

El objetivo de estas preguntas es proporcionar orientación general y pueden no ser específicas de su contrato individual. Si su pregunta no se resuelve o su situación cambia, comuníquese con la Línea nacional de atención a proveedores al 800-397-1630 o con su representante de relaciones con los proveedores. Tenga en cuenta que esta es una situación que cambia rápidamente, por lo tanto, toda nueva orden estatal o federal invalidará las recomendaciones que brindamos a continuación.

Beacon Health Options tiene un firme compromiso con sus afiliados, clientes y proveedores para garantizar que las necesidades de salud conductual estén atendidas durante este momento de estrés sin precedentes. La actual emergencia sanitaria nacional no tiene guía ni manual. De hecho, lo que sabemos va cambiando con las horas y los días.

Reconocemos que, como muchos de nuestros miembros y proveedores están siendo alentados u obligados a permanecer en casa para prevenir la propagación comunitaria del coronavirus, la telemedicina puede ser un método efectivo para que los afiliados empiecen o continúen su atención con un proveedor de salud mental desde su casa, ya sea por teléfono, tableta o computadora equipadas con cámara web. Recomendamos a los proveedores que, para los casos clínicos que lo permitan, usen de la telemedicina para brindar servicios a los afiliados de manera confidencial y segura.

Hemos hecho todo lo posible para proporcionarle información para asistir a sus afiliados. Sin embargo, dado que esta es una situación muy dinámica, le pedimos que consulte periódicamente las novedades y los agregados a este documento.

P: ¿Tienen recursos a los que pueda dirigir a mis pacientes si se sienten ansiosos o estresados durante este estado de emergencia?

R: Hemos establecido recursos de comportamiento integrales para miembros, proveedores y clientes en <https://www.beaconhealthoptions.com/coronavirus/>.

P: ¿Cubrirán la telemedicina para que pueda tratar a mis pacientes de forma remota?

R: La telemedicina puede ser un método efectivo para que los afiliados empiecen o continúen su atención con un proveedor de salud mental desde su casa. Beacon Health Options busca aumentar y ampliar el acceso a la atención de salud conductual a través de nuestra red nacional de telemedicina existente y nuestro socio nacional de telemedicina. En función de las recomendaciones que estamos recibiendo de los estados y otros organismos reguladores, y para ayudar en el inicio o la continuidad de la atención, Beacon cubrirá los servicios de telemedicina, incluida la terapia telefónica, para la mayoría de los servicios. Actualmente estamos alentando a los proveedores a utilizar tecnologías para comunicarse con las personas de manera confidencial y segura, cuando sea clínicamente adecuado. Si tiene alguna pregunta sobre si un servicio en particular estará cubierto, llámenos a la Línea nacional de atención a proveedores al 800-397-1630 (de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m., hora del este), o comuníquese con su representante de relaciones con proveedores.

P: ¿Hay alguna restricción en cuanto a la modalidad que debe usarse para brindar la atención mediante telemedicina?

R: Beacon no impone requisitos específicos en cuanto a qué tecnologías usar para brindar servicios por teléfono o telemedicina. Cuando sea clínicamente adecuado, se recomienda a los proveedores que utilicen tecnologías para comunicarse con las personas y, en la medida de lo

posible, deben garantizar los mismos derechos a la confidencialidad y la seguridad que se ofrecen en los servicios presenciales. También recomendamos a los proveedores usar las plataformas de telemedicina que cumplan con la Ley de portabilidad y responsabilidad de seguros médicos (HIPAA). Se aceptan las siguientes modalidades:

- Teléfono (incluido el teléfono de línea)
- Teléfono celular inteligente
- Tableta
- Computadora portátil
- Computadora de escritorio

P: ¿Se requiere un certificado de telemedicina?

R: Beacon ha renunciado al uso de un certificado de telemedicina hasta nuevo aviso.

P: ¿Necesito hacer cambios en mi contrato para prestar servicios a través de telemedicina?

R: Beacon no requerirá ningún cambio ni modificación contractual para cubrir la telemedicina.

P: ¿Han eliminado los costos compartidos de los afiliados para los servicios de telemedicina?

