

13 de diciembre de 2013

**CARTA INFORMATIVA
PRO-2013-12-01**

**A TODA LA RED DE PROVEEDORES PROFESIONALES E INSTITUCIONALES DE SERVICIOS DE
SALUD MENTAL PARTICIPANTES DE MCS ADVANTAGE, INC.**

RE: Información de procesos efectivos al 1^{ro} de enero de 2014

Reciba un cordial saludo del equipo de trabajo de *First Healthcare of Puerto Rico, Inc.* (en adelante, "FHC") y de MCS Advantage, Inc. (en adelante, "MCS Advantage"). Según le comunicamos previamente en la Carta Informativa PRO-2013-07-03, FHC fue seleccionada por MCS Advantage como entidad delegada para la contratación y administración de los beneficios de salud mental que sirve a los afiliados de los productos de MCS Classicare.

Con el propósito de mantener nuestra red de proveedores orientada, a continuación le desglosamos una sección de preguntas y respuestas con información valiosa que será de beneficio para el manejo correcto de los diferentes procesos relacionados a los nuevos servicios delegados por MCS Advantage a FHC.

1. ¿Qué servicios estaré recibiendo a partir del 1^{ro} de enero de 2014 por parte de FHC?

A partir del 1^{ro} de enero de 2014, el Departamento de Proveedores de FHC a través de su Centro de Llamadas atenderá todas las situaciones de servicio de los proveedores que ofrecen servicios a los afiliados de MCS Advantage. Entre los servicios que FHC ofrecerá a los proveedores de nuestros afiliados se encuentran los siguientes:

- Pago y estatus de reclamaciones
- Validación de elegibilidad de afiliados
- Evaluación de querellas por parte de proveedores
- Procesos de contratación y credencialización
- Información sobre deducibles y beneficios
- Información de pago
- Historial de reclamaciones
- Orientación de códigos y tarifas

Los siguientes servicios continuarán siendo manejados por FHC a través del Centro de Acceso al teléfono 1-800-760-5691:

- Pre-autorizaciones de servicios en el hogar
- Coordinación de servicios

2. ¿Cuál es el número libre de cargos del Centro de Llamadas del Departamento de Proveedores de FHC?

El teléfono libre de cargos para proveedores es 1-877-684-4339 en horario de servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. En el caso de una emergencia, puede comunicarse directamente con el Centro de Acceso disponible 24 horas al 1-800-760-5691.

3. ¿Se requiere preautorización para los servicios ambulatorios?

Los servicios ambulatorios no requieren pre autorización desde el 1^{ro} de enero del 2013. No obstante, el requisito de preautorizar visitas al hogar sí continúa vigente.

4. ¿Cómo será el proceso de reclamaciones electrónicas?

Usted podrá continuar facturando de manera electrónica, directamente, a MCS Advantage. El proceso de facturación por los servicios ofrecidos a los afiliados de los productos MCS Classicare continuará a través de MCS Advantage de la misma forma que lo hace actualmente.

5. Actualmente estoy acogido al servicio de depósito directo, ¿Podré continuar recibiendo los pagos directamente a mi cuenta de banco?

Sí. Usted podrá continuar beneficiándose del servicio de depósito directo.

6. ¿Cómo será el proceso de reclamaciones manuales (a papel), las reclamaciones en papel pendientes de pago, denegaciones y/o solicitudes de ajuste?

Si usted factura de forma manual (papel), podrá continuar facturando a papel, directamente, a MCS Advantage. De igual forma, podrá continuar enviando las reclamaciones a las oficinas de MCS Advantage, ya sea personalmente o por correo a la siguiente dirección postal:

MCS Advantage, Inc.
Departamento de Reclamaciones
PO Box 191720
San Juan, PR 00917-1720

Adjunto encontrará el formulario que debe utilizar para resumir las reclamaciones pendientes de pago, denegadas y/o solicitudes de ajuste.

7. ¿Cómo será el proceso de querellas por concepto de pago puntual?

Usted podrá continuar enviando y/o entregando el Formulario de Querellas de Radicación de Pago Puntual con toda la documentación requerida directamente en MCS Advantage. MCS Advantage trabajará en coordinación con FHC para la determinación de la misma. Es muy importante que utilice el Formulario de Querellas y Radicación de Pago Puntual incluido en esta comunicación y lo envíe con la debida documentación a la siguiente dirección postal:

MCS Advantage, Inc.
Departamento de Servicios a Médicos
Unidad de Querellas de Pago Puntual
PO Box 191720
San Juan, PR 00917-1720

8. Actualmente utilizo Provinet, ¿Podré continuar utilizando el mismo?

Sí. Si usted actualmente está registrado en Provinet, podrá continuar accediendo a esta herramienta. Como proveedor que ofrece servicios a los afiliados de los productos MCS Classicare usted tendrá acceso a:

- Elegibilidad
- Códigos de servicios y tarifas
- Historial de pago y acuse de recibo con fecha de servicio previo al 1^{ro} de enero de 2014

A partir del 1^{ro} de enero de 2014, los siguientes servicios que usualmente podía acceder a través de Provinet y/o el equipo de trabajo de MCS, serán canalizados a través de FHC.

- Historiales de pago de fechas de servicio del 1^{ro} de enero de 2014 en adelante.
- Situaciones con los archivos electrónicos EDI 835 y 837
- Explicaciones de Pago

9. ¿Cómo puedo solicitar acceso a Provinet?

Puede solicitar acceso a Provinet comunicándose al 787-620-2535 (área metro) o al 1-800-981-4766 (libre de costo) y seleccionar la **opción 4**.

10. ¿A quién debo enviar el Certificado de Relevamiento de Retención de Contribuciones del Departamento de Hacienda?

El Certificado de Relevamiento de Retención de Contribuciones del Departamento de Hacienda debe ser enviado a MCS Advantage como lo realiza actualmente.

11. ¿Tengo que realizar algún procedimiento adicional para recibir los cheques de MCS Advantage o de FHC?

A partir del 1^{ro} de enero de 2014, usted recibirá los pagos directamente de FHC. No es necesario realizar ningún procedimiento adicional para recibir los cheques, siempre y cuando haya enviado toda la información necesaria y requerida al momento de la contratación y/o credencialización.

De usted tener preguntas sobre este comunicado o cualquiera de los procesos anteriormente mencionados, puede comunicarse al Centro de Llamadas de Servicio al Proveedor de FHC al 1-877-684-4339 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o visite nuestra página de internet www.fhcsaludmental.com.

Cordialmente,



Ivette González Ramírez, Directora
Departamento de Proveedores
First Healthcare of Puerto Rico (FHC)



Liza Cintrón Rivera, Vicepresidenta Auxiliar
Departamento de Servicio al Médico
MCS Advantage, Inc.

Anejos