

25 de marzo de 2015

MSOG-PCC-LET-004-020415-S

Re: Efectividad Plan de Salud del Gobierno

Estimado proveedor:

Según se anunció recientemente, MMM Multi Health, administrará la región Noreste del Plan de Salud del Gobierno (PSG). Esto bajo el modelo de Organización de Manejo de Cuidado de Salud (MCO), aprobado por la Administración de Servicios de Salud (ASES).

A tales efectos, se delegó a MSO of Puerto Rico, LLC (MSO) como el administrador de la red de proveedores que ofrecerán servicios a los beneficiarios de esta región. Bajo este acuerdo, efectivo el 1 de abril de 2015, MSO administrará las provisiones del contrato incluidas en las cláusulas contractuales para los servicios ofrecidos a estos beneficiarios.

¿Qué procesos usted debe conocer?

Elegibilidad de los beneficiarios - Verificación

Todos los proveedores participantes en el PSG tendrán disponible distintos métodos para llevar a cabo el proceso de verificación de elegibilidad de una manera fácil y conveniente.

Sistemas electrónicos	IVR	Sistema interactivo de voz (IVR), disponible para proveedores a través del cual podrán obtener información automatizada las 24 horas, los 7 días de la semana. Es conveniente, fácil de usar y rápido. Además, el sistema provee la información que necesita al momento. Toda la información que entre al sistema será confidencial. 787-993-2317 (Área Metro) 1-866-676-6060 (libre de cargos)
	Portal de Proveedores InnovaMD	Nuestro portal de proveedores provee distintas funcionalidades que le asistirán en la prestación de servicios que ofrecerán a los beneficiarios del PSG. Para aprovechar los servicios electrónicos de nuestro portal visite www.innovamd.com .

Centro de llamadas	Provider Call Center	Representantes disponibles para atender sus necesidades a través del teléfono. Servicios al Proveedor, lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. 787-993-2317 (Área Metro) 1-866-676-6060 (libre de cargos)
Centro de llamadas	Dental Provider Call Center	Representantes disponibles para atender sus necesidades de proveedores dentales a través del teléfono. Servicios al Proveedor, lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. 787-522-5699 (Área Metro) 1-877-522-0670 (libre de cargos)

Otros Centros de Llamadas para Beneficiarios – Horario de Operaciones

Centros de llamadas	Libre de cargos	Área Metro	Horario	Días laborables
Beneficiarios del Plan de Salud del Gobierno	1-844-336-3331	787-545-0226 787-999-4411	7:00 a.m. - 7:00 p.m.	Lunes a viernes
Línea Haciendo Contacto (Medical Advice)	1-844-337-3332	787-545-0229 787-522-3633	24/7	Lunes a domingo

Lista de Pacientes para los Grupos de Medicina Primaria

La lista de beneficiarios asignados para cada Grupo Medico Primario (GMP) en el PSG estará disponible en formato electrónico a través de www.innovamd.com. Esta lista se actualizará y publicará mensualmente.

Facilidades de Colocación y Colocación Inversa

Cada GMP contratado debe contar con los servicios de un psicólogo contratado u otro proveedor de salud mental dentro de sus grupos. Este proveedor debe conducir evaluaciones de cernimiento, intervenciones en crisis y consejería breve (entre 4-6 sesiones). Los servicios de salud mental necesitarán ser intervenciones breves y focalizadas utilizando los protocolos para seguimiento según el nivel de cuidado requerido. Es crucial mantener la discusión formal e informal del progreso de los casos utilizando la documentación colectada. Además, bajo este modelo coordinado es vital realizar los referidos a otros niveles de cuidado incluyendo Manejo de Casos (*Case Management*) y Manejo de Condiciones (*Disease Management*), entre otros.

