



Humana, Inc.
 383 Ave FD Roosevelt
 San Juan PR 00918-2131
 Humana.com

8 de junio de 2015.

Carta Circular: C-CL-01-15

A todos los proveedores de Humana Health Plans of Puerto Rico, Inc. y Humana Insurance of Puerto Rico, Inc.

RE: Nuevas reglas para someter reclamaciones a través de los *clearinghouses*

Como parte de nuestros esfuerzos para mejorar el procesamiento de las reclamaciones, queremos informarles que efectivo el jueves, 11 de junio de 2015, estaremos implementando cambios en el recibo de reclamaciones electrónicas a través de los *clearinghouses* contratados (Assertus e Inmediata).

A continuación los cambios que estaremos implementando:

- Al someter una reclamación los *clearinghouses* validarán si el servicio requiere referido y si el referido está creado en nuestro sistema. De no estar registrado, su reclamación será rechazada con el siguiente mensaje: *“El servicio requiere número de referido y/o autorización. Favor de re-someter con la información requerida”*. Usted deberá documentar el número del referido y/o autorización o crear el mismo antes de retransmitir nuevamente la reclamación a través de las siguientes alternativas:
 - Nuestro sistema de IVR 1-800-611-1474
 - A través de www.availity.com
 - Enviar referido por fax 1-866-423-0488
 - Email prmedicarereferrals@humana.com
 - www.humana.com
- Humana no estará aceptando reclamaciones enviadas luego de 365 días a partir de la fecha de servicio. De someter la reclamación luego de este tiempo, será rechazada con el siguiente mensaje: *“El tiempo para someter su reclamación expiró”*.
- Al someter una reclamación con los siguientes *revenue codes* los *clearinghouses* validarán si la autorización para estos servicios está creada en nuestro sistema:

REVENUE CODES	DESCRIPTION
0120	ROOM AND BOARD
0121	SEMI-PRIVATE 2 BED, GENERAL
0122	MEDICAL/SURGICAL/GYNE
0123	OB

0124	PEDIATRIC
0126	HOSPICE
0128	ONCOLOGY
0200	OTHER
0201	INTENSIVE CARE, GENERAL
0202	SURGICAL
0203	MEDICAL
0204	PEDIATRIC PSYCHIATRIC
0206	INTERMEDIATE ICU
0207	BURN CARE
0208	TRAUMA
0209	OTHER INTENSIVE CARE
0206, 0214	TELEMETRY
0164	ISOLATION
0174	NICU

De no estar registrada la autorización, su reclamación será rechazada con el siguiente mensaje: *“El servicio requiere número de pre-autorización. Favor de re-someter con la información requerida”*. Usted deberá documentar el número de la pre-autorización o solicitar la misma antes de retransmitir nuevamente la reclamación a través de las siguientes alternativas:

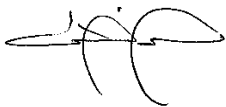
- Nuestro sistema de IVR 1-800-611-1474
- Llamando a pre-autorizaciones (ancilares o admisiones):
 - Comercial: 1-800-314-3121
 - Medicare: 1-866-488-5995

4. Si somete una reclamación que previamente fue denegada en su explicación de pago por falta de información la misma será rechazada. Deberá someter una reclamación corregida utilizando el *Frequency Type 7*. (CLMFRQ value of 7 loop 2300, composite element CLM05-3)

Los rechazos de parte del *clearinghouse* antes mencionados, tampoco serán aceptados como ajustes en Humana.

Si necesita más información puede comunicarse con su Representante de Proveedores o con nuestro Departamento de Servicio al Proveedor al 1-800-611-1474. En Humana estamos para servirle.

Cordialmente,



Lourdes Jiménez
Operations Director