R: Durante el transcurso de esta emergencia sanitaria, para comenzar o garantizar el acceso a la atención a nuestros afiliados, eliminaremos los costos compartidos para los servicios de telemedicina ambulatoria de rutina. Los miembros cubiertos por un plan patrocinado por un empleador autofinanciado continuarán siguiendo las directrices y políticas de los planes, y no podrán eliminarse los costos compartidos.

P: ¿Tendrá Beacon Health Options una línea dedicada para proveedores relacionados con la COVID-19?

R: Se recomienda a los proveedores que tengan preguntas que se pongan en contacto con la Línea nacional de atención a proveedores: 800-397-1630, de lunes a viernes de 8 a. m. a 8 p. m. hora del este), o que se comuniquen con su representante de relaciones con proveedores.

P: ¿Pueden proporcionar detalles sobre cómo codificar las reclamaciones relacionadas con la telemedicina y la COVID-19?

R: Los proveedores deben seguir facturando como siempre lo han hecho, utilizando los mismos códigos y modificadores, a menos que el gobierno federal o los estados hayan emitido una guía de facturación individual.

Los proveedores que buscan comenzar la atención telefónica o de telemedicina deben consultar su contrato de proveedor, llamar a la Línea nacional de atención a proveedores al 800-397-1630 (de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. hora del este), o comunicarse con su representante de relaciones con proveedores. Se proporcionará orientación adicional de facturación en nuestro sitio web si hay códigos específicos o cambios en su método normal de facturación.

P: ¿Agregarán nuevos modificadores de código?

R: Con el fin de implementar esta expansión temporal de los servicios a través de la telemedicina, estamos actualizando nuestros sistemas operativos para aceptar reclamaciones con modificadores de telemedicina y lugares de servicio sobre códigos de procedimientos que habitualmente no estarían acompañados por dicho modificador.

P: ¿Reembolsarán a todos los proveedores de salud mental los servicios de telemedicina?

R: En este momento, Beacon no está ampliando el tipo de proveedores cubiertos por un plan de beneficios en particular. Sin embargo, dentro de los planes de beneficios actuales, Beacon permite a todos los tipos de proveedores elegibles prestar servicios dentro de su ámbito de práctica a través de la telemedicina.

P: ¿Estas exenciones de telemedicina se aplican para pacientes establecidos o nuevos?

R: Estas exenciones temporales de telemedicina son para pacientes establecidos y nuevos.

P: ¿Qué modalidad de atención se incluye en la exención de telemedicina?

R: Beacon cubrirá la telemedicina (incluida la terapia telefónica) para la mayoría de los tipos de servicios. Recuerde que, para algunos servicios, la atención telefónica únicamente no basta, como los servicios de análisis conductual aplicado (ABA), las evaluaciones psicológicas, el programa ambulatorio intensivo (IOP) y el programa de hospitalización parcial (PHP).

P: ¿Deben los proveedores garantizar la privacidad al usar la telemedicina?

R: Sí. La Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos anunció que temporalmente no impondrá sanciones por incumplimiento de las regulaciones de la HIPAA contra proveedores que aprovechen las plataformas de telemedicina no públicas que puedan no cumplir con la regla de privacidad durante la pandemia de la COVID-19. Como parte de la comunicación de la OCR, se afirmó que los proveedores de servicios de salud cubiertos pueden utilizar cualquier producto de comunicación remota, de audio o de video no público disponible para proporcionar servicios de telemedicina y comunicarse con los pacientes durante la emergencia sanitaria. Específicamente, la OCR explicó que los proveedores pueden usar cualquier aplicación popular que permita chats de video, que incluye Apple FaceTime, chat de video de Facebook Messenger, video de Google Hangouts o Skype, para proporcionar servicios de telemedicina sin correr el riesgo de que la OCR imponga una penalización por incumplimiento de la HIPAA. Los proveedores cubiertos no deben utilizar Facebook Live, Twitch, TikTok ni otras aplicaciones similares de comunicación por video *públicas* en el marco de la prestación de servicios de telemedicina. La guía completa de la OCR se puede encontrar en <https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/special-topics/emergency-preparedness/notification-enforcement-discretion-telehealth/index.html>.

P: ¿Levantarán la restricción de Medicare en los sitios de origen para la telemedicina?

