

Proceso para Solicitar el Reembolso de Copagos Pagados en Exceso

Efectivo: 1 de diciembre de 2015

- 1) El Proceso para Solicitar el Reembolso de Copagos Pagados en Exceso será administrado por el Programa Medicaid de Puerto Rico y la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES). El Programa Medicaid tiene la responsabilidad de notificar a ASES el tope aplicable en la cantidad a pagar por concepto de copagos por cada beneficiario elegible a Medicaid, así como el periodo de tiempo en el que aplicará el tope (trimestral, comenzando en la fecha en que es efectiva la elegibilidad).
- 2) Los beneficiarios serán notificados de su derecho a solicitar reembolso por los siguientes medios:
 - a) Aviso Publico;
 - b) Formulario MA-10 (Notificación de Acción Tomada sobre Solicitud o Reevaluación), el cual incluye el tope aplicable.
- 3) ASES aceptará las solicitudes de reembolso correspondientes a aquellos trimestres que comenzaron a partir del 1 de enero de 2014.
- 4) Como regla general, los beneficiarios deben radicar las solicitudes de reembolso no más tarde de 2 meses calendarios, contados a partir del fin del trimestre para el cual se hace la solicitud de reembolso. Este término de 2 meses aplica como sigue:
 - a) Para los trimestres que comenzaron en o después del 1 de enero de 2014 y que finalizaron en o antes del 30 de noviembre de 2015, la solicitud de reembolso tiene que radicarse en o antes del 31 de enero de 2016. Se podrá radicar una sola solicitud de reembolso para uno o todos los trimestres correspondientes a este período inicial de retroactividad;
 - b) Para los trimestres subsiguientes (aquellos que finalizan en o después del 1 de diciembre de 2015), las solicitudes de reembolso tienen que radicarse no más tarde de 2 meses calendarios, contados a partir del fin del trimestre para el cual se hace la solicitud de reembolso;
 - c) Si el beneficiario no indica el trimestre para el cual está solicitando reembolso, se entenderá que la solicitud corresponde al trimestre que terminó inmediatamente antes de la fecha de radicación (definido más adelante). La regla de los 2 meses se aplicará de acuerdo con esta interpretación.
- 5) Los beneficiarios pueden radicar una solicitud de reembolso tan pronto entiendan que han pagado más del tope aplicable, aunque no haya finalizado el trimestre para el cual está solicitando el reembolso. Esto significa que se aceptarán solicitudes de reembolso antes de que termine el trimestre.
- 6) Una solicitud de reembolso se entiende que está completa cuando provee toda la información mínima requerida, según se indica en la solicitud, y cuando la sección "Autorización y

Proceso para Solicitar el Reembolso de Copagos Pagados en Exceso

Efectivo: 1 de diciembre de 2015

Advertencia Legal" es firmada y fechada. Estos requisitos son necesarios para poder investigar la solicitud.

- a) El empleado que recibe la solicitud de reembolso verificará que el formulario provee toda la información requerida antes de proceder a escribir su nombre y la fecha de radicación en la sección "Para uso exclusivo de ASES / Programa Medicaid". Si la solicitud de reembolso está incompleta, el empleado notificará tal hallazgo al beneficiario, quien puede proveerá la información requerida en ese momento o radicar en otra fecha la solicitud con toda la información requerida.
 - b) Para las solicitudes de reembolso que estén incompletas, pues se recibieron por correo o fax, o porque el empleado que recibió la misma no la identificó como incompleta, véase el inciso 9b.
- 7) Toda solicitud de reembolso tiene que recibirse en ASES para poder iniciar el proceso de investigación. A los fines de cumplir con el término de los 2 meses calendario para solicitar el reembolso, la fecha de radicación se determinará según el método en que haya sido radicada la solicitud, según se indica a continuación:
- a) En persona: La fecha en que la solicitud de reembolso es recibida y aceptada como completa en ASES o en cualquiera de las Oficinas Locales del Programa Medicaid ubicadas en toda la Isla. Las solicitudes que sean recibidas en el Programa Medicaid serán inmediatamente remitidas a ASES; o
 - b) Por correo: La fecha de la solicitud de reembolso es la fecha del sello de correo y no la fecha en que es recibida en ASES. La dirección postal a la cual los beneficiarios pueden enviar sus solicitudes es: ASES – Servicios al Cliente, PO Box 195661, San Juan, PR, 00919-5661; o
 - c) Por Facsímil (Fax): La fecha en que la solicitud de reembolso es recibida en el fax designado por ASES para este propósito, según la misma es indica por la máquina o el sistema de fax. El número de fax de ASES para este propósito es el 787-474-3347.

NOTA: Para asegurar la confidencialidad de la información transmitida por fax, ASES no aceptará las solicitudes de reembolso enviadas a otro número de fax.

En el caso de las solicitudes de reembolso que sean radicadas en persona, si el último día del término de los 2 meses para radicar la solicitud es un fin de semana, un día feriado o un día no laborable para el Programa de Medicaid, la solicitud de reembolso podrá radicarse el próximo día laborable para el Programa Medicaid.

