

Sistema de respuesta personal ante emergencias (PERS) de 2025

Preguntas frecuentes

Información general

Clever Care incluye el Sistema de respuesta personal ante emergencias (Personal Emergency Response System, PERS) en todos los planes para el 2025. Consulte la *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC)* para conocer detalles sobre el beneficio específico.

Plan	Descripción del beneficio
Longevity	\$0 de copago, sin autorización previa
Total+	\$0 de copago, sin autorización previa
Value	\$0 de copago, sin autorización previa

- **¿Quién es nuestro proveedor?**
 - El servicio del PERS solo está cubierto a través de Connect America.
- **¿Todos los miembros de Clever Care tienen el beneficio?**
 - Sí, el beneficio del PERS está disponible para todos los miembros de Clever Care.
 - **NOTA:** Esta **no** es la opción para el beneficio de monitoreo remoto de pacientes del SSBCI.
- **¿El miembro tiene que cumplir los criterios clínicos o de autorización para recibir un PERS?**
 - No, no hay ningún requisito de autorización.
- **¿Cómo solicitan los miembros una unidad del PERS?**
 - Los miembros se comunican directamente con Connect America al 877-909-4047; información adicional sobre el beneficio en: <http://clevercare.connectamerica.com>.
 - Connect America utiliza *Certified Languages International* como su línea telefónica multilingüe cuando no cuenta con un miembro del equipo de servicio que hable el idioma correspondiente. A continuación, se envían al miembro el material colateral de marca

compartida y las cartas de bienvenida en el idioma correspondiente para que las reciba en un plazo de 5 días desde que se recibe la solicitud.

- **¿Cómo funciona un Sistema de respuesta personal ante emergencias?**
 - El beneficio del PERS consiste en una unidad móvil (collar) que funciona a través de una red de telefonía celular, y no requiere una suscripción de telefonía celular ni servicio de línea fija. El dispositivo y el servicio celular no tienen ningún costo para el miembro.
- **¿El sistema funciona en cualquier lugar?**
 - Sí, el dispositivo móvil funciona en todos los lugares donde hay señal de telefonía celular.
- **¿Cómo se gestiona la instalación?**
 - A los miembros se les envía una *Guía de inicio rápido*, un cargador enchufable y una unidad. La unidad viene precargada y activada previamente. El miembro debe pulsar un botón en la unidad del PERS para probarla. Si no recibe ninguna señal de prueba dentro de los 5 días posteriores a la entrega, Connect America llamará al miembro para hacer un seguimiento y asegurarse de que el dispositivo esté configurado y funcionando correctamente.
- **¿Qué sucede cuando un miembro pulsa el botón?**
 - Cuando se pulsa el botón, la unidad llama automáticamente al centro de llamadas de Connect America. El sistema alerta a un representante de servicio que identifica al miembro a través de la unidad base. El representante puede hablar con el miembro a través de la unidad móvil (collar) para identificar el tipo de asistencia que necesita. Si no hay respuesta, el representante comienza a seguir los pasos de notificación en el perfil del miembro; por ejemplo, llamar a un cuidador, a los servicios de emergencia locales o al médico de cabecera.
- **¿Se puede utilizar el PERS para situaciones como un presunto robo o incendio?**
 - Sí, la unidad del PERS puede utilizarse para cualquier emergencia (p. ej., emergencia de salud, sensación de amenaza, seguridad o incendio).
- **¿Qué sucede si el miembro se da de baja del plan o fallece?**
 - Clever Care notifica a Connect America las bajas para desactivar la unidad.
- **¿Qué deben hacer los miembros si tienen un problema con una unidad del PERS?**
 - Los miembros que necesiten probar la unidad, solución de problemas o reparaciones pueden comunicarse directamente con Connect America al 877-909-4047. Si el problema no puede resolverse de forma remota o reiniciando la unidad del PERS, Connect America la sustituirá en un plazo de 5 días hábiles.
- **¿Cuánto dura la potencia de la unidad?**

- La unidad viene con un cargador enchufable. La batería de la unidad dura unos 5 días después de una carga completa. Sin embargo, se recomienda cargar la unidad cada noche. Como recordatorio, la unidad emitirá un anuncio de sonido cuando la batería esté baja.
 - La unidad no funcionará si el dispositivo no tiene potencia.
- **¿Pueden los miembros obtener una nueva unidad del PERS cada año?**
 - No, el beneficio es para el servicio del PERS, que consiste en monitoreo y pruebas mensuales, así como el equipo del PERS. Las unidades se sustituirán si no funcionan correctamente, pero están diseñadas para durar muchos años.
 - **¿Cuál es el horario de atención del servicio de atención al cliente de Connect America?**
 - El centro de llamadas de Connect America opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Los miembros pueden ponerse en contacto con Connect America para recibir servicio de atención al cliente de 8 a. m. a 5 p. m., hora del Pacífico, llamando al 877-909-4047.
 - **¿Cómo devuelve un miembro un sistema si ya no lo necesita?**
 - Connect America enviará al miembro una caja de envío con una etiqueta de devolución prepagada. Connect America no enviará al miembro a Cobros si no devuelve la unidad.
 - **¿Proporcionará Connect America informes de gestión a Clever Care?**
 - Sí, Connect America proporcionará a Clever Care informes de instalación, incidentes y actividad, incluida la disposición. Además, todas las llamadas al servicio de atención al cliente se graban con fines de control de calidad y están disponibles para su revisión si es necesario realizar una investigación.
 - **¿Cubre Connect America los costos de paramédicos u otros servicios de triaje?**
 - No, el miembro utilizará los beneficios y copagos de su plan para cualquier servicio como atención de urgencia, departamento de emergencias o ambulancia, si se utilizan.