

11 de abril de 2018

**Carta Informativa
PRO-2018-04-01**

**A TODOS LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES DE FHC PARA SERVIR LOS AFILIADOS DE
MCS ADVANTAGE, INC.**

Procedimiento Administrativo para la Resolución de Querellas de Pago Puntual

Reciba un cordial saludo del equipo de trabajo de FHC of Puerto Rico, Inc. (FHC). La reglamentación de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés)¹ establece que en el caso de los productos Medicare Advantage (MA), los contratos entre los proveedores y los aseguradores u organizaciones de servicios de salud deberán incluir una cláusula que establezca los términos aplicables al pago puntual de reclamaciones MA.

MCS Advantage procesará dichas reclamaciones conforme a los términos dispuestos expresamente en el contrato entre FHC y los proveedores participantes, las políticas y procedimientos de MCS Advantage y de acuerdo al derecho y regulaciones de CMS.

A tales efectos, para asegurar el cumplimiento con la reglamentación de CMS, efectivo el 1 de enero de 2015, MCS Advantage implementó una política para el pago puntual de reclamaciones de servicios de salud, la cual explicamos a continuación.

I. Propósito de la política

Proveer las guías que MCS Advantage utilizará para el manejo de querellas de pago puntual que puedan surgir entre proveedores participantes y MCS Advantage.

II. Definiciones:

- **Ajustes:** Son aquellos casos en los que un proveedor afirma que una reclamación no se pagó correctamente o que una reclamación se denegó incorrectamente, y que dicha reclamación debe ser reevaluada de acuerdo con las reglas de pago en el contrato entre FHC y el proveedor.
- **Plan de Beneficios (en adelante, “plan”):** contrato, certificado u otra evidencia de cubierta de cuidado de salud que describe las obligaciones de MCS Advantage para gestionar los servicios de cuidado de salud descritos por dicho plan a ciertos suscriptores del plan. Según dicho contrato, certificado o documento el mismo podrá ser enmendado de tiempo en tiempo por las partes.

¹ 42 C.F.R. 422.520 (b)(1) y (2)

- **Proveedor Participante o Proveedor:** Médico, hospital, profesional no médico, facilidad de servicios ambulatorios o cualquier otra persona autorizada en Puerto Rico para proveer servicios de salud conductual, que bajo contrato con un Asegurador u Organización de Servicio de Salud y debidamente acreditado, preste servicios de salud a suscriptores o beneficiarios de un plan de cuidado de salud o seguro de salud.
- **Querella de Pago Puntual:** es una solicitud de investigación hecha por un proveedor participante de FHC, en la que alega que MCS Advantage no ha cumplido con las normas de pago establecidas en el contrato con FHC por servicios de salud prestados a suscriptores del plan.
- **Reclamación Pendiente:** Una reclamación que no ha sido pagada o denegada en una Explicación de Pago (“Explanation of Payment – EOP”), Carta de Rechazo o Historial de Pago dentro del término establecido en el contrato. El término para ello comienza a partir de la fecha en la cual la reclamación fue sometida a MCS Advantage.
- **Reclamación Procesable para Pago (“Clean Claim”):** Toda aquella reclamación por un servicio prestado, que fue sometida manual (a papel) o electrónicamente por un proveedor participante a un Asegurador u Organización de Servicios de Salud y que contiene la información y documentación necesaria para su disposición, en cumplimiento del Health Insurance Portability and Accountability Act de 1996 (P.L. 104-191 de 21 de agosto de 1996), y cuyos datos no requieran una determinación particular que impida su pago dentro de los plazos establecidos.

III. Aplicabilidad

Este proceso le aplica a todo proveedor participante que tenga un contrato vigente con FHC para prestar servicios de salud a los afiliados del plan MCS Advantage, y quiera presentar o someter ante la consideración de MCS Advantage una querella de pago puntual al amparo de las regulaciones y políticas aplicables.

Esta guía se interpretará y aplicará de manera equitativa con el propósito de dilucidar los planteamientos de los proveedores participantes que se contemplan en este documento. MCS Advantage considerará y resolverá toda querella de Pago Puntual que sea sometida a este proceso por parte de sus proveedores participantes, conforme a lo que se establece más adelante.