- 8) Una vez ASES reciba la solicitud de reembolso, el proceso de investigación de la solicitud comenzará al finalizar los 3 meses subsiguientes al trimestre para el cual se solicita el reembolso (o a los 3 meses después del 30 de noviembre de 2015 en el caso de las solicitudes de reembolso para aquellos trimestres que comenzaron en o después del 1 de enero de 2014 y que finalizaron en o antes del 30 de noviembre de 2015). Estos 3 meses proveen el tiempo suficiente para que los proveedores facturen por los servicios brindados y para que la información de las reclamaciones sea incluida en la base de datos de ASES. ASES contará

Proceso para Solicitar el Reembolso de Copagos Pagados en Exceso

Efectivo: 1 de diciembre de 2015

con un término no mayor de 1 mes para hacer la investigación de la solicitud, a menos que haya justa causa. La investigación consistirá de los siguientes pasos:

- a) Verificar si el beneficiario era elegible y el tope de los copagos aplicables en el trimestre para el cual se radica la solicitud de reembolso;
 - b) Identificar todas las reclamaciones por los servicios (médicos, de hospital, dentales, o de farmacia, entre otros), prestados, al beneficiario elegible a Medicaid, así como todas las reclamaciones por los servicios prestados a todos los miembros de la unidad familiar del beneficiario que también son elegibles a Medicaid durante el trimestre para el cual se solicita el reembolso;
 - c) Calcular el total de los copagos incurridos en dichas reclamaciones y comparar dicho total con la cantidad indicada como el tope aplicable para dicho trimestre;
 - d) Determinar si en efecto la cantidad incurrida por concepto de copagos excede la cantidad del tope aplicable y proceder a contestar la solicitud de reembolso.
- 9) Procedimiento para contestar una solicitud de reembolso -
- a) Para todas las solicitudes de reembolso procesadas: Se enviará una comunicación oficial y por escrito al beneficiario para notificarle el resultado de la investigación, la cual indicará las razones específicas que motivaron la decisión del caso. La carta incluirá la siguiente información:
 - i) El ingreso de la unidad familiar para el trimestre aplicable,
 - ii) El tope aplicable por concepto de copagos,
 - iii) Un detalle de las reclamaciones recibidas con los copagos incurridos, si alguno, para fundamentar la determinación tomada,
 - iv) El derecho del beneficiario a solicitar una audiencia para que se revise la determinación tomada, el procedimiento para radicar la solicitud de audiencia y la información que se requiere.
 - b) Para aquellas solicitudes recibidas que estén incompletas (vea inciso número 6 de este Procedimiento): ASES y el Programa Medicaid harán los esfuerzos necesarios para comunicarse con el beneficiario, ya sea mediante una llamada telefónica al número de teléfono provista en la solicitud de reembolso o mediante otra información de contacto que esté disponible en el expediente, lo que incluye otros miembros de la familia. Si la información que falta en la solicitud no puede ser obtenida, la solicitud de reembolso se devolverá por correo a la dirección provista y se incluirá una notificación para indicar las razones por las cuales la solicitud de reembolso no puede procesarse.

Proceso para Solicitar el Reembolso de Copagos Pagados en Exceso

Efectivo: 1 de diciembre de 2015

- c) Para las solicitudes de reembolso investigadas y en las que hay un exceso en la cantidad de copagos a devolver: Dependiendo de la cantidad específica que haya en exceso, se tomarán las siguientes medidas:
- i) Si la cantidad es \$5 o más, la Oficina de Finanzas de ASES procederá con el reembolso, emitirá un cheque¹ a nombre del beneficiario y éste se adjuntará a la comunicación que se enviará al beneficiario a la dirección indicada en la solicitud de reembolso; o
 - ii) Si la cantidad a reembolsar es menos de \$5, la comunicación incluirá lenguaje adicional para notificar que:
 - (1) La cantidad a reembolsar es menor a la cantidad establecida como el mínimo requerido para emitir un cheque,
 - (2) La cantidad se mantendrá como un crédito y se sumará a la solicitud de reembolso para otro trimestre,
 - (3) Cuando las cantidades pendientes a reembolsarse sumen o excedan el mínimo requerido de los \$5, se reembolsará la cantidad total,
 - (4) La cantidad se mantendrá como un crédito por un término no mayor de 2 años, contado a partir de la fecha de la solicitud de reembolso para solicitar la cantidad en exceso del 5% trimestral en los copagos.
- 10) El resultado de la investigación de cualquier solicitud de reembolso se notificará al beneficiario, con la mayor brevedad posible, al finalizar la investigación. La carta de notificación se enviará no más tarde de 15 días calendarios contados a partir de la fecha límite que hay para concluir la investigación de la solicitud.

Este Proceso para Solicitar el Reembolso de Copagos Pagados en Exceso comienza el 1 de diciembre de 2015.

¹ Si el beneficiario provee la información de su cuenta de banco y autoriza el depósito directo, se utilizará dicho mecanismo para pagar el reembolso al beneficiario. Todas las demás consideraciones aplicables a los pagos por cheque serán aplicables y la evidencia del depósito directo, en lugar del cheque, se adjuntará a la notificación a enviarse al beneficiario