GOBIERNO DE PUERTO RICO
Administración de Seguros de Salud

Hon. Ricardo A. Rosselló Nevares
Gobernador

Sra. Angela M. Avila Marrero
Directora Ejecutiva

Carta Normativa # 17-08-11

11 de agosto de 2017

A TODAS LAS ORGANIZACIONES MEDICARE ADVANTAGE PARTICIPANTES DEL PROGRAMA DE MEDICARE PLATINO DE LA ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE SALUD.

Guías de evaluación para la creación de materiales de mercadeo por las Organizaciones Medicare Advantage contratadas por la Administración de Seguros de Salud para el producto Medicare Platino 2018.

La Administración de Seguros de Salud (en adelante ASES) contrata con Organizaciones Medicare Advantage (en adelante MAO's), servicios de salud dirigidos a la población elegible dual, conocidos como beneficiarios "Medicare Platino". El contrato entre las partes, en su Artículo 34 "Marketing Activities", establece las obligaciones relacionadas a las actividades de mercadeo que debe realizar el MAO. ASES revisará y/o auditará la información de beneficios que los MAO's adoptan a través de anuncios en los distintos medios de comunicación. Este proceso de auditoría de los distintos materiales, se efectuará a discreción de ASES, y según establecido en el "Contrato "Medicare Platino", Artículo 16, sección 16.3, inciso 16.3.1, Access to Contractors Records", que dispone lo siguiente:

> "The Contractor shall provide ASES, the Comptroller of Puerto Rico, the Comptroller General of the United States, CMS and their authorized representatives with access to all records relating to Contractor or its Sub-contractors' performance under this Agreement for the purposes of examination, audit, and copying of such records. The Contractor shall give access to such records on two (2) business days prior written notice, during normal business hours, unless otherwise provided or permitted by applicable laws, rules, or regulations. There shall be no restrictions on the right of the ASES, or CMS to conduct whatever inspections and audits are necessary to assure quality, appropriateness or timeliness of services and reasonableness of their cost."

El Contrato entre las partes, en el Artículo 34 "Marketing Activities", establece las obligaciones que se deberán realizar para propósito de actividades de mercadeo, según se indica a continuación:

"34.1 Terminology

34.1.1 Cold Call Marketing means any unsolicited personal contract by the Contractor with a potential enrollee for the purpose of marketing as defined in this paragraph.

34.1.2 Marketing means any communication, from MAO to a Medicaid recipient who is not enrolled in that entity, that can reasonably be interpreted as intended to influence the recipient to enroll in that particular entity product or either to not enroll in, or to disenrollment from another Medicaid product.

34.1.3 Marketing Materials means materials: that is produced in any medium, by or on behalf of entity can reasonably be interpreted as intended to market to potential enrollees.

34.2 Marketing Plan

34.2.1 The Contractor shall submit a detailed description of its Marketing plan related to the Medicare Platino product that it or its Subcontractors plan to distribute, to ASES for review at ASES discretion according to Section 34.3, and to the timeframe specified in Appendix L (18) to this Contract. This requirement includes, but is not limited to posters, brochures, websites, and any materials that contain statements regarding the Benefit Package and Provider Network-related materials.

34.3 ASES Approval of Marketing Materials

34.3.1 Prior to the contractor's distribution and use of this marketing materials, the contractor does not need to obtain ASES's approval. However, in order to ensure that the Contractor complies with the marketing guidelines set forth in the 2018 Medicare Platino Norms (Appendix C-5(18), at its sole discretion, ASES may audit the marketing materials used and distributed by the Contractor.

34.3.2 In the event that the Contractor fails to comply with the marketing guidelines imparted by ASES, the Contractor may be subject to sanctions and fines in accordance to this contract and/or applicable regulation.

34.5 Marketing Requirements

34.4.1 Marketing requirements must include the following:

34.4.1.1 That the entity distributes the materials to its entire service area as indicated in the contract.

34.4.1.2 That the entity does not seek to influence enrollment in conjunction with the sale or offering of any private insurance

34.4.1.3 That the entity does not, directly or indirectly, engage in door to door, telephone, or other cold-call marketing activities

34.5.1.4 That material cannot contain any assertion or statement whether written or oral that the recipient must enroll in the plan in order to obtain benefits or in order not to lose benefits and that the plan is endorsed by CMS, the federal or state Government or ASES.

