

À tous les membres de CareFirst, BlueCross et BlueShield,

Tant sur le plan personnel que professionnel, chacun d'entre nous ressent un peu plus chaque jour les effets et les perturbations provoqués par le nouveau coronavirus (COVID-19).

En l'espace d'une semaine seulement, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a déclaré l'état de pandémie, les États-Unis ont déclaré l'état d'urgence et de nombreux États et gouvernements locaux ont institué des mesures communautaires renforcées. Ces mesures de taille sont destinées à répondre à ce que tout le monde s'accorde à qualifier d'inquiétant et de situation non habituelle.

En ce moment critique, nous travaillons sans relâche pour venir en aide à la santé publique et pour veiller à ce que nos membres, nos employés et notre communauté d'intervenants aient accès aux soins et aux ressources dont ils ont besoin. Nous continuons de surveiller de près et d'évaluer la totalité des renseignements dont nous disposons tout en travaillant activement en coopération avec les ressources provenant de l'État et des autorités locales de santé afin d'appuyer la préparation et l'intervention face à l'épidémie. Nous prenons toutes les précautions nécessaires pour protéger notre personnel, garantir la continuité des affaires, et agir rapidement et résolument en réponse aux besoins croissants de la communauté en termes de santé.

En qualité d'entreprise de santé à but non lucratif, CareFirst conservera sa présence auprès des personnes, aussi bien dans les moments difficiles que dans les bons, tout en continuant d'assumer son rôle majeur dans la communauté et en œuvrant pour minimiser les perturbations provoquées par cette pandémie. Nous avons rapidement soumis notre stratégie de travail à distance à un test de résistance avant de la déployer. À la fin de la semaine dernière, nous avons commencé à former nos employés et prestataires sur le travail à distance et nous poursuivons nos opérations avec la présence virtuelle de 85 % de nos équipes aussi longtemps que nécessaire.

Le personnel dont la présence dans les bureaux CareFirst est indispensable adoptera des mesures de distanciation sociale et de temps de travail par rotation. Les employés devant être mis en quarantaine ou ceux qui devront s'auto-surveiller percevront leur salaire. Tous les bureaux de CareFirst resteront ouverts moyennant un accès externe limité et feront l'objet d'un nettoyage quotidien approfondi.

La flambée du COVID-19 constitue une menace sérieuse à la santé publique. Il est essentiel que nous contribuions tous au ralentissement du taux et du nombre de contaminations afin de protéger au mieux nos communautés et de préserver la capacité disponible de nos ressources de santé. Pour ce faire, nous devons joindre nos efforts pour éliminer les obstacles susceptibles d'interférer avec les personnes ayant besoin de recevoir des soins de santé, y compris les barrières d'ordre financier. À ce jour, CareFirst a adopté des mesures au nom de nos fournisseurs, tout en assurant pleinement à ses membres le soutien aux efforts de santé menés par la communauté au sens large, notamment par :

- **L'élimination des autorisations préalables** pour les tests de dépistage médicalement nécessaires et les prestations couvertes concernant le COVID-19.

- **La suppression de la limite de renouvellement précoce de médicaments** concernant les médicaments d'entretien de 30 jours.
- **La collaboration avec les pharmacies partenaires** pour fournir une livraison gratuite de médicaments et faciliter les ordonnances médicales reçues par courrier.
- **Le retrait de la participation aux frais** (quotes-parts, coassurances et franchises) pour les consultations dans le réseau et hors réseau au cabinet du prestataire, pour les frais de laboratoire et pour les traitements en lien avec le COVID-19. Bien que CareFirst élimine les frais à débours, les membres sont toutefois susceptibles de devoir prévoir des dépassements d'honoraires provenant des prestataires hors réseau.
- **L'invitation à utiliser la ligne téléphonique du service infirmier 24h24, 7j/7** pour accéder de manière virtuelle aux ressources cliniques ayant suivi des formations sur les tous derniers protocoles de recommandations en matière de dépistage et d'analyses.
- **L'invitation à utiliser les sites de télémédecine et virtuels de soins** tels que CareFirst [Video Visit](#).
 - o En ce qui concerne l'accès à la télémédecine via CareFirst Video Visit, les quotes-parts, coassurances et franchises seront exonérées pour la durée à laquelle aura lieu cette crise sanitaire ; y compris pour la santé comportementale, l'aide à l'allaitement, les conseils en nutrition et les services de soins d'urgence.
 - o En ce qui concerne l'accès à la télémédecine parrainée par des prestataires tiers, CareFirst continuera à les rémunérer au titre de ces prestations, mais les membres pourront être assujettis à des quotes-parts, coassurances et franchises.
 - o En ce qui concerne le personnel clinique de soins primaires, la médecine générale, interne, pédiatrique, obstétrique et gynécologique, et les soins infirmiers qui y sont liés, CareFirst rémunérera uniquement les consultations téléphoniques au cours de cette crise sanitaire, sans frais pour les membres.
- **L'élargissement rapide de la portée de nos partenaires de laboratoires avec lesquels** nous avons conclu des accords d'accès au dépistage en fonction de leurs capacités d'accueil.
- **L'utilisation du site Web public de CareFirst pour vous informer**, au moyen de mises à jour actives, des mesures de prévention, de sécurité, des avantages et ressources pour les membres, des ressources des employeurs, des courtiers et partenaires, mais encore des ressources pour les prestataires de santé en plus d'informations supplémentaires (www.carefirst.com).

