

CARTA CIRCULAR #M2305066

18 de mayo de 2023

**A TODOS LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES DE TRIPLE-S SALUD, INC. (PLAN VITAL)
Y TRIPLE-S ADVANTAGE, INC.**

Re: Envío de órdenes médicas a Clinical Medical Services (CMS)

Reciba un saludo cordial de parte de Triple-S Salud, Inc. y Triple-S Advantage, Inc. (Triple-S, en adelante). Queremos compartir con usted información importante sobre el envío de órdenes médicas a nuestro proveedor contratado para suplir equipo médico duradero y otros suplidos, Clinical Medical Services, Inc. (CMS, en adelante).

Desde el 1^{ro} de abril de 2023, CMS ha orientado paulatinamente a los proveedores que han enviado órdenes médicas a través del correo electrónico csfaxinbox@cmsdme.com. Dicha orientación consiste en restablecer a partir del 30 de abril de 2023 el proceso operacional ordinario de envío vía fax. La alternativa del envío por correo electrónico fue una temporera utilizada a raíz de un periodo de emergencia posterior al huracán María. Por tal razón, a partir del 1^{ro} de mayo de 2023, toda orden médica dirigida a CMS deberá ser tramitada a través de fax a los números **787-474-2800** o **787-622-3449**.

Como saben, Triple-S utiliza el método del fax para recibir las órdenes médicas de determinaciones organizacionales. Por tal razón, se requiere uniformidad en los procesos ya que a través del uso de esta herramienta se cumple con los requerimientos de nuestros reguladores. La utilización del correo electrónico conlleva un reproceso que nos coloca en riesgo con los tiempos de respuesta requeridos por los reguladores.

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con nuestros Centros de Servicio al Proveedor según la línea de negocio aplicable:

Medicare Advantage, Inc.

1-855-886-7474

lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM y sábados de 8:00 AM a 2:00 PM - AST (tiempo estándar del Atlántico)

Plan de Salud del Gobierno (Plan Vital -Medicaid)

1-844-263-6063

lunes a domingo de 7:00 AM a 7:00 PM - AST (hora Estándar del Atlántico)

Cordialmente,

División de Contratación y Administración

SERVICIO A PROVEEDORES:

Vital: 1.844.263.6063

Comercial: 1.877.357.9777

ssspr.com • mitriples.com

Medicare Advantage: 1.855.886.7474

sssadvantage.com • mitriples.com

Triple-S Salud y Triple-S Advantage son concesionarios independientes de BlueCross BlueShield Association.

CIRCULAR LETTER #M2305066

May 18, 2023

TO ALL PARTICIPATING PROVIDERS OF TRIPLE-S SALUD, INC. (VITAL) AND TRIPLE-S ADVANTAGE, INC.

Re: Submission of medical orders to Clinical Medical Services (CMS)

Greetings from Triple-S Salud, Inc. and Triple-S Advantage, Inc. (Triple-S, hereinafter). We would like to share with you important information about submitting medical orders to our contracted provider for durable medical equipment and other supplies, Clinical Medical Services, Inc. (CMS hereinafter).

As of April 1st, 2023, CMS has been gradually orienting providers who have submitted medical orders via email csfaxinbox@cmsdme.com. This orientation consists of reestablishing as of April 30, 2023, the ordinary operational process of sending via fax. The alternative of sending by email was a temporary one used as a result of an emergency period following Hurricane María. For this reason, as of May 1st, 2023, all medical orders addressed to CMS must be processed by fax to the following numbers **787-474-2800** or **787-622-3449**.

As you know, Triple-S uses the fax method to receive medical orders for organizational determinations. For this reason, uniformity in the processes is required, since using this tool the requirements of our regulators are met. The use of e-mail entails a reprocessing that puts us at risk with the response times required by the regulators.

If you wish to obtain more information, you may contact our Provider Service Centers based on the applicable line of business:

Medicare Advantage, Inc.

1-855-886-7474

Monday - Friday 8:00 AM to 5:00 PM and Saturday 8:00 AM to 2:00 PM - AST (Atlantic Standard Time)

Government Health Plan (Vital Plan - Medicaid)

1-844-263-6063

Monday to Sunday from 7:00 AM to 7:00 PM - AST (Atlantic Standard Time)

Cordially,

Contracting and Administration Division

SERVICIO A PROVEEDORES:

Vital: 1.844.263.6063

Comercial: 1.877.357.9777

ssspr.com • mitriples.com

Medicare Advantage: 1.855.886.7474

sssadvantage.com • mitriples.com

Triple-S Salud y Triple-S Advantage son concesionarios independientes de BlueCross BlueShield Association.