

A todos los electores de CareFirst BlueCross BlueShield:

En nuestra vida personal y profesional, cada uno de nosotros siente, cada vez más, los efectos y las alteraciones cotidianas que causa el novedoso coronavirus (COVID-19). En el transcurso de apenas una semana, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la pandemia, los Estados Unidos declararon el estado de emergencia y muchos gobiernos estatales y locales implementaron medidas mejoradas para la comunidad. Se trata de medidas sustanciales que se toman en respuesta a lo que todos reconocemos como circunstancias preocupantes y desconocidas.

En este momento crítico, estamos trabajando sin descanso para brindar respaldo a nuestro sistema de salud pública y para garantizar que los afiliados, empleados y partes interesadas de la comunidad tengan acceso a la atención y a los recursos que necesitan. Seguimos supervisando y evaluando de cerca toda la información disponible. Además, trabajamos en conjunto y activamente con los recursos de salud locales y estatales para respaldar la disposición y la respuesta. Estamos tomando las precauciones correspondientes para proteger a nuestro personal, garantizar la continuidad comercial y actuar rápidamente y con decisión para satisfacer las necesidades emergentes relativas a la salud de la comunidad.

Como compañía de atención médica sin fines de lucro, CareFirst seguirá brindando sus servicios a las personas, tanto en épocas propicias como en épocas complejas. Además, seguirá desempeñando un importante rol en la comunidad y trabajará para minimizar las alteraciones que provoca esta pandemia. Hemos realizado rápidamente la prueba de estrés y expandimos nuestra estrategia de trabajo remoto. La semana pasada, comenzamos a indicarles a todos los contratistas y empleados elegibles que trabajen en forma remota. Además, estaremos operando con más del 85% de nuestros trabajadores en forma virtual durante el tiempo que sea necesario. En el caso de que sea fundamental que el personal desempeñe su rol en alguna oficina de CareFirst, estamos actuando con distancia social y alternando la programación in situ. A los empleados que se les pide hacer su propia cuarentena o que se autocontrolen se les pagará su salario. Todas las oficinas de CareFirst operarán con acceso externo limitado y se someterán a limpiezas diarias más profundas.

El brote del COVID-19 es una grave amenaza a la salud pública. Es fundamental que todos hagamos nuestro aporte para disminuir el índice de contagio y reducir la cantidad de infectados a fin de proteger, de la mejor forma, a nuestra comunidad y preservar la capacidad disponible de los recursos de atención médica. Para hacerlo, debemos trabajar en conjunto para eliminar los obstáculos que podrían interferir en la atención que reciben las personas que la necesitan, incluidos los obstáculos financieros. Al día de la fecha, CareFirst ha tomado las siguientes medidas en representación de nuestros proveedores y los afiliados totalmente asegurados para respaldar el amplio esfuerzo que hace la comunidad en lo relativo a la salud:

- **Eliminó los requisitos de autorización previa** para realizar las pruebas de diagnóstico médicamente necesarias y brindar los servicios cubiertos en relación con el diagnóstico del COVID-19.
- **Renunció a los límites anticipados de repetición de recetas** para los medicamentos de mantenimiento

con suministro por 30 días.

- **Trabajó con nuestros socios de farmacias** para brindar entrega gratuita de medicamentos y asistir en las recetas que se envían por correo.
- **Renunció a la participación en el costo** (copagos, coseguros y deducibles) para las visitas al consultorio de algún proveedor dentro y fuera de la red, los aranceles de laboratorio o los tratamientos relacionados con el COVID-19. A pesar de que CareFirst está renunciando al cobro de los gastos de bolsillo, es posible que a los afiliados se les facture el saldo de los proveedores fuera de la red.
- **Alentó a usar la línea telefónica de enfermería, las 24 horas del día, los 7 días de la semana**, para acceder en forma virtual a los recursos clínicos capacitados en los protocolos más recientes de derivación de exámenes y pruebas exploratorias, sin costo alguno para los afiliados.
- **Alentó el uso de los sitios de telemedicina y sitios virtuales**, como CareFirst [Video Visit](#) (Visita por Video de CareFirst).
  - o En el caso del acceso a la telemedicina por medio de CareFirst Video Visit, renunciará a los copagos, coseguros y deducibles mientras dure esta emergencia de salud pública, incluso los servicios de salud conductual, apoyo a la lactancia, asesoramiento nutricional y atención de urgencia.
  - o Para otro tipo de telemedicina patrocinada por proveedores, CareFirst continuará pagando a los proveedores por esos servicios, pero los afiliados pueden estar sujetos a copagos, coseguros o deducibles.
  - o En el caso del personal clínico de atención primaria, medicina general, medicina interna, pediatría, ginecólogos/obstetra y enfermeros profesionales asociados, CareFirst pagará las consultas que se realicen únicamente por teléfono durante esta emergencia de salud pública, sin que por ello cobre gastos de bolsillo a los afiliados.
- **Amplió rápidamente el alcance de los socios de laboratorio contratados** para brindar acceso a las pruebas a medida que se vuelvan disponibles.
- **Utilizó el sitio web público de CareFirst para brindarle información** mediante actualizaciones activas para la prevención y seguridad, recursos y beneficios para afiliados, recursos para empleadores, recursos para agentes y socios, recursos para proveedores de atención médica y demás contenido informativo ([www.carefirst.com](http://www.carefirst.com)).