Nous travaillons également en étroite collaboration avec nos clients autoassurés en vue de mettre en œuvre des mesures apparentées.

Pour les personnes non assurées dans nos communautés du Maryland, CareFirst a collaboré avec le Maryland Health Benefit Exchange pour **mettre en place une période d'inscription spéciale au cours de laquelle les personnes pourront souscrire à une couverture de santé**. Cette période d'inscription spéciale débute le 16 mars et se poursuivra jusqu'au 15 avril, la couverture prenant effet au 1er avril.

Notre équipe de direction et nos experts avec lesquels l'entreprise collabore sont organisés de manière à ce que cette pandémie demeure leur principale priorité. Nous nous engageons à comprendre et à répondre à toute évolution nouvelle, à anticiper les besoins et à adopter des mesures proactives nécessaires. La société

CareFirst mettra en œuvre toutes les ressources et l'assistance dont elle dispose en matière de prévention, de confinement et de traitement.

À l'image de nombreux dirigeants du secteur privé et public, j'ai été amené, au cours des dernières semaines, à prendre des décisions sur la manière de poursuivre au mieux nos opérations commerciales et de satisfaire à notre mission caritative au cours de cette crise sanitaire. Les mesures personnelles que nous adoptons en tant que dirigeants sont tout aussi importantes. J'invite mon équipe à incarner cet exemple auprès de tous nos employés et des nombreuses communautés auxquelles nous prêtons service. Personne ne doit avoir à hésiter à prendre soin de sa propre santé. En accord avec nos valeurs fondamentales, CareFirst agira comme une seule entreprise, une seule équipe (**One Company, One Team**), ce qui se traduit par reprendre là où d'autres se sont arrêtés lorsque leur santé personnelle a pris le dessus sur leurs responsabilités professionnelles.

Sur le plan personnel, ma famille a pris des précautions raisonnables, et j'ai pris des décisions pour que nos modes de vie s'y adaptent au mieux. Nous avons considérablement limité nos interactions personnelles, tout comme celles de nos enfants, en suivant de près les conseils des autorités fédérales, de l'État et locales afin de limiter les déplacements dans les lieux publics et d'éviter tout rassemblement public. Nous nous lavons les mains fréquemment et nous essayons de rester responsables et informés au vu de l'évolution rapide de cette situation. J'ai encouragé mes amis et ma famille à adopter ces mesures de précaution et je suis de près les actualités émises par nos services de santé locaux et les CDC (www.cdc.gov).

Nous invitons également nos amis, notre famille et nos collègues à garder à l'esprit que, même s'ils jouissent d'une bonne santé et ne s'en préoccupent pas de surcroît, l'adoption de mesures raisonnables et adaptées destinées à modifier leurs habitudes professionnelles et personnelles peut sans aucun doute contribuer à protéger les personnes composant leur communauté. Ces nouvelles habitudes contribueront également à préserver la capacité nécessaire des hôpitaux et médecins à la prise en charge de manière efficace des personnes à risque et des malades. En tant que société et en tant que famille, nous tentons d'apporter notre pierre à l'édifice, en nous maintenant informés et en demeurant pleinement engagés en tant qu'individus et en tant que membres d'une communauté. J'invite chacun de vous à faire de même.

Les circonstances entourant cette menace à la santé publique continueront d'évoluer. Pour rester au fait des actions que CareFirst mène en soutien à notre communauté au cours de cette période de crise, veuillez consulter www.carefirst.com.

Cordialement,



Brian D. Pieninck
Président et PDG
CareFirst BlueCross BlueShield