IV. Un proveedor participante de FHC para prestar servicios a los afiliados de MCS Advantage podrá presentar una querella de pago puntual cuando:

- El proveedor presenta sus reclamaciones de acuerdo a la política establecida por MCS Advantage. Recuerde que todo proveedor debe someter sus reclamaciones de pago por servicios prestados dentro del término de noventa (90) días calendario o aquel término acordado entre las partes por virtud de contrato entre dicho proveedor participante y FHC. En el caso de que MCS Advantage sea pagador secundario, el término establecido en el contrato para presentar sus reclamaciones comenzará a contar a partir de la fecha en que el proveedor participante recibió la determinación del pagador primario.

Además, los proveedores seguirán el procedimiento que se establece en la Carta Informativa PRO-2017-03-03 Proceso para Re-someter Reclamaciones. La omisión por parte del proveedor a responder a una denegación o pago realizado por MCS Advantage dentro de 45 días calendario de haber recibido la notificación de MCS, o aquel término establecido en el contrato vigente entre el proveedor participante y FHC, se entenderá que éste ha aceptado la determinación o pagos notificados por MCS Advantage. El marco de tiempo establecido para responder la denegación comienza a partir de la fecha en que el proveedor recibió la notificación de MCS Advantage.

El proveedor podrá presentar una querrela de pago puntual ante MCS Advantage si no está de acuerdo con la contestación recibida en la Explicación de Pago y/o en la Carta de Rechazo presentada por MCS Advantage como resultado de la reevaluación que hizo cuando el proveedor resometió las reclamaciones.

- También el proveedor podrá presentar una querrela de pago puntual ante MCS Advantage cuando:
 - a. En el caso de una reclamación pendiente de pago, ésta no ha sido presentada en una Explicación de Pago o Historial de Pago y sobrepasa los treinta (30) días calendario desde que: el proveedor la entregó personalmente en alguno de los centros de servicio designados de MCS o en la oficina central, desde el momento en que MCS la registró como recibida por correo postal o desde que se recibió de manera electrónica a través del *clearinghouse*.
 - b. En el caso de una reclamación resometida (ajuste), ésta no ha sido presentada en una Explicación de Pago, Carta de Rechazo o Historial de Pago y sobrepasa los treinta (30) días calendario desde que el proveedor la entregó personalmente en MCS Advantage o desde el momento en que MCS Advantage la registró como recibida por correo postal.
 - c. MCS Advantage no pagó intereses al procesar una reclamación procesable (“clean claim”) que no fue pagada dentro de treinta (30) días calendario de haber sido sometida.
 - d. Además, el proveedor puede radicar una querrela de pago puntual si FHC no le notificó un cambio en los procesos de facturación con 30 días calendario de anticipación.

El proveedor tendrá hasta un máximo de doce (12) meses posteriores a la fecha de servicio para presentar una querrela de pago puntual a MCS Advantage. El proveedor podrá presentar su querrela personalmente o por correo postal. A continuación, le indicamos la dirección postal y la localización de los Centros de Servicio de MCS donde puede radicar su querrela de pago puntual.

Dirección Postal:

MCS Advantage, Inc.
Querellas de Pago Puntual - Advantage
PO Box 191720
San Juan, PR 00919-1720

Centros de Servicio:

Mayagüez	Edificio Santander Security Plaza, 349 Ave. Hostos, Suite 103, Mayagüez, Puerto Rico
Aguadilla	Aguadilla Mall, Carretera # 2 Km. 126.5, Local 3, Aguadilla, Puerto Rico
Ponce	MCS Building, 601 Ave. Tito Castro, Suite 105, Ponce, Puerto Rico

Además, puede radicar la querella en la Unidad de Correo del Departamento de Reclamaciones, localizada en la oficina central de MCS:

Hato Rey	MCS Plaza, 255 Ave. Ponce de León, Piso 2, San Juan, Puerto Rico
-----------------	--

- La querella deberá presentarse de la siguiente manera:
 - a. **Documento escrito** – El proveedor deberá presentar su querella **por escrito** a MCS Advantage utilizando el formulario provisto para estos propósitos el cual se incluye en esta carta como anejo. Además, el Formulario de Querellas de Pago Puntual puede obtenerlo a través de la página de FHC. El formulario debe estar completado en su totalidad. No se aceptarán querellas con campos incompletos en el formulario. El formulario de querellas es un documento oficial y no podrá ser copiado ni modificado. De ser necesario, el proveedor podrá utilizar más de un formulario para incluir todos los números de contrato de afiliados en la querella.
 - b. **Prueba documental** – Al momento de la presentación de la querella, el proveedor deberá presentar las reclamaciones de los servicios prestados (en papel y acompañadas de los Formularios CMS1500, UB04 y/o ADA, según aplique) y cualquier **prueba documental o evidencia** que sostenga su planteamiento. No se aceptarán querellas que carezcan de todos los documentos requeridos. MCS Advantage retendrá la prueba documental utilizada para evaluar la querella, por lo que le recomendamos guardar copia para sus archivos.
- **Resolución:** MCS Advantage emitirá su resolución por escrito a la querella dentro del término de 30 días calendario a partir de la fecha de su radicación. La fecha de radicación será la que refleje el ponche oficial de MCS Advantage para las que se reciban personalmente o el ponche de la Unidad de Correo de MCS Advantage para las que se reciban por correo.

