

11 de abril de 2018

**Carta Informativa
PRO-2018-04-02**

**A TODOS LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES DE FHC PARA SERVIR LOS AFILIADOS DE
MCS LIFE INSURANCE COMPANY**

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). A raíz de la aprobación de la Ley Número 104 del 19 de julio de 2002 según enmendada por el Código de Seguros de Salud de Puerto Rico y su Reglamento, MCS Life Insurance Company (MCS Life) desarrolló una política sobre el Procedimiento Administrativo para la Resolución de Querellas de Pago Puntual de Proveedores Participantes.

A tenor con la legislación y regulaciones aplicables, en tanto y en cuanto no sean incompatibles, FHC informa que los términos aplicables al pago de reclamaciones a los proveedores participantes de MCS Life serán los acordados entre las partes en conformidad con el contrato vigente. A tales efectos, le explicamos a continuación la política desarrollada para la resolución de querellas de pago puntual.

I. Propósito de la política

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

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 Life para gestionar el suministro de 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.
- **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 el Plan 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:** se refiere a una reclamación que no ha sido presentada en una Explicación de Pago (“Explanation of Payment – EOP”), carta de rechazo o historial de pago dentro del tiempo establecido en el contrato para ello contado a partir de la fecha en la cual la reclamación fue sometida a MCS Life.
- **Reclamación Procesable para Pago (Clean Claim):** Toda aquella reclamación por un servicio prestado, que fue sometida manual (a papel) o electrónicamente a MCS Life 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 el Artículo 30.050 de la Ley de Pago Puntual, 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 asegurados del plan, y quiera presentar o someter ante la consideración de MCS Life una querella de pago puntual, conforme a las disposiciones de su contrato vigente con FHC, bajo las regulaciones y políticas existentes.

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

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

- El proveedor presente sus reclamaciones, según la política establecida por MCS Life. 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 Life 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-2017-03-02 Proceso para Re-someter Reclamaciones. Con la omisión por parte del proveedor a responder a una denegación o pago realizado por MCS Life dentro de 45 días calendario de haber recibido la notificación de MCS Life o el término mayor establecido en el contrato vigente entre el proveedor participante y FHC, se entenderá que ha aceptado los señalamientos notificados. El marco de tiempo establecido para responder a la denegación es contado a partir de la fecha en que el proveedor recibió la notificación de MCS Life.

El proveedor podrá presentar una querrela de pago puntual ante MCS Life si no está de acuerdo con la contestación recibida en la explicación de pago y/o en la carta de rechazo presentada por MCS Life 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 Life, 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 reclamaciones resometidas (ajustes), la reclamación 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 o desde el momento en que MCS la registró como recibida por correo postal.
 - c. MCS Life 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 treinta (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 Life. El proveedor podrá presentar su querrela personalmente o por correo postal. A continuación, le indicamos la dirección postal y la localización de nuestros Centros de Servicio donde puede radicar su querrela de pago puntual.

Dirección Postal: **MCS Life Insurance Company**
 Querellas de Pago Puntual – Comercial
 PO Box 9023547
 San Juan, PR 00902-3547

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 querrela 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 Life 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 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 suscriptores 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 Life retendrá la prueba documental utilizada para evaluar la querella, por lo que le recomendamos mantener copia para sus archivos.
- **Resolución:** MCS Life 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 Life para las que se reciban personalmente o el “ponche” de la Unidad de Correo de MCS Life para las que se reciban por correo.

De necesitar tiempo adicional para la resolución del caso, MCS Life 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).

Una vez agotado el procedimiento administrativo para la resolución de querellas de Pago Puntual antes descrito, el proveedor podrá presentar una Solicitud de Intervención ante la Oficina del Comisionado de Seguros dentro del término de un año a partir de la fecha en que expire el término para el pago de una reclamación procesable en las siguientes circunstancias:

- a. Que el proveedor no esté de acuerdo con la determinación emitida por MCS Life.
- b. Que el término establecido para la resolución de la querella haya transcurrido sin que MCS Life haya emitido una determinación o sin que MCS Life haya solicitado una extensión de tiempo adicional para emitir su determinación.

De usted tener alguna pregunta o requerir información adicional, puede comunicarse al Departamento de Servicio al Proveedor al 1-877-684-4339 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 | 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_03

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 querrela. 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 Querrela 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>