R: Los Centros para Servicios de Medicaid y Medicare (CMS) hicieron modificaciones temporales en sus políticas de conformidad con la autoridad de exención del artículo 1135 y la Ley de Asignaciones Suplementarias para la Preparación y Respuesta del Coronavirus. Según esta nueva exención, los CMS han eliminado temporalmente el requisito de “sitio de origen elegible”, y Medicare puede pagar las visitas de consultorio, hospital u otros brindadas por telemedicina en todo el país, incluidos los lugares de residencia del paciente, a partir del 6 de marzo de 2020.

P: ¿Puedo usar mensajes de texto o correo electrónico para proporcionar servicios de telemedicina a mis pacientes?

R: En este momento, el uso de mensajes de texto y correo electrónico para brindar atención no es un medio aceptable para prestar servicios de telemedicina.

P: ¿Mi tarifa de pago seguirá siendo la misma?

R: A menos que haya un calendario de tarifas de telemedicina incluido en el contrato con el proveedor, las tarifas de pago por los servicios prestados a través de la telemedicina serán las mismas que las tarifas de pago por los servicios prestados a través de métodos tradicionales presenciales.

P: ¿Cuándo entran en vigor estas directrices y cuándo terminan?

R: Estas exenciones temporales de las políticas son retroactivas al 6 de marzo de 2020. El período de exención finalizará 90 días después del anuncio de la emergencia nacional o cuando la orden de emergencia nacional sea rescindida, o cuando Beacon avise de un cambio, lo que ocurra primero.

P: ¿Han eliminado el requisito de autorización previa?

R: Se ha eliminado el requisito de autorización previa para las visitas ambulatorias de rutina. El requisito sigue siendo necesario para otros tipos de servicios ambulatorios, por ejemplo, pruebas psiquiátricas, análisis conductual aplicado (ABA), etc., y para los servicios de pacientes hospitalizados, a menos que un determinado estado o plan de salud haya solicitado que se levanten los requisitos de autorización previa.

P: ¿Ha habido cambios en algún beneficio del plan?

R: No ha habido cambios en los diseños subyacentes del plan excepto en la medida en que se acepta la telemedicina como modalidad permitida de atención.

P: Su guía entra en conflicto con lo que dice el regulador de mi estado.

R: Esta es una situación que cambia rápidamente. Si se recibe orientación actualizada de un regulador gubernamental que establece un enfoque diferente al establecido en estas preguntas frecuentes, entonces ese mandato anulará las instrucciones que hemos proporcionado para los afiliados, sujeto a las recomendaciones actualizadas.

P: Mi contrato exige diferentes tarifas para la telemedicina, ¿cómo funcionará eso?

R: En los casos en que un proveedor tenga una tarifa de telemedicina establecida, esa prevalecerá.

P: ¿Qué sucede si mi paciente no tiene acceso a un teléfono o computadora?

R: Animamos a los proveedores a trabajar con nuestros miembros para asegurarse de que sepan cómo acceder a los servicios en caso de emergencia y cómo comunicarse con nuestros afiliados acerca de otras opciones que puedan estar disponibles durante esta crisis. Por ejemplo, si un afiliado no tiene teléfono o computadora, entonces solicitamos que se proporcione asistencia para que ese afiliado siga recibiendo servicios. Llámenos a la Línea nacional de atención a proveedores: 800-397-1630 (de lunes a viernes de 8 a. m. a 8 p. m. hora del este) o comuníquese con su representante de relaciones con proveedores para que podamos trabajar para encontrar una manera de brindarles servicios a nuestros afiliados.

P: ¿Las sesiones tienen la misma duración si se realizan por telemedicina?

R: No hay diferencia en la duración de las sesiones realizadas por telemedicina o presenciales.

- P:** **Mi paciente tiene un plan limitado de teléfono celular (cargo por minuto) y no tiene acceso a Internet.**
- R:** Las sesiones pueden realizarse con un teléfono de línea.
- P:** **¿Cómo sé si mi práctica se considera un negocio esencial?**
- R:** Dado que los estados pueden diferir en qué negocios o servicios se consideran esenciales, le recomendamos que consulte con sus reglamentaciones estatales.