados y/o prospectos a su sitio web para dar su autorización
    - Si el plan utiliza su sitio web para el proceso de autorización (“SOA GIA”) el enlace de la pagina web del producto Medicare debe informar al que selecciona esta opción, que el/ella esta dejando la página web del producto Medicare y entrando a la página del producto no relacionado con la salud

**Nota:** Una vez se realiza el proceso de autorización previa, el plan tiene que dejar claro al afiliado y/o prospecto que recibirá información adicional que pudiese ser no relacionada a la salud.

# Métodos para obtener autorización previa (“opt in”), cont.

- Los afiliados y/o prospectos pueden completar por escrito o solicitar una forma de autorización previa (“opt in”) en:
  - un evento de mercadeo
  - una feria de salud
  - otros lugares públicos



# Métodos para obtener autorización previa (“opt in”), cont.

- El afiliado y/o prospecto puede completar la autorización por teléfono, dicha autorización tiene que ser grabada
  - la llamada debe ser iniciada por el afiliado
  - el libreto de la llamada tiene que cumplir con las regulaciones indicadas en las Guías de Mercadeo (MMG)



# Métodos para obtener autorización previa (“opt in”), cont.

- Sin importar el método por el cual se obtuvo la autorización (ej: escrito, llamada telefónica, visita al sitio web del plan), las siguientes reglas serán aplicables:
  - El tipo de producto solo puede ser descrito en términos generales. Si se solicita la información para más de un tipo de producto, una casilla o acuerdo verbal debe mediar. (Ej: marque los encasillados para los tipos de producto que desea recibir: seguro de vida, seguro de accidente, etc...)
  - La solicitud de autorización “SOA GIA” no puede incluir información relacionada a los productos

# Métodos para obtener autorización previa (“opt in”), cont.

- La solicitud de autorización puede ser enviada en el mismo envío de correo relacionado a la salud del afiliado, según provisto en las Guías de Mercadeo (MMG)
- La solicitud de autorización (“SOA GIA”) no puede ser enviada junto a los documentos de afiliación (cuando es electrónica o a través de la pagina web) o realizada a través de una afiliación telefónica

# Métodos para obtener autorización previa (“opt in”), cont.

- La solicitud de autorización (“SOA GIA”) no debe ser confusa o engañosa y mucho menos sugerir que el contenido incluye información oficial del programa Medicare
- La solicitud de autorización (SOA GIA) no esta sujeta a revisión por parte de CMS tampoco debe ser sometida a través de \*HPMS. Sin embargo, todos los materiales deben estar disponibles a petición de CMS

\*Health Plan Management System

# Envíos una vez se recibe autorización

- Información de productos no relacionado a la salud puede ser enviado a un afiliado y/o prospecto una vez la autorización (“SOA GIA”) es recibida por el plan
- Información de productos no relacionado a la salud no puede ser combinado con materiales relacionados al plan, esto incluye:
  - Envios por correo
  - A través del website
  - Durante llamada iniciada por el plan, relacionada a la información actual del plan



# Envíos una vez se recibe autorización, cont.

- Estos materiales tienen que incluir el siguiente relevo de responsabilidad (“disclaimer”):
  - “Medicare no ha revisado ni aprobado esta información”



**Disclaimer**

# Ventas a prospectos **sin** Medicare



Realizar llamadas  
Realizar acercamientos en  
cualquier momento



Realizar ventas “walk in” de  
Medicare al momento de orientar  
a un prospecto acerca de los  
productos MCS GIA

# Ventas a prospectos **con** Medicare



Facilitarle una forma de autorización “SOA GIA” u orientar de los mecanismos para conseguirla, a afiliado y/o prospecto que realiza acercamiento relacionado a productos MCS GIA



Realizar llamadas ( sin que exista autorización previa (“SOA GIA”))  
En orientaciones y/o actividades de venta Advantage, mercadear productos MCS GIA

# Posibles Escenarios

- El Representante de Ventas recibe una llamada de un prospecto **con** Medicare para recibir orientación de productos **MCS GIA**
  - El Representante de Ventas deberá llevar a cabo un “3 way call” para completar a través de la llamada la autorización previa, la cual será grabada
- Un afiliado de MCS Advantage se acerca a un Representante de Ventas en un evento de mercadeo
  - El Representante de Ventas puede entregar al afiliado la forma de autorización previa (“SOA GIA”) u orientar de los mecanismos para completar la forma de autorización (“SOA GIA”)

# Posibles Escenarios

- El Representante de Ventas se encuentra visitando a un beneficiario de Medicare (prospecto), para orientarlo acerca de los productos Advantage y la esposa del beneficiario, la cual es beneficiaria de Medicare, desea que la orienten de los productos **MCS GIA**
  - El Representante de Ventas puede entregar a la esposa del beneficiario la forma de autorización previa (“SOA GIA”) u orientar de los mecanismos para completar la forma de autorización (“SOA GIA”)

## Posibles Escenarios

- El Representante de Ventas se encuentra en una presentación de venta individual a un beneficiario de Medicare (prospecto), para orientarlo acerca de los productos Advantage. Luego de la orientación de Advantage, el beneficiario desea que lo orienten de los productos **MCS** GIA
  - El Representante de Ventas puede entregar al beneficiario la forma de autorización previa (“SOA GIA”) u orientar de los mecanismos para completar la forma de autorización (“SOA GIA”)

## Posibles Escenarios

- El Representante de Ventas se encuentra en un Centro de Servicio y llega un beneficiario de Medicare, el cual desea recibir orientación de los productos **MCS** GIA
  - El Representante de Ventas, le entrega al beneficiario la forma de autorización previa, una vez la hoja completada podrá orientar al beneficiario.

**Importante:** El Representante de Ventas, tiene que documentar en la forma de autorización previa el método de contacto

# Referencias

- Manual de Manejo de Cuidado, Capítulo 3 Guías de Mercadeo
- Acta de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA)
- 42 CFR 422.268
- 42 CFR 423.2268

# Contactos

## ➤ Departamento de Cumplimiento

- Correo electrónico: [mcscompliance@medicalcardsystem.com](mailto:mcscompliance@medicalcardsystem.com)
- Ubicación: Piso 17, Edificio MCS Plaza

## ➤ Principal Oficial de Cumplimiento

- Lcda. Maité Morales
- Teléfono: 787-758-2500 extensión 2661

## ➤ Oficial de Cumplimiento Medicare

- Lcda. Maité Morales
- Teléfono: 787-758-2500 extensión 2661

## ➤ Línea Confidencial ACTright

- 1.877.MCS.0004 (1.877.627.0004)
- [www.mcs.com.pr](http://www.mcs.com.pr)



Recuerda...

**EVERYDAY**  
IS COMPLIANCE  
**DAY**

