

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 se trata de una situación en evolución, le pedimos que revise con frecuencia las actualizaciones y los agregados a este documento.

Las modificaciones de las políticas contenidas en este documento están destinadas a la mayoría de nuestros afiliados y planes, y se ofrecen solo como una recomendación general. No todos los planes de salud han adoptado las flexibilizaciones que describimos (sobre todo, con respecto a algunos planes comerciales, de empleadores y de Medicaid). Si tiene dudas acerca de la cobertura o tiene preguntas específicas sobre la cobertura de un miembro o plan en particular, llame a la Línea nacional de atención a proveedores al 800-397-1630. 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.

P: ¿Hay algún servicio que no pueda prestarse a través de telemedicina durante la emergencia declarada?

R. Durante la emergencia declarada, las directrices actuales establecen que los servicios pueden ser prestados por video utilizando cualquier personal permitido en virtud de las normas vigentes del programa o de la orientación emitida por el Estado, **según sea médicamente necesario**.

P: ¿Hay algún servicio que no pueda prestarse por teléfono durante la emergencia declarada?

R. Durante la emergencia declarada, las directrices actuales establecen que los servicios pueden ser prestados por teléfono utilizando cualquier personal permitido en virtud de las normas vigentes del programa o de la orientación emitida por el Estado, **según sea médicamente necesario**. La guía actual de la Oficina de Salud Mental (OMH) no aborda específicamente la tecnología de almacenamiento y reenvío, mediante la cual los proveedores responden a los mensajes almacenados de los pacientes que se envían a los proveedores.

P: Para las instalaciones de la OMH y la Oficina de Servicios y Apoyo para las Adicciones (OASAS), ¿se requiere un formulario de autocertificación?

- R. El Estado de Nueva York exigía que se completara un formulario de autocertificación y que se presentara a la Agencia Estatal correspondiente (OMH u OASAS) para las instalaciones autorizadas por la OMH y la OASAS.
- Beacon no requerirá una certificación o modificación del contrato por separado antes de prestar servicios vía telemedicina/teléfono durante la emergencia declarada.
- P: ¿Se requiere que los profesionales individuales y/o grupales presenten un formulario de autocertificación?**
- R. No. Ni el Estado de Nueva York ni Beacon requerirán una certificación o modificación del contrato antes de prestar servicios vía telemedicina/teléfono durante la emergencia declarada.
- P: ¿Se requiere que realice una evaluación en persona con un cliente antes de pasar a los servicios telefónicos o de telemedicina?**
- R. Durante la emergencia declarada, los proveedores no están obligados a realizar una evaluación en persona antes de prestar un servicio por telemedicina o por teléfono.
- P: ¿Cómo debo facturar un servicio entregado por vía telefónica ya que los modificadores indican que el servicio se ha entregado vía telemedicina?**
- R. Durante la emergencia declarada, los proveedores deben utilizar los modificadores GT o 95 para la prestación de servicios telefónicos o de video, a pesar de las definiciones de modificadores que requieren video.
- P: ¿Qué tarifa se me pagará por la prestación de servicios por teléfono/telemedicina?**
- R. Durante la emergencia declarada, las tasas de pago por los servicios prestados por teléfono/telemedicina serán las mismas que las tasas de pago por los servicios prestados a través de métodos tradicionales presenciales, tal como se describe en su contrato.
- P: ¿Tengo que obtener el consentimiento por escrito de un afiliado antes de prestar servicios de telemedicina o por teléfono?**
- R. Durante la emergencia, usted no está obligado a obtener el consentimiento por escrito; sin embargo, el consentimiento verbal debe obtenerse y documentarse en la historia clínica.
- P: ¿Beacon requerirá autorización previa para los servicios hospitalarios durante la emergencia declarada?**
- R. Beacon cumple con la Circular de Seguros del Departamento de Servicios Financieros (DFS) n.º 8 (2020) que indica que ciertos requisitos de revisión de utilización y notificación deben suspenderse durante 90 días a partir del 3/20/2020. El proveedor debe seguir notificando el ingreso. Beacon cuenta con personal organizado para apoyar a los proveedores a colaborar en cuestiones clínicas, ayudar a los proveedores a facilitar la planificación del alta segura y abordar cualquier problema de seguimiento después del alta.