De necesitar tiempo adicional para la resolución del caso, MCS Advantage podrá extender la resolución del caso catorce (14) días calendario bajo las siguientes circunstancias:

- a. A solicitud del querellante
- b. Demostrando la necesidad de información adicional para actuar en beneficio del proveedor.

NOTA: La solicitud de extensión de tiempo será notificada al proveedor por escrito y enviado por correo en o antes de la fecha de vencimiento (30 días calendario a partir de la fecha de radicación de la querella).

De usted tener alguna pregunta o requerir información adicional, puede comunicarse al Departamento de Servicio al Proveedor al 1-855-622-9804 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Recuerde visitar nuestra página de internet www.fhcsaludmental.com.

Cordialmente,



Ivette González Ramírez
Directora Departamento de Proveedores

Anejo



Valencia I Edificio 17 C/2 Buzón 520 Metro Office Park Guaynabo, PR 00968
T. 787-622-9797 F. 787-294-1933 / www.fhcsaludmental.com

PROD_2018_I_02

FORMULARIO PARA RADICACION DE QUERELLAS DE PAGO PUNTUAL DE PROVEEDORES PARTICIPANTES

(Prompt Payment Grievance Filing Form for Contracted Providers)

MCS Life

 MCS Advantage

Por favor seleccione la Red para la cual radica la querella. Debe utilizar un Formulario para Radicación de Querellas de Pago Puntual por Red.

(Please select the Network for which the grievance is filed. You must use a Prompt Payment Grievance Filing Form by Network.)

INFORMACION DEL PROVEEDOR QUE RADICA LA QUERELLA <i>(Provider's Information)</i>			
Nombre del Proveedor <i>(Provider's Name)</i>	NPI	Núm. De Teléfono <i>(Phone No.)</i>	Especialidad <i>(Specialty)</i>
Dirección Postal: <i>(Billing Address):</i>			

Nombre del Suscriptor <i>(Member's Name)</i>	Núm. De Contrato <i>(Contract Number)</i>	Número de Reclamación <i>(Claim Number)</i>	Fecha de Servicio <i>(Date of Service)</i>		Código de Servicio <i>(CPT)</i>	Balance pendiente reclamado <i>(Pending balance claimed)</i>	Fundamentos para radicar la Querella de Pago Puntual / Comentarios <i>(Reason for filing the Prompt Payment Grievance / Comments)</i>
			Desde <i>(From)</i>	Hasta <i>(To)</i>			

DOCUMENTOS REQUERIDOS EN LA QUERELLA <i>(DOCUMENTS REQUIRED IN THE GRIEVANCE)</i>	
<input type="checkbox"/> Reclamaciones en papel (Formularios CMS1500, UB04 y/o ADA, según aplique) <i>(Paper Claims: (CMS1500, UB04 and/or ADA Forms)</i> <input type="checkbox"/> Explicación de Pago (EOP) - donde aparecen las reclamaciones objetadas <i>(Explanation of Payment (EOP) - where objected claims appear)</i> <input type="checkbox"/> Documentación o evidencia que sostenga su planteamiento <i>(Documentation or evidence that supports your approach)</i>	Uso exclusivo de la Unidad de Apoyo Operacional <i>(Exclusive use of the Operational Support Unit)</i>

CERTIFICACION	<i>(CERTIFICATION)</i>
----------------------	------------------------

CERTIFICO QUE EL DOCUMENTO SUSCRITO POR MI CONSTITUYE UNA QUERELLA DE PAGO PUNTUAL Y QUE LO QUE AQUÍ SE EXPRESA ES PRECISO Y CORRECTO.
(I certify that the document subscribed by me constitutes a Prompt Payment Grievance and that what is expressed there is precise and correct.)

Firma del Proveedor
(Provider's Signature)

Fecha y Hora de Radicación en MCS <i>(Date and Time of File in MCS)</i>
Uso exclusivo de la Unidad de Correo o Centro de Servicio <i>(Exclusive use of the Mail Unit or Service Center)</i>