

Provider Newsletter

2021 Q1

Adiestramientos regulatorios anuales

Ya están disponibles en nuestro portal los adiestramientos regulatorios para el año 2021 los cuales son requisito para su participación ininterrumpida en la red de TNPR. Le exhortamos a que separe un espacio y visite nuestro link para completar los adiestramientos.

 mytnpr.com/trainings

Recuerde que cada uno de los proveedores que brindan servicio en su práctica deben cumplir con este requisito.

Nuestra plataforma de adiestramientos le permite incluir todos los proveedores al momento de certificar que accedió a los adiestramientos regulatorios (puede pulsar el botón de "Add more rendering providers para incluir tantos como sean necesarios).

Una vez completados usted recibirá por medio de un correo electrónico una certificación confirmando que cumplió con este requisito.

Guías para la práctica clínica

TNPR utiliza Apollo, Milliman Care o las guías clínicas de nuestros socios del plan de salud (según la línea de negocio) para las determinaciones de necesidad médica. Estas guías se basan en estándares de adecuación y necesidad médica; cada directriz es actual y tiene referencias de la literatura médica revisada por pares y otros recursos autorizados, como CMS Medicare. Para cualquier recomendación de denegación por necesidad médica, el Director Médico debe comunicarse con el proveedor que solicita para llevar a cabo una consulta entre pares. Las guías clínicas de Apollo, Milliman Care o nuestro socio del plan de salud son revisadas y aprobadas anualmente por el Comité Médico de HS1, y están disponibles tanto en formato electrónico como impreso.

Servicios de Terapia

Le recordamos que, **efectivo el 1 de abril del 2021, TODO servicio de terapia debe ser realizado/supervisado por un terapeuta**, por lo que no debe someterse ninguna factura para servicios de terapias en la cual aparezca un médico como "rendering provider" ya que la misma será denegada. Autorizaciones que hayan sido emitidas bajo el plan de tratamiento de un médico continúan siendo válidas, con la salvedad de que los servicios posteriores al 31 de marzo de 2021 deben ser supervisados por un terapeuta.

Tenga en cuenta que todo nuevo proveedor no será efectivo hasta que se haya finalizado su proceso de credencialización, contratación y haya recibido la notificación con fecha de efectividad, y por esta razón no aparecerá aun en sistema para poder someter solicitudes de autorización de manera electrónica, no obstante, podemos trabajar las autorizaciones siempre y cuando el proveedor participe activamente de los programas de Medicare, y de Medicaid (para pacientes platino).

También le recordamos que **la factura debe incluir el modificador aplicable si 10% o más del tiempo del servicio es brindado por un asistente de terapia**. Estos son: **Modificador CQ** para servicios brindados por asistentes de terapia física y el **Modificador CO** para servicios brindados por asistentes de terapia ocupacional.

Para aclarar cualquier duda que pueda tener sobre alguno de los temas aquí presentados se puede comunicar con su Representante de Servicio al Proveedor asignado, o llamarnos al 1-877-614-5056, y seleccionar la opción 2. Nuestro equipo de TNPR está disponible para atender todas sus preguntas e inquietudes. ¡Gracias por permitirnos servirle!



Provider Code of Conduct

Therapy Network of Puerto Rico's (TNPR) vision is to “develop and market products, through our family of companies that facilitates access for consumers and payers to quality and cost effective healthcare”. Our extensive network of providers help to support this vision by providing quality service to our clients. To ensure that we meet this goal, the Organization has established a set of business conduct guidelines based on the Organization's code of ethics.

Providers Conduct

TNPR has built an all-encompassing specialty delivery system of quality physicians, providing the full service of benefits that meet our client's population. Our providers shall not abuse, neglect, exploit or maltreat members in anyway, whether by omission or through acts or by failing to deter others from acting. If the provider becomes aware that a member has been subjected to any abuse, neglect, exploitation or maltreatment, the Provider's first duty is to protect the member's health and safety.

Provider Education and Support

The provider network representatives, in addition to the provider manual, conducts ongoing training which may include webinars, and web based tutorials as deemed necessary by the Client or state agency to ensure compliance with client or state agency program standards. These standards include annual distribution of general compliance, HIPAA, Cultural Competency, FWA and any health plan specific trainings as

applicable. TNPR maintains evidence of annual training and all providers within our network are required to complete the training.

Provider Cultural Competency

TNPR's participating providers, and their staff, will ensure that services are provided in a culturally competent manner to provide to all contracted health plan's members and practitioners specific to local cultures, demographics, and ethnicity. TNPR has created the cultural competency policy to ensure that effective medical services are provided. TNPR's participating providers, and their staff shall not discriminate on the basis of religion, gender, race, color, age or national origin, health status, pre-existing condition or need for health care services, and shall not use any policy practice that has the effect of such discrimination. This policy recognizes Section 1557 of the Affordable Care Act (ACA) and all other applicable national, state and/or local laws that prohibit the practice of discrimination.