- P:** En seguimiento a la orientación del DFS, ¿suspende Beacon los copagos para los afiliados comerciales, para cualquier servicio prestado por teléfono o telemedicina?
- R. Sí, durante la emergencia declarada, Beacon levantará los requisitos de participación en el costo, según la circular n.º 6 del DFS. Actualmente estamos programando el sistema para apoyar este requisito.
- P:** ¿Qué pasa si el proveedor/centro experimenta una interrupción o suspensión en el servicio de la operación durante algún período de tiempo debido a la emergencia de la COVID-19?
- R. El proveedor o centro debe ponerse en contacto inmediatamente con la Línea nacional de atención a proveedores al 800- 397-1630 para informar de la interrupción, de modo que podamos garantizar que nuestros afiliados tengan acceso a la atención adecuada.
- P:** ¿Beacon procesará las reclamaciones de manera oportuna durante la emergencia de la COVID?
- R. Beacon continuará procesando y pagando las reclamaciones dentro según las directrices de pago rápido durante la emergencia declarada.
- P:** ¿Qué tipos de tecnología considera Beacon que cumplen con la Ley de portabilidad y responsabilidad de seguros médicos (HIPAA)?
- R. El Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) ha indicado que, durante la emergencia, los proveedores de atención médica cubiertos pueden usar aplicaciones populares que permiten chats por video, solo por teléfono, entre ellas Apple FaceTime, el chat por video de Facebook Messenger, el chat por video de Google Hangouts o Skype, para proporcionar servicios de telemedicina sin necesidad de riesgo de que la OCR trate de imponer una sanción por incumplimiento de las Reglas de la HIPAA relacionadas con la prestación de buena fe de telemedicina durante la emergencia sanitaria de la COVID-19 a nivel nacional. Se recomienda a los proveedores que notifiquen a los pacientes que estas aplicaciones de terceros pueden introducir riesgos para la privacidad, y los proveedores deben habilitar todos los modos de cifrado y privacidad disponibles al utilizar dichas aplicaciones.
- Sin embargo, los proveedores de salud 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.
- Beacon confirmará con NYS el apoyo de estas directrices. Cuando trabaje con clientes por teléfono o en otras modalidades, los proveedores deben informar a los pacientes cuando puedan estar en líneas de transmisión no seguras, cuando proceda.
- Q.** ¿Dónde pueden los miembros encontrar acceso a dispositivos y/o servicios de Internet de forma gratuita o a un costo reducido?

R: A continuación figura una lista de recursos útiles compilados para la asistencia de emergencia:

WiFi/Internet gratis

Charter Communications (Spectrum) y Comcast les están proporcionando WiFi gratis por 60 días a los hogares con estudiantes de preescolar, primaria y secundaria, y universitarios, y a aquellos que califican como de bajos ingresos. Las familias que no tengan el servicio también recibirán la instalación gratuita del servicio. Ambas empresas están ampliando los puntos de acceso WiFi al público dentro de las regiones disponibles de la empresa. Llame al (844) 488-8395 (Charter) o al (855) 846-8376 (Comcast) para inscribirse. Las personas deben llamar a la compañía después de 60 días o el servicio se les facturará automáticamente

Datos ilimitados

Charter, Comcast, AT&T y Verizon ofrecen planes de datos ilimitados a los clientes hasta el 13 de mayo sin cargo adicional

SafeLink Wireless

Deberán cumplirse los requisitos de elegibilidad establecidos por cada Estado en el que se preste el servicio. Para calificar, los suscriptores deben tener un ingreso que sea igual o inferior al 135 % de las pautas federales de pobreza, o participar en uno de los siguientes programas de asistencia:

- Medicaid
- Programa Asistencial de Nutrición Suplementaria (SNAP) Cupones para Alimentos
- Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI)
- Asistencia Federal para la Vivienda Pública (Sección 8)
- Beneficio de Pensiones para Veteranos y Sobrevivientes

El servicio está limitado a una persona por hogar.

Llame al 1-800-SafeLink (723-3546) para obtener asistencia con la inscripción y cambios en el plan.

Los suscriptores pueden usar sus propios teléfonos:

- El plan Mantenga su propio Smartphone (Keep Your Own Smartphone) de SafeLink requiere un teléfono inteligente compatible o desbloqueado. La mayoría de los teléfonos inteligentes GSM son compatibles
- Los suscriptores pueden obtener hasta 350 minutos y 3 GB de datos, que incluyen minutos de voz y mensajes de texto ilimitados, correo de voz, cobertura nacional y 4G LTE en dispositivos compatibles con 4G LTE