34.5.2 Pursuant to 42 CFR 438.104(b)(2) the Contractor must assure ASES that its Marketing, including plans and materials, is accurate and does mislead, confuse or defraud the recipients or ASES."

En armonía con la política pública del Gobierno de Puerto Rico, de ser facilitador y minimizar los obstáculos de naturaleza burocrática que afectan directa o indirectamente la calidad en los servicios de salud a los afiliados Medicare Platino, se regirán las actividades de mercadeo por las siguientes disposiciones:

1. Conforme al Artículo 34.3 del contrato Medicare Platino, no será necesario para el MAO presentar a ASES para aprobación, copia de los anuncios que se van a publicar en cualesquiera de los medios de comunicación establecidos.

2. Los anuncios y promociones de los beneficios del producto Medicare Platino que ofrecen los MAO's, deben cumplir con las especificaciones que establece la regulación de Medicare y Medicaid en lo relacionado a la declaración (en inglés "disclaimer") destinada a especificar o delimitar el alcance de los beneficios, derechos u obligaciones que puedan ser ejercidos y aplicados por las partes.

3. No obstante a lo anterior, el material de mercadeo continuará regido por las siguientes disposiciones:

   3.1 Ningún MAO o su representante podrá usar o permitir el uso de anuncios inciertos o engañosos, solicitudes que sean inciertas o engañosas o cualquier formulario de evidencia de cubierta, beneficios contratados o añadidos por el MAO, que sea engañoso.

3.2 Un material de mercadeo puede ser considerado como incierto si el mismo no expresa claramente los beneficios y requisitos, que son o pueden ser, significativos para el afiliado o potencial afiliado con interés de acogerse a un plan de servicio de cuidado de salud "Medicare Advantage".

3.3 Un material de mercadeo se considerará incierto si el contenido parcial o total del mismo no puede ser entendido por un afiliado o potencial afiliado, que no posea conocimiento especial sobre beneficios y servicios de planes de salud de Medicare Platino. Por tanto, el MAO en su interés de lograr suscripciones, debe asegurarse que todo afiliado o potencial afiliado, no tenga dudas sobre el contenido de los materiales de mercadeo para que no lo induzca a error al interesar afiliarse a un producto Medicare Platino.

3.4 Ningún MAO o su representante hará, anunciará, divulgará, publicará o inducirá a que se haga una declaración falsa o crítica maliciosa o en detrimento de otra Organización Medicare Advantage contratada por ASES para Medicare Platino.

3.5 Ningún MAO o su representante podrá hacer falsa representaciones ni comparaciones incompletas o fraudulentas, de beneficios de salud ofrecidos para afiliados "Medicare Platino", con el propósito de inducir a un beneficiario a desafiliación para obtener ventaja de inscripciones sobre otro MAO.

3.6 Ningún MAO hará, permitirá que se haga, emitirá o circulará en forma alguna, materiales de mercado que sean una representación falsa o una declaración falsa o engañosa, comparación incompleta en relación con los términos, beneficios o ventajas de acogerse a determinado MAO.

3.7 Todo MAO contratado por ASES, hará publicaciones, permitirá que se hagan, emitirá y circulará material de mercadeo con especificaciones claras sobre diferencias, limitaciones y condiciones que los beneficios ofrecidos poseen.

3.8 Las siguientes acciones y prácticas de mercadeo, hacia los afiliados de Medicare Platino, están prohibidas:

(a) Tergiversación – hacer a sabiendas cualquier representación falsa o comparación incompleta o fraudulenta, de beneficios y productos con el propósito de inducir o tender a inducir a afiliación y/o desafiliación a cualquier participante de Medicare Platino.
(b) Tácticas de miedo o intimidación – emplear cualquier método de mercadeo que tenga efecto de o tendencia a inducir a la afiliación a un MAO a través de fuerza,

temor, amenaza, sea ésta explícita o implicada, o presión indebida para afiliación o recomendar desafiliación.

(c) Anuncios de pistas frías – hacer uso de manera directa o indirectamente, de cualquier método de mercadeo que no logre divulgar en una manera evidente, que un propósito del método de mercadeo empleado es la solicitación de seguro, y que se hará contacto por medio de un representante de ventas de la Organización Medicare Advantage.