También nos asociamos estrechamente con nuestros clientes autoasegurados para implementar medidas similares.

Para aquellos que viven en nuestras comunidades de Maryland y que están subasegurados, CareFirst ha trabajado con la unidad Maryland Health Benefit Exchange para **ofrecer un período especial de inscripción para que las personas se suscriban a fin de recibir la cobertura del seguro de salud**. El período de inscripción especial comienza el 16 de marzo y finaliza el 15 de abril. La cobertura entrará en vigencia el 1 de abril.

Nuestros expertos y equipo de liderazgo de la compañía se organizan y permanecen centrados en esta pandemia como prioridad principal. Nos comprometemos a comprender los nuevos acontecimientos y a responder ante ellos, a prever las necesidades y a implementar medidas proactivas. CareFirst implementará todos los recursos y brindará toda la asistencia que pueda ofrecer para cumplir con las medidas de prevención, contención y tratamiento.

Como muchos líderes de los negocios y del gobierno, la semana pasada he tenido que afrontar decisiones sobre cuál es la mejor manera de seguir operando nuestro negocio y cumplir con nuestra misión sin fines de lucro durante esta emergencia sanitaria. Las medidas personales que tomamos como líderes son iguales de importantes. Aliento a mi equipo a dar el ejemplo apropiado para todos los empleados y la gran cantidad de comunidades que atendemos. Nadie debería dudar de cuidar su salud personal. Conforme a nuestros valores esenciales, CareFirst se manejará como **una única compañía, un único equipo**. Esto incluye tomar el trabajo en situaciones donde otros se retiran porque tienen que centrarse en su salud personal por sobre las responsabilidades profesionales.

En lo personal, en mi propia familia, tomamos las precauciones razonables y las decisiones para adaptar nuestras vidas como corresponde. Hemos limitado sustancialmente nuestras interacciones personales y las interacciones personales de nuestros hijos, para lo cual seguimos atentamente la orientación de los funcionarios locales, estatales y federales con el fin de limitar el movimiento público y evitar todas las reuniones públicas. Además, nos lavamos las manos con frecuencia e intentamos mantenernos informados con responsabilidad a medida que la situación evoluciona con rapidez. He alentado a amigos y familiares a tomar precauciones similares y a seguir las confiables actualizaciones que brindan los departamentos de salud local y los CDC ([www.cdc.gov](http://www.cdc.gov)).

También incentivamos a amigos, familiares y colegas a recordar que, incluso aunque se sientan saludables y seguros, adaptar sus hábitos personales y profesionales en forma razonable y adecuada puede, y seguro lo hará, proteger a las demás personas que integran la comunidad. Estas acciones también ayudarán a garantizar que los hospitales y los médicos puedan mantener la capacidad crítica que necesitamos para cuidar con eficacia a los demás que están en riesgo y enfermos. Como compañía y como familia, intentamos hacer nuestra parte, mantenernos informados y permanecer cuidadosamente comprometidos como individuos y como miembros de la comunidad. Aliento con firmeza a que todos hagan lo mismo.

Las circunstancias que giran en torno a esta amenaza de salud pública seguirán evolucionando. A fin de seguir estando al tanto de las medidas que CareFirst está tomando para respaldar a nuestra comunidad durante todo este período, visite [www.carefirst.com](http://www.carefirst.com).

Saludos cordiales,



Brian D. Pieninck  
Presidente y CEO  
CareFirst BlueCross BlueShield