

CARTA CIRCULAR # M2303039

14 de marzo de 2023

A TODOS LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES DE TRIPLE-S SALUD, INC. (COMERCIAL)

Re: Mecanismo de Resolución de Disputas para el Proveedor Participante

Reciba un cordial saludo de parte de Triple-S Salud, Inc, (Triple-S, en adelante). Reconocemos el derecho de los proveedores participantes a solicitar la revisión de las determinaciones de la organización con las cuales no estén de acuerdo. El Manual del Proveedor Participante reconoce en la sección denominada “*Provider Dispute Resolution Mechanism*” el derecho del Proveedor a solicitar la revisión de las determinaciones de la organización que estén relacionadas a asuntos administrativos tales como el pago de reclamaciones o situaciones contractuales, y relacionadas a conducta o competencia profesional del Proveedor Participante o estatus de participación en la red de proveedores.

El propósito de esta carta circular es mantenerlos informados del Mecanismo de Resolución de Disputas y de algunos cambios en dicho proceso.

El mecanismo de resolución de disputas está clasificado en dos categorías:

- Disputas referentes a Competencias Profesionales o Conducta y estatus de su participación en la red de proveedores
- Disputas referentes a Asuntos Administrativos

Efectivo al 1^o de septiembre del 2022 el proveedor participante tendrá disponible un solo nivel de apelación para ambas categorías de apelación. Por lo que, el segundo nivel de apelación queda eliminado.

Además, en las apelaciones de Competencia Profesional y Conducta la cita para audiencia se enviará 60 días previos a la fecha de la audiencia. Por acuerdo mutuo la audiencia puede ser virtual o telefónica, y tendrá derecho a tener representación legal.

Toda solicitud de apelación tiene que incluir al menos lo siguiente:

- a) Nombre completo del proveedor apelante (individuo o corporación),
- b) Número de Identificación (NPI) (individuo o corporación)
- c) Información de contacto (número telefónico o email)
- d) Cualquier información adicional que sea relevante y ayude a sustentar su apelación.
- e) Razón para disputar u objetar la determinación recibida.

COMPROV_2023_14_S

Exclusiones de la disponibilidad del Mecanismo de Resolución de Disputas:

No todos los proveedores tienen disponible este mecanismo de apelación. Ejemplos y circunstancias en las cuales este mecanismo no está disponible:

- Por revocación de licencia médica, ha sido convicto por someter reclamaciones falsas, ha sido excluido de participar en los programas de Medicaid, Medicare o el Programa de Seguro de Salud para Niños (Children Health Insurance Program, CHIP), por el Departamento de Salud y Servicios Humanos, por la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos, o si está en el *Excluded Parties List System* (EPLS, por sus siglas en inglés).
- Si contrata o emplea cualquier individuo o corporación que ha sido convicto o se ha declarado culpable de cualquier ofensa, y haya sido sancionado, suspendido, inhabilitado (debarred) o excluido de alguna manera y por cualquier razón de proveer servicios médicos u otros servicios de salud o de participar de cualquier programa federal, estatal o del Sistema de Salud de Puerto Rico.
- Si ha sido excluido de participar en el programa de Medicaid, o si el proveedor es convicto de fraude en sometimiento de reclamaciones, como razón para terminar/cancelar el contrato; el Mecanismo de Resolución de Disputas no es requerido ni estará disponible para el proveedor.

El tiempo establecido para disputas relacionadas a Competencia Profesional o Conducta (estatus de participación en la red de proveedores) será como sigue:

Nivel de Apelación	Solicitud de Apelación	Notificación escrita al Proveedor de la fecha de audiencia	Notificación Determinación de los Miembros del Foro
<p>Un solo nivel de apelación</p> <p>Audiencia en persona o por mutuo acuerdo virtual o por teléfono.</p>	<p>30 días calendarios desde la fecha de la carta enviada al proveedor con la determinación organizacional</p>	<p>60 días calendarios previo a la fecha de la audiencia</p>	<p>Notificación escrita con la determinación de los Miembros del Foro Apelativo 60 días después de concluida la audiencia</p>

El tiempo establecido para Disputas Administrativas será como sigue:

Nivel de Apelación	Solicitud de Apelación	Notificación Determinación de los Miembros del Foro
Un solo nivel de apelación Revisión administrativa No es una audiencia en persona, virtual o telefónica.	30 días calendarios desde la fecha de la carta enviada al proveedor con la determinación organizacional	Notificación escrita con la determinación de los Miembros del Foro Apelativo 60 días después de concluida la revisión de la apelación

Toda solicitud de apelación administrativa, relacionada al pago de reclamaciones, tiene que venir acompañada de la carta de Determinación de Reconsideración del área de reclamaciones. Sin evidencia de esta carta no se estará refiriendo al proceso de disputas.

Próximamente estará disponible en el portal del proveedor www.ssspr.com la versión actualizada del Manual del Proveedor Participante.

Cualquier pregunta o información adicional sobre este particular, comuníquese con nuestro Centro de Servicios al Proveedor al (787)749-4700 o al 1-877-357-9777 (libre de cargos para llamadas de larga distancia) de lunes a viernes de 7:30 am a 8:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm – AST (tiempo estándar del Atlántico).

Cordialmente,

División de Contratación y Administración
Triple-S Salud, Inc.