DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO

ALERTA ESPECIALIZADA DE CUMPLIMIENTO

Fecha: 24 de abril de 2017

Para: Departamento de Membresía y Agentes Independientes

Asunto: AE-2017-002 Proceso de Orientación al Beneficiario sobre; Equipo Médico Duradero (DME)

Los Representantes de Ventas y/o Agentes Independientes de MCS, tienen la responsabilidad de hacer entrega, al beneficiario que se afilia a un plan MCS Advantage, del Formulario de Equipo Médico Duradero (DME).

Equipo médico duradero (DME) se define como:

*Ciertos equipos médicos indicados por un médico por razones médicas. Incluye entre otros artículos tales como; equipos de oxígeno y suministros, sillas de ruedas, andadores y camas de hospital solicitados por un proveedor para su uso en el hogar.*

¿Qué es el Formulario de Equipo Médico Duradero?

Un formulario es una lista de artículos cubiertos seleccionados por MCS Classicare, sujetos a una marca o fabricante específico, que se consideran una parte necesaria de un programa de tratamiento de calidad.

MCS Classicare cubrirá los artículos de equipo médico duradero listados en el Formulario de Equipo Médico Duradero siempre y cuando sean **médicamente necesarios**, un médico que sea parte de la red de MCS Classicare provea la orden médica y se sigan las reglas del plan. El DME será suministrado por un proveedor de DME contratado.

De acuerdo a los requisitos establecidos por los Centros de Servicio de Medicare y Medicaid (CMS, pos sus siglas en inglés) las presentaciones de ventas a los beneficiarios de Medicare deben incluir una explicación clara y completa de los beneficios del plan y sus reglas. Durante una presentación de venta individual, el Representante de Ventas y/o Agente Independiente de MCS no se involucrará en prácticas de ventas prohibidas, incluyendo pero no limitándose a:

* Uso de materiales de mercadeo que no hayan sido previamente aprobados por MCS o la Agencia Reguladora aplicable
* Utilizar materiales de mercadeo incorrectos (obsoletos)
* Falsa representación del Plan con el propósito de engañar al beneficiario
* Ofrecer información incorrecta sobre un beneficio del plan de manera que impacte la cubierta del afiliado
* No completar o completar de manera inapropiada la Solicitud de Afiliación y otros documentos de afiliación los cuales incluye la Solicitud de Afiliación y otros anejos
* Ofrecer presentaciones no claras o incompletas de manera tal que puede prestarse para confusión

El Formulario de Equipo Médico Duradero se deberá utilizar como referencia al momento de orientar a un beneficiario sobre el los requisitos de MCS Classicare en cuanto a la cubierta de DME.

Si tienes dudas con la interpretación de comunicados, manuales o reglamentos de nuestras agencias reglamentarias, puedes escribir un correo electrónico al Departamento de Cumplimiento a [mcscompliance@medicalcardsystem.com](mailto:mcscompliance@medicalcardsystem.com).

**Referencias:**

**Manual de Manejo de Cuidado de Medicare:**

Chapter 3 Medicare Marketing Guidelines

Chapter 4 Benefits and Beneficiary Protections; Section 10.12 – Durable Medical Equipment, Prosthetics, Orthotics and Supplies (DMEPOS)

**Documentos Regulatorios:**

Evidencia de Cubierta (EOC)

**Políticas y Procedimientos de MCS**:

CL-UTMAN-001 Transition of Durable Medical Equipment

CA-COMP-033 Proceso de Investigación de las alegaciones de ventas y mercadeo

CA-COMP-069 Proceso de Investigación de las alegaciones de venta para agentes independientes

INDSAL-010 Conduct of Individual Medicare Advantage Sales Representatives

IND-PSB-007 Conduct of Individual Medicare Advantage Sales – Independent Agents and Career Agents