Es importante recalcar que la eficacia y los resultados que demuestra la implementación del Modelo de Integración de Salud Física y Mental se basa en evidencia biomédica que representa gran beneficio en el servicio que recibe el paciente. La experiencia de los proveedores de Salud Mental en los GMPs ha sido positiva en los siguientes indicadores:

- Evaluaciones iniciales
- Intervenciones individuales
- Referidos para coordinación de servicios con las áreas clínicas
- Charlas educativas
- Discusión de casos
- Terapia de parejas y terapia de grupos

Continuidad de Servicios

Preautorizaciones:

Para asegurar la continuidad de servicios durante el periodo de transición, MMM Multi Health honrará toda preautorización emitida por Triple-S que aun esté **vigente al 4/1/2015**. Estaremos concediendo un periodo de gracia para estas preautorizaciones. Preautorizaciones para beneficiarios en Cubierta Especial, Manejo de Casos o Manejo de Condiciones, que están vigentes al 4/1/2015 se honrarán hasta el 6/30/2015. Las demás preautorizaciones vigentes al 4/1/2015 se honrarán hasta el 5/30/2015. Durante este periodo debe aceptar Hojas de Referido y preautorizaciones emitidas por Triple-S previo al 4/1/2015, aún si están en papel timbrado del plan anterior. Recuerden que sólo debe aceptar aquellas que **no** hayan expirado al 3/31/2015. Este periodo se estableció en colaboración con ASES para garantizar así la continuidad de servicios y una transición adecuada.

Cubierta Especial: Se honrarán los beneficiarios identificados previamente bajo la cubierta especial. Estos recibirán una carta confirmando su registro bajo MMM Multi Health e indicando el término de tiempo cubierto. Prospectivamente se evaluarán los casos para ajustar su plan de cuidado y aplicar criterios clínicos para la cubierta, según establecidos por la Administración de Seguros de Salud (ASES). El periodo mínimo será de 90 días.

Cubierta Obstétrica: Se honrará la cubierta obstétrica para beneficiarias identificadas previamente por Triple-S. Las beneficiarias recibirán una carta confirmando su registro bajo MMM Multi Health e indicando el término de tiempo cubierto. Beneficiarias en su segundo o tercer trimestre podrán continuar recibiendo sus servicios con su Obstetra/Ginecólogo actual hasta su periodo post-parto. El periodo de cubierta concluirá 56 días después de su fecha estimada de parto (EDD) registrado por el plan anterior.

Beneficiarios Hospitalizados: Pacientes hospitalizados previo al 4/1/15 serán manejados por Triple-S. Sin embargo, MSO solicitará el censo de estos casos para coordinar servicios post alta. MMM Multi Health es responsable de todas las admisiones a partir del 4/1/15.

Referidos: Los referidos emitidos bajo Triple-S aún vigentes a 4/1/2015 se honrarán por un período de 60 días a partir del 4/1/2015 hasta el 5/30/2015. Deben honrar estos referidos vigentes, aún si fueron emitidos en documentación del plan anterior. Le recordamos que a partir del 1 de abril de 2015 nuevos referidos emitidos bajo MMM Multi Health serán vigentes por 30 días.

Reclamaciones: MSO procesará toda reclamación **con fecha de servicio** a partir del 1 de abril de 2015 para el PSG.

Reclamaciones electrónicas: Toda reclamación con fecha de servicio del 1 de abril de 2015 en adelante debe enviarse a través de Inmediata o Assertus.

Importante: Para que las reclamaciones sean procesadas correctamente, necesita cambiar al Payer ID al que le corresponda:

- MMM Multi Health: **660-65-3763**

Las reclamaciones a papel con fecha de servicio del 1 de abril 2015 se deben enviar a la siguiente dirección física:

**MMM Multi Health
PO Box 71307
San Juan, PR 00936**

Confiamos que estas medidas asegurarán la continuidad de servicios durante el período de transición. Es por eso que nos reiteramos a su disposición para trabajar de la mano y mantener los canales de comunicación. Dentro de la Guía del Proveedor se comunicarán los procesos de utilización establecidos por MMM Multi Health. Para conocer estos y otros procesos importantes relacionados al Plan de Salud del Gobierno, regístrese en nuestro portal de proveedores a través de www.innovamd.com y descargue los "Provider Guidelines".

Para más información, llame a Servicios al Proveedor al 787-993-2317 (Área Metro) o al 1-866-676-6060 (libre de cargos), lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. También se puede comunicar directamente con su representante de servicio.

Cordialmente,



Zinbia I. Santiago Betancourt
Principal Oficial de Operaciones
MSO of Puerto Rico, LLC



PO Box 72010
San Juan PR 00936-7710

