

*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.*

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://pa.beaconhealthoptions.com/members/>

**P: ¿Tienen un plan de contingencia que detalle la respuesta de Beacon a las opciones de tratamiento, autorizaciones, facturación y cumplimiento?**

R: Sí, hemos establecido un Plan Integral de Continuidad de Servicio de Beacon Health Options y se puede encontrar en nuestro sitio web en <https://s18637.pcdn.co/wp-content/uploads/sites/9/COVID-Service-Continuity-Plan-March-23.pdf>.

**P: ¿Qué debe hacer un proveedor para brindar servicios de telemedicina a los miembros de Beacon?**

R: Haga clic en el enlace para leer la Alerta del Proveedor y acceder al Boletín, Memorando y Certificación de Telemedicina de la Oficina de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (OMHSAS), que se debe completar y enviar al estado para obtener la aprobación. <https://s18637.pcdn.co/wp-content/uploads/sites/9/Telehealth-Expansion-Update-March-23.pdf>

**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

ampliar el acceso a la atención de la salud conductual a través de nuestra red de telemedicina existente. En función de la orientación que estamos recibiendo del estado, 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 cómo proporcionar telemedicina, llámenos al 877-615-8503 o póngase en contacto con su coordinador en campo de proveedores (PFC) haciendo clic en el enlace. <https://pa.beaconhealthoptions.com/contact-us/#pfc>.

**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 adecuadas para comunicarse con las personas y, en la medida de lo posible, garantizar los mismos derechos de confidencialidad y seguridad que se brindan en los servicios en persona. 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: ¿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: ¿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 de atención a proveedores: 877-651-8503 o que se comuniquen con su coordinador de campo de proveedores. <https://pa.beaconhealthoptions.com/contact-us/#pfc>

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

R: Los proveedores pueden facturar con los códigos y modificadores existentes de su cuadro de tarifas aplicables a los servicios que se prestan y utilizar el Lugar de Servicio 02. Sin embargo, los proveedores que ya tienen el modificador GT y el Lugar de Servicio 99 en su cuadro/contrato de tarifas deben seguir facturando según su contrato. Para obtener información más detallada, haga clic en el siguiente enlace. <https://s18637.pcdn.co/wp-content/uploads/sites/9/Telehealth-Expansion-Update-March-23.pdf>

Los proveedores que buscan comenzar la atención telefónica o de telemedicina deben consultar este enlace. <https://s18637.pcdn.co/wp-content/uploads/sites/9/Telehealth-Expansion-Update-March-23.pdf>

**P:** ¿Pueden los proveedores utilizar la telemedicina tanto para los pacientes establecidos como para los nuevos?

**R:** Sí, los proveedores pueden utilizar la telemedicina tanto para los pacientes establecidos como para los 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. Los proveedores deben presentar el Certificado de la OMHSAS para recibir la aprobación para prestar servicios a través de telemedicina. <https://s18637.pcdn.co/wp-content/uploads/sites/9/Telehealth-Expansion-Update-March-23.pdf>

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

**R:** Sí. Las leyes relativas a la confidencialidad y la responsabilidad profesional siguen vigentes. Se alienta a los proveedores a utilizar plataformas adecuadas de telemedicina que cumplan con la HIPAA para comunicarse con las personas e informar a los afiliados de cualquier consideración de privacidad pertinente.

La Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos anunció que 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:** ¿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. Beacon-PA apoya ajustes razonables para los miembros con discapacidades según la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades. Aclaración de la política de referencia ICM/RC 04-01.

**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: El memorándum de Telemedicina de la OMHSAS fue emitido el 15 de marzo de 2020 y permanecerá en vigor durante 90 días o mientras permanezca vigente una declaración válida de desastres de emergencia autorizada por el Gobernador relacionada con el virus COVID-19, lo que sea anterior. La OMHSAS puede volver a emitir este memorándum según corresponda. Haga clic en el enlace para leer el memorándum <https://s18637.pcdn.co/wp-content/uploads/sites/9/OMHSAS-COVID-19-Telehealth-Expansion-Final-03152020.pdf>.

