

20 de diciembre de 2021

**A TODOS LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES DEL PLAN DE SALUD
MENONITA (PSM) – VITAL**

FACTURACIÓN DE AJUSTES & PROCESO DE DISPUTA

Estimado proveedor:

Nos place comunicarle la disponibilidad de nuestra nueva herramienta para someter ajustes de reclamaciones: **EasyFax®**. Esta le proveerá acceso para entrar la información de la reclamación, el ajuste a realizarse y la documentación, sin necesidad de someter a papel el ajuste solicitado. La opción está disponible en el Portal de Proveedores tanto para proveedores profesionales como para los institucionales y puede accederlo en el siguiente web: <http://psmconnet.psmpr.com>. Es necesario estar registrado en el portal para poder comenzar con la herramienta. Esto lo puede lograr fácilmente, siguiendo las instrucciones provistas en la página de acceso inicial. También le incluimos un folleto informativo con imágenes de las opciones que tendrá disponible para someter ajustes.

Por otro lado, efectivo para reclamaciones con fecha de pago del 1/1/2022 en adelante, PSM Vital estará implementando los siguientes cambios al proceso de ajustes a reclamaciones:

1. El tiempo límite para someter ajustes (*time-filing limit*) **cambiará de 180 días a 120 días** a partir de la fecha de la Explicación de Pago (EOP) donde la reclamación inicial fue pagada o denegada.
2. Toda solicitud de ajuste recibido deberá contener la información del cambio a realizar y la documentación correspondiente a ese cambio, si aplica.
3. Toda solicitud de ajuste deberá contener evidencia de cuándo el mismo fue sometido. Ajustes sometidos más de 3 veces sin cambios o documentación de cambio serán denegados con una Carta de Determinación Final. El Departamento de Reclamaciones no aceptará solicitudes de ajustes a reclamaciones con Carta de Determinación Final.
4. Todo ajuste recibido deberá incluir el número de la reclamación original a la cual se refiere el ajuste.

Formulario CMS1500 (Profesional)

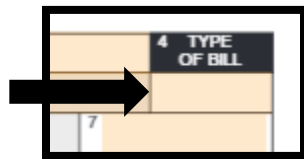
En el caso que **no** utilice la herramienta del portal, deberá indicar el número de frecuencia 7 en el campo #22 “*Resubmission code*”, junto al número de reclamación original en el espacio que indica “*Original Ref No.*” Ver imagen:



Formulario CMS1500 (Profesional) showing fields 20, 22, and 23. An arrow points to field 22, "RESUBMISSION CODE".

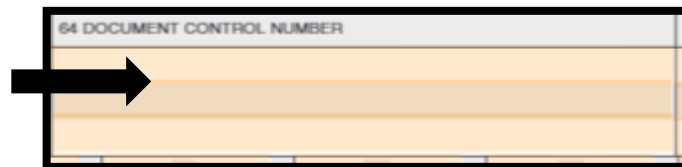
Formulario UB04 (Institucional)

En el caso que **no** utilice la herramienta del portal, Deberá indicar en el campo #4 de “*Type of Bill*” el número de frecuencia 7 en la tercera posición (última posición) de dicho número. Ver imagen:



Formulario UB04 (Institucional) showing field 4, "TYPE OF BILL". An arrow points to the third position of the field.

Igualmente, debe incluir el número de la reclamación original en el campo #64 “*Document Control Number*”, según se muestra en la imagen:



Formulario UB04 (Institucional) showing field 64, "DOCUMENT CONTROL NUMBER". An arrow points to the field.

El procedimiento solicitud de ajustes es uno ordinario que permite a los proveedores corregir errores menores de entrada incorrecta de datos o errores clericales que pueden ocurrir en el manejo regular de reclamaciones. Además, permite al proveedor activar el proceso de disputa a través de nuestro Departamento de Apelaciones y Querellas, si no está de acuerdo con la determinación final de la reclamación.

Es importante recordarle que:

- ajustes de reclamaciones para añadir cargos o servicios **inicialmente no facturados** no serán aceptados después de la expiración del tiempo límite de la reclamación inicial;
- PSM no aceptará ajustes a partir de la Carta de Determinación Final y procede el proceso apelativo;
- reclamaciones ajustadas por instrucciones de ASES, no están sujetas al proceso apelativo;

Proceso de Disputa de Proveedores

Para su beneficio, incluimos los pasos a seguir para activar el proceso de Disputa de Proveedores:

1. Según indicado anteriormente, este proceso **solo se activará** una vez el proveedor haya recibido la Carta de Determinación Final por parte del Departamento de Reclamaciones.
2. El proveedor deberá someter su disputa en el Formulario de Disputa de Proveedor (Provider Dispute Form) junto con la Carta de Determinación Final y cualquier otra documentación relacionada en apoyo de su reclamo, en un término que no excederá ciento veinte días (120) desde que el proveedor recibe la Carta de Determinación Final.
3. De presentarse el Formulario de Disputa sin la carta antes mencionada, la disputa será desestimada.
4. El Departamento de Apelaciones y Querellas estará enviando el resultado de la disputa en un término que no excederá quince (15) días desde recibida la disputa.
5. El Formulario de Disputa de Proveedor estará disponible en el Portal del Proveedor o puede solicitar el mismo comunicándose con nuestro Centro de Servicio al Proveedor.
6. Todos los documentos relacionados con la disputa pueden ser presentados de la siguiente manera:
 - a. Por correo electrónico: vitalgrievancesandappeals@planmenonita.com
 - b. Por fax: 797-332-0928
 - c. Por correo postal: P.O. Box 364128, San Juan, PR 00936

De surgir alguna pregunta o de necesitar información adicional, puede comunicarse con nosotros.

Centro de Servicio al Proveedor

1-855-297-0140 (libre de cargos)
lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
<http://psmconnet.psmpr.com>

Cordialmente,



Principal Oficial Administración Reclamaciones y
Operaciones de Sistemas de Información

Anejos: Ajustes *EasyFax* a Través del Portal de Proveedores
Formulario de Disputa de Proveedor (Provider Dispute Form)