(d) El término REFERIDO y palabras con significado semejante, no deberán ser usados en los materiales de mercadeo si no se especifica a la red de proveedores que será de aplicación.

(e) Usar palabras, frases o ilustraciones engañosas, esto es, palabras, frases o ilustraciones que confundan o que tengan la capacidad o tendencia de engañar o inducir a error en cuanto a cualquier beneficio pagadero, pérdida de beneficios o cubierta del programa Medicare Platino y alguna prima a ser pagada.

(f) Los anuncios en medios de comunicación sobre cualquier beneficio pagadero, pérdida de beneficios o cubierta del producto Medicare Platino deben ser lo suficientemente completos y claros, de manera que se evite inducir a error, engaño o tenga la capacidad y tendencia de engañar.

(g) Los anuncios donde se informe sobre excepciones, reducciones y limitaciones; esto se refiere a un anuncio que represente, por ejemplo, una cantidad de dinero que será recibida, un periodo de tiempo por el cual cualquier beneficio será pagadero, el costo de una cubierta o beneficio específico, que también debe describir aquellas excepciones, reducciones y limitaciones que afectan las disposiciones básicas del producto medicare platino del MAO, pues de otro modo el anuncio o promoción tendría la capacidad y tendencia a confundir o engañar.

(h) La inclusión o uso de los beneficios, por ejemplo la reducción de prima de Parte B, servicios de audición, visión y dental u otros, en cualquier material de mercadeo debe reflejar adecuadamente todos los hechos relevantes a tales beneficios. Tal material de mercadeo no debe establecer solamente la cantidad en dólares sino el significado o propósito para anunciar tales beneficios.

(i) Los anuncios pautados por el MAO; en cualquier medio de publicación; deben identificar claramente y en forma prominente a la Organización Medicare Advantage que contrata con ASES (logo y/o nombre corporativo que lo identifica) y el logo de Medicare Platino. Ningún anuncio debe contener un nombre, cualquier designación de un grupo de aseguradores, nombre de compañías matrices, división en particular, marca, lema, símbolo u otro instrumento que tenga la capacidad y tendencia a confundir, engañar, defraudar sobre la verdadera identidad del MAO.

(j) Los anuncios deben ser consistentes con los beneficios presentados por la Organización Medicare Advantage para la contratación con ASES. La

inconsistencia será indicativa de que hay ambigüedad en la redacción del anuncio por parte del MAO.

(k) Los términos comparativos o superlativos tales como; MEJOR, SUPERIOR, SUPREMO, GRANDÍSIMO, BUENÍSIMO y palabras con significados semejantes, no deberán ser empleados en anuncios que promocionen los beneficios que fueron contratados con ASES, para la población de Medicare Platino. Tal anuncio puede implicar que los beneficios del producto del MAO son mejores a los de otra Organización Medicare Advantage participante del programa Medicare Platino. En este sentido, la promoción puede ser una comparación injusta o incompleta

(l) Los anuncios en medios de comunicación que tengan espacio limitado por la regulación de Medicare/Medicaid o que no lleven notas aclaratorias (footnotesdisclaimer) como lo son las pancartas iluminadas (billboards), entre otros. Los cuales puedan incidir en no poder presentar los beneficios tal y como fueron contratados con ASES, no podrán ser utilizados por el MAO para promoción de beneficios y servicios dirigidos a nuestros afiliados.

Los materiales de mercadeo utilizados, serán enviados mensualmente por el MAO a la atención del Oficial de Cumplimiento asignado a estos fines, para propósitos de auditoría. Igualmente, la información debe ser remitida por sistema FTP o formato CD, en o antes del segundo día laborable luego de culminado el mes natural según establecido contractualmente en el inciso 16.3.1.

El incumplimiento con esta carta normativa, estará sujeto a sanciones y/o penalidades civiles monetarias, conforme a lo dispuesto en la carta de Información General Platino 2018 ("Platino General Information"). ASES podrá imponer sanciones y/o penalidades civiles monetarias adicionales en el contrato a otorgarse con los MAO's por el incumplimiento con los términos y condiciones de dicho contrato.

Lcdo. Jesús M. Hernández Manzano
Director
Oficina de Cumplimiento e Integridad