**P: ¿Han eliminado el requisito de autorización previa?**

R: Hemos eliminado el requisito de autorización solo para los servicios de trastornos por uso de sustancias (SUD). Los detalles de las modificaciones específicas de los requisitos se pueden encontrar en el plan de continuidad del negocio de SWPA <https://s18637.pcdn.co/wp-content/uploads/sites/9/COVID-Service-Continuity-Plan-March-23.pdf>

**P: ¿Cómo envían los proveedores la documentación con las firmas requeridas como (p. ej. paquetes de Servicios Intensivos de Salud Conductual [IBHS]/Servicios de Rehabilitación de Salud Conductual [BHRS]) a Beacon?**

R: Según el documento de plan de servicio de continuidad de Beacon (enlace a continuación), el proveedor debe obtener el consentimiento verbal para la documentación para la cual no puede obtener una firma e indicar en el formulario que se recibió una firma verbal debido a la Covid-19. Si es posible, es preferible el consentimiento con otro testigo del personal, pero no se requiere en este momento durante el estado de emergencia. Las firmas para los encuentros se deben documentar en el registro y el proveedor debe elaborar una política y un procedimiento para su organización en cuanto a cómo documentar y fundamentar el encuentro cuando los servicios no se prestan en persona. Los proveedores deben enviar toda la información a Beacon como siempre lo han hecho. <https://s18637.pcdn.co/wp-content/uploads/sites/9/COVID-Service-Continuity-Plan-March-23.pdf>

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

R: Les recomendamos a los proveedores que trabajen con nuestros afiliados 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 de atención a proveedores: 877-615-8503.

**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 fijo.

**P: ¿Cómo sé si mi consultorio se considera un negocio esencial?**

R: Revise este importante mensaje del Director interino de la Oficina de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias a los Interesados en la Salud Conductual publicado el 3/20/2020.

<https://s18637.pcdn.co/wp-content/uploads/sites/9/OMHSAS-Memorandum-03-20-2020.pdf>

**P: ¿Pueden los proveedores hospitalarios y no hospitalarios facturar el transporte de las recogidas hacia el tratamiento y desde el tratamiento, y hacia cualquier cita que el cliente tenga y desde cualquier cita que el cliente tenga mientras está bajo nuestro cuidado?**

R: El transporte es una actividad no facturable, pero se puede proporcionar en el contexto de la atención hospitalaria, ya que el paciente hospitalizado tiene una tarifa por día y es posible que se proporcionen servicios no facturables durante partes del día. Sin embargo, con los niveles de atención ambulatoria, no se debe facturar el tiempo empleado durante el traslado.

**P: ¿Se puede proporcionar en el hogar el Apoyo del Personal Terapéutico (TSS) que se proporcionaba en la escuela ya que las escuelas han cerrado?**

R: Beacon Health Options permite que todos los servicios de TSS que han sido autorizados para ser realizados en la escuela se brinden en el hogar utilizando el Código de Lugar de Servicio 99 (servicio en otro lugar). Esto entra en vigencia inmediatamente y durante el cierre de la escuela. Cuando el miembro regresa a la escuela, las horas de TSS en la escuela deben reanudarse según lo indicado originalmente. <https://s18637.pcdn.co/wp-content/uploads/sites/9/March-16-BHR-Authorized-School-Hours-COVID-19.pdf>

**P: Muchas familias están buscando un aumento de Consultores Especialistas en Comportamiento (BSC) durante este tiempo para poder realizar consultas y recibir recomendaciones ya que les resulta útil, y, están reduciendo o eliminando el TSS. Si estamos en el medio del plan, ¿cuál es su recomendación sobre cómo avanzar para su presentación? ¿Se puede modificar el plan? ¿Qué documentación se requeriría del evaluador/paquete?**

R: El proveedor tendría que dirigirse al evaluador para obtener una enmienda a la receta original (las enmiendas se pueden realizar hasta un año después de la fecha de la evaluación original). Una vez que esté realizada la enmienda, envíe la enmienda y un Lugar de Servicio (POC) actualizado que incluya todos los servicios recetados a la línea de fax de su condado. Se recomienda mantener el TSS, aunque la familia no quiera este servicio, en el caso de que se levanten las restricciones relacionadas con la COVID-19.

**P: ¿Cuáles son los requisitos para los formularios de encuentro para las visitas de telemedicina?**

R: Para los servicios prestados a través de telemedicina, el proveedor puede escribir "firma exenta debido a la COVID-19" en la línea de firma del formulario del encuentro.