Programa de Medicaid de Puerto Rico

Estimado proveedor; como es de su conocimiento el pasado 27 de abril de 2020, el Programa de Medicaid de Puerto Rico (PRMP) implementó el proceso de inscripción a Medicaid a través del Portal de Inscripción de Proveedores (PEP) <https://medicaid.pr.gov/Home/PEP>. Este requisito aplica a todos los proveedores que facturan, ordenan, recetan o refieren a los beneficiarios de Medicaid inscritos en el Plan Vital o los Planes Medicare Platino. Este requisito aplica a todos los proveedores que brindan atención a un afiliado de Medicare Platino para los planes de salud que participan con Therapy Network of Puerto Rico (TNPR).

Referente al comunicado enviado el pasado 10 de diciembre de 2020, todos los proveedores activos en los planes Vital o Medicare Platino deben haber completado su proceso de inscripción al 31 de diciembre del 2020. Por lo tanto, a partir del 1 de enero de 2021, los servicios prestados a un afiliado



de Medicare Platino por un proveedor de TNPR que no haya completado el proceso de inscripción pueden recibir una denegación de pago por parte de TNPR. Es esencial completar el proceso de inscripción del proveedor lo antes posible para evitar impactos en los pagos por los servicios que usted brinda en nombre de TNPR.

Importante recalcar que la extensión retroactiva para dicho registro tuvo un periodo de 90 días a partir del 1 de enero de 2021. Por tanto efectivo el 1 de abril del 2021 todo proveedor que facture, ordene, recete o refiera a los beneficiarios de Medicaid inscrito en el plan Vital o los Planes Medicare Platino con TNPR que no tenga su número de registro de Medicaid no puede brindar servicios a esta población.

Consejos para prevenir Fraude, Abuso, o Despilfarro

- + Valide siempre la tarjeta del afiliado antes de brindar el servicio;
- + Sea preciso al facturar los servicios tal y como fueron brindados;
- + Someter referidos y hojas de tratamiento según sea requerido;
- + Evitar órdenes para medicamentos y tratamientos médicos que no son necesario;
- + Reportar si su libreta de recetario fue robada o perdida y/o cualquier orden de medicamento que sea fraudulenta.

Favor reportar toda sospecha de fraude:



A través de una llamada al **1-800-595-9631** o contactando a su Representante de Proveedores quien estará refiriendo su investigación al Departamento de Cumplimiento.



Enviando un fax al **1-866-276-3667**



Enviando un comunicado a la siguiente dirección;
Departamento de Cumplimiento de TNPR
2001 South Andrews Avenue
Fort Lauderdale, FL 33316

Transferencia Electrónica de Fondos

Para agilizar el recibir sus pagos y evitar que se pueda extraviar su cheque, es de suma importancia que complete el formulario accediendo:



<https://mytnpr.com/pdf/vpay-electronic-funds-transfer.pdf>

y siga las instrucciones incluidas en el documento.

Envíe las 3 paginas completadas, y copia de un cheque cancelado o la carta bancaria vía fax al 1-469-543-6599. Permita al menos dos semanas para que se complete el registro de su nueva transferencia de fondos. Para comunicarse con VPay puede llamar al **1-855-388-8373**



Solicitudes de autorización através del portal

Fomentamos a todos nuestros proveedores la utilización del portal para agilizar sus solicitudes de autorización y como parte de la evolución tecnológica. Reforzamos los siguientes puntos en el momento de enviar una solicitud de autorización a través del portal la cual debe ser completa y precisa:

- Fecha de evaluación de la terapia y DOS (válido desde / fecha de evaluación)
- Nombre de los proveedores que atienden al paciente y los que refieren con sus respectivos TIN y NPI
- Ubicación correcta de la oficina
- Información de contacto (nombre y número de teléfono)
- Documentos requeridos con fecha y firma correcta

Declaración Afirmativa

Article information: Todo el personal clínico que toma decisiones en el Departamento de Manejo de Utilización (UM por sus siglas en inglés) se debe regir por los siguientes principios:

- La toma de decisiones de UM será basada en el cuidado y servicio apropiado, y en la vigencia de cubierta.
- La organización no recompensa ni a los proveedores u otros individuos por emitir denegaciones de cubierta.
- Los incentivos financieros recibidos por quienes toman decisiones de UM no promueven decisiones que resulten en una baja-utilización.
- Las decisiones sobre la contratación, promoción o despido de proveedores u otro personal no están basadas en la probabilidad, o aparente probabilidad, de que promuevan o tiendan a promover denegaciones de beneficios.

