

## 1. ¿Cuándo recibiré mi tarjeta?

- Si usted realizó un cambio de aseguradora entre el 1ero de noviembre y el 20 de noviembre, debe estar recibiendo la tarjeta de la aseguradora asignada a finales del mes. Si usted no ha recibido su tarjeta Vital puede comunicarse directamente con la aseguradora que seleccionó a los siguientes números:
  - First Medical 1.844.347.7800  
TTY/TDD 1.844.347.7805 (Sólo Audio Impedido)
  - MMM 1.884.336.3331  
TTY/TDD 787.999.4411 (Sólo Audio Impedido)
  - Molina Healthcare 1.877.335.3305  
TTY/TDD 787.522.8281 (Sólo Audio Impedido)
  - Menonita 1.866.600.4753  
TTY/TDD 1.844.726.3345 (Sólo Audio Impedido)
  - Triple-S 1.800.981.1352  
TTY/TDD 1.855.295.4040 (Sólo Audio Impedido)
- Si usted se mudó de residencia o domicilio en los últimos doce (12) meses, necesita informar al Programa Medicaid su nueva dirección llamando al 787-641-4224.

## 2. ¿Qué puedo hacer si necesito ver a mi doctor y no tengo mi tarjeta?

Tiene varias opciones para recibir servicios, aunque aún no haya recibido su nueva tarjeta:

- Usted puede visitar las oficinas de servicios de su aseguradora, donde le podrán entregar su tarjeta del Plan Vital al momento.
- Puede llamar a su aseguradora a los números incluidos arriba para verificar la localización de su oficina más cercana. También puede encontrar la información de su aseguradora a través del portal de beneficiarios en [www.asespr.org](http://www.asespr.org) en la Sección de “Aseguradoras Contratadas” que se encuentra en la parte inferior de la página.
- Además, puede llamar a su nueva aseguradora para recibir por correo electrónico una Certificación de Cubierta. La Certificación de Cubierta tiene la misma información que su tarjeta del Plan Vital. Esta es una opción fácil y rápida, y tiene la misma función de la tarjeta.
- Por otro lado, su doctor debe proveerle el servicio, aunque no tenga su tarjeta nueva, ya que él puede verificar en qué aseguradora usted se encuentra activo. Usted o su proveedor puede utilizar el número de contrato (“MPI”) que se encuentra en su antigua tarjeta para ver en qué aseguradora se encuentra activo mediante el siguiente portal: [www.asespr.org](http://www.asespr.org) en la Sección de “Beneficiarios” y luego “Verificación de Beneficiarios”. Con esta información el proveedor luego puede verificar más detalles sobre su elegibilidad al Plan Vital en el portal de internet de su aseguradora.
- Su proveedor o doctor también pueden verificar su elegibilidad en el portal del Programa Medicaid, en la sección de “Consultas Medicaid”. Su proveedor tiene que crear una cuenta oprimiendo “Registrarse” para poder acceder, pero ya creada la cuenta, puede continuar accediendo el portal con sus credenciales.

3. ¿Qué puedo hacer si mi doctor dice que no está contratado con mi aseguradora?

Usted puede seleccionar una aseguradora diferente que tenga contratado a su doctor.

- Si lo prefiere, también puede llamar a su aseguradora y cambiar de doctor.
- Si su doctor le cancela su cita, por favor, ¡llame a su aseguradora!

4. ¿Cómo puedo cambiar de aseguradora?

- Puede realizar el cambio por teléfono llamando al:
  - 1-800-981-2737
  - 1-833-253-7721
- Personas sordas o audio impedidas que utilicen el sistema TTY/TDD pueden realizar el cambio:
  - TTY/TDD 1-866-280-2050 (Español) (Sólo Audio Impedido)
  - TTY/TDD 1-866-280-2053 (English) (Sólo Audio Impedido)
- También puede realizar el cambio por internet desde la comodidad de su hogar accediendo al portal [www.planvitalpr.com](http://www.planvitalpr.com) en la sección “Cambiar tu Aseguradora”, y luego oprimiendo el botón de “Cambiar”.

5. ¿Cómo puedo cambiar mi doctor o grupo médico?

Usted puede cambiar su doctor o grupo médico llamando directamente a su aseguradora.

- First Medical 1.844.347.7800  
TTY/TDD 1.844.347.7805 (Sólo Audio Impedido)
- MMM 1.884.336.3331  
TTY/TDD 787.999.441 (Sólo Audio Impedido)
- Molina Healthcare 1.877.335.3305  
TTY/TDD 787.522.8281 (Sólo Audio Impedido)
- Menonita 1.866.600.4753  
TTY/TDD 1.844.726.3345 (Sólo Audio Impedido)
- Triple-S 1.800.981.1352  
TTY/TDD 1.855.295.4040 (Sólo Audio Impedido)