**P: Si un proveedor está realizando negocios a través de telemedicina en un lugar fuera de su consultorio (es decir, en el domicilio del proveedor) durante esta crisis, ¿cuáles son las expectativas con respecto a completar su documentación? Específicamente, el consultorio del proveedor tiene registros impresos. ¿Se espera que este personal tenga copias en blanco de sus documentos, complete la documentación en su casa y almacene la documentación en un lugar seguro en su casa hasta que regrese al consultorio para archivarla?**

R: Existen los mismos requisitos para completar la documentación, pero el método de finalización variaría según el proveedor. Este método debe identificarse en el plan de contingencia del

proveedor; sin embargo, todos los registros de los afiliados deben mantenerse en un lugar seguro mientras dure el tratamiento, ya sea en un registro electrónico o en un lugar físico.

**P: Si un proveedor proporciona servicios de telemedicina durante esta crisis, ¿aún está obligado a completar toda la documentación necesaria, de acuerdo con los estándares mínimos de documentación?**

R: Sí, los proveedores están obligados a completar toda la documentación necesaria; sin embargo, en los lugares donde se requiere una firma física de un miembro el proveedor puede poner “firma exenta debido a la COVID-19” en la línea de firma del formulario de encuentro y se debe obtener el consentimiento/aprobación verbal para los planes de tratamiento, consentimiento para tratamiento, divulgación de información y otros documentos de recepción y evaluación. No se espera que los proveedores obtengan firmas físicas para documentos previamente firmados verbalmente por los miembros cuando se reanuden las interacciones personales normales.

**P: ¿Cómo documentan los proveedores que utilizan la telemedicina que han establecido un entorno confidencial en la ubicación del proveedor y en la ubicación del miembro para demostrar que ambos han establecido un entorno confidencial antes de continuar con la sesión?**

R: La confidencialidad de los miembros debe mantenerse siempre, incluso durante los eventos de la crisis. Esta información debe documentarse en el plan de contingencia de la COVID-19 del proveedor y debe ser evaluada por el departamento de cumplimiento del proveedor.

**P: Al contratar personal nuevo, ¿se ha levantado alguna exención con respecto a las excepciones de permisos del FBI, distancias en casos de abuso de menores, etc.?**

R: Todos los requisitos siguen vigentes en este momento. Continuaremos monitoreando si hay alguna exención aprobada para este estándar.

**P: Si un padre/madre no quiere la telemedicina, sino que quiere que un proveedor proporcione la receta a través de los servicios tradicionales de Rehabilitación de Salud Conductual (BHR) personales, ¿Beacon espera que los proveedores cumplan esa solicitud?**

R: Desde la perspectiva del cumplimiento, no exigimos que los proveedores presten un servicio presencial durante la emergencia sanitaria. La documentación del proveedor debe reflejar la modalidad con la que se prestaron los servicios (es decir, personalmente, en un lugar específico de la comunidad, telemedicina, etc.). Desde una perspectiva clínica, si es posible, esperamos que los proveedores satisfagan las necesidades del afiliado con respecto a las solicitudes familiares y características clínicas únicas que requerirían un encuentro en persona. Si no puede cumplir este tipo de solicitud, notifique inmediatamente a su PFC para que puedan hacerse arreglos alternativos a fin de garantizar la continuidad de los servicios a sus pacientes.

**P: ¿Cómo notifican los proveedores a Beacon si ya no pueden admitir nuevos pacientes o si cambian o modifican la forma en que prestan sus servicios?**

R: La asociación con nuestros proveedores para garantizar la seguridad de nuestros miembros es clave ante la COVID-19. Haga clic en el enlace para obtener más información o póngase en contacto con su coordinador de campo de proveedores haciendo clic [aquí](#).

Para obtener más información: <https://s18637.pcdn.co/wp-content/uploads/sites/9/Notify-PFC-if-Ending-or-Decreasing-Services-03-31-20.pdf>



## Preguntas frecuentes de los proveedores de Pensilvania: COVID-19

- P:** **Mi certificado de telemedicina fue aprobado por la Oficina de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias, ¿a quién se lo debo enviar?**
- R:** Envíelo por correo electrónico o fax a su Coordinador de campo de proveedores. Aquí podrá encontrar la información de contacto. <https://pa.beaconhealthoptions.com/contact-us/#pfc>