



# DME MAC Jurisdicción C

# NOTICIAS DEL MES

— ABRIL 2019 —



## Cambios/Novedades

Para esta edición tenemos

### 1. Revisión de las LCD y los Artículos de la Política

- Equipos de Asistencia Respiratoria (Artículo de la Política)
  - Se agregaron las pautas para el código E0467 (Home ventilator, multi-function respiratory device)
- Ótesis AFO/KAFO
  - LCD: Se eliminó la referencia a los códigos de diagnóstico, se movieron los códigos ICD-10 al artículo de la política
  - Artículo de la Política: Se clarificaron los requisitos de hecho a la medida, se revisaron las instrucciones para la codificación de ótesis prefabricadas, se revisaron las instrucciones para facturar con el modificador RT y LT
- Ótesis de Rodilla
  - Artículo de la Política: Se clarificaron los requisitos de hecho a la medida
- Nutrición Parenteral
  - Artículo de la Política: Se agregaron los códigos HCPCS que necesitan un DIF revisado cuando hay cambios en las calorías recetadas
- Ótesis Espinales (de Columna Vertebral)
  - Artículo de la Política: Se clarificaron los requisitos de hecho a la medida

### 2. La versión 5.3 de myCGS ya está disponible

Esta versión le permite ver y responder a las cartas de solicitud de documentación adicional o ADR, directamente desde myCGS. Para mayor información consulte la publicación de fecha Marzo 8 del 2019 (myCGS Version 5.3 with ADR Viewing and Response Submission—Now Available) y el Manual del Usuario de myCGS en español, el cual se encuentra en <https://www.cgsmedicare.com>, sección myCGS.

### 3. Evalúe nuestros servicios

Y la mejor manera de hacerlo es completando la encuesta de satisfacción con el DME MAC o MSI. En nuestra página de internet encuentra el enlace a la página de CMS en donde podrá registrar sus respuestas. Las respuestas puede escribirlos en español si así lo desea. A continuación y para su comodidad, encuentra la pregunta en inglés y **su respectiva traducción al español**. Muchas gracias por su colaboración.

#### 1. What is the Medicare enrollment type of your practice, facility, or entity? **¿Cuál es el tipo de inscripción a Medicare que tiene su práctica, instalaciones o entidad?**

- DME Supplier/DMEPOS **Proveedor de DME POS**
- Other (please specify) **Otro (por favor especifique)**

2. In the past 6 months, has your practice or facility submitted claims? **¿En los seis meses anteriores su práctica/instalaciones ha enviado reclamaciones?**
- Yes **SI**
  - No **NO**
3. Think about the performance of your MAC with respect to claims processing. Please use a 10-point scale, where 1 is "Poor" and 10 is "Excellent," to rate your MAC on the following: **Piense acerca de su MAC con respecto al procesamiento de reclamaciones. Por favor use la escala en donde 1 es "pobre" y 10 es "excelente" o No se/No aplica, para calificar a su MAC en los siguientes aspectos:**
- Communication with you regarding claims processing issues **Comunicación con usted acerca del procesamiento de problemas con las reclamaciones**
4. Please provide any additional feedback you have about claims processing **Por favor provea cualquier retroalimentación que tenga acerca del procesamiento de reclamaciones**
5. Provider Telephone Inquiries **Preguntas Telefónicas del Proveedor**  
Your MAC is responsible for handling all Medicare-related inquiries from providers. This section contains questions about telephone inquiries that you have made to your MAC's provider contact center. **Su MAC es responsable de manejar todas las preguntas de los proveedores. Esta sección contiene preguntas acerca de las preguntas telefónicas que usted haya hecho al centro de contacto con el proveedor de su MAC**
- In the last 6 months, how many times have you called your MAC's provider contact center? **¿Cuantas veces ha llamado al centro de contacto con el proveedor de su MAC en los últimos seis meses?**
    - None **Ninguna**
    - 1 - 25 times **1-25 veces**
    - 26 - 50 times **26-50 veces**
    - 51 - 100 times **51-100 veces**
    - More than 100 times **Más de 100 veces**
6. Think about the overall performance of your MAC's Customer Service Representatives (CSRs) with respect to handling provider telephone inquiries. Please use a 10-point scale, where 1 is "Poor" and 10 is "Excellent," to rate your MAC on the following: **Piense acerca de trabajo en general de los representantes de servicio al cliente de su MAC. Por favor use la escala de 1 a 10 en donde 1 es pobre y 10 es excelente o No se/No aplica, para calificar a su Mac en lo siguiente**
- Consistency of the information you received from multiple CSRs on the same question (if you have not spoken with multiple CSRs on the same question, please select "Don't Know/Not Applicable") **Consistencia de la información que recibe por parte de múltiples representantes acerca de la misma pregunta (si no ha hablado con múltiples representantes acerca de la misma pregunta, por favor seleccione No se/No aplica "Don't Know/Not Applicable")**
  - Ability to resolve your issue or to answer your question in one call **Posibilidad de resolver su asunto o de responder su pregunta en una llamada.**
  - Service provided by Provider Contact Center **Servicio prestado por el centro de contacto del proveedor**
7. Please provide any additional feedback you have about provider telephone inquiries **Por favor provea cualquier retroalimentación que tenga acerca de las preguntas por teléfono**
8. Internet Self-Service Portal and IVR. Your MAC has an Internet self-service portal and Interactive Voice Response (IVR) that allows providers to, at a minimum, access eligibility and claim status

information. This section contains questions regarding your experience using your MAC's portal and/or IVR

In the last 6 months, how often have you used your MAC's portal? **Portal de Auto-Servicio en Internet y IVR. Su MAC tiene un portal de Auto-Servicio en internet y un Sistema de repuesta interactivo de voz (IVR) que le permite a los proveedores como mínimo tener acceso a la legibilidad y a la información del estatus de las reclamaciones. Esta sección contiene preguntas acerca de su experiencia usando el portal y/o el IVR de su MAC. ¿En los seis meses anteriores, que tan frecuentemente ha usado el portal de su MAC?**

- Have not used      **No lo he usado**
- 1 - 25 times      **1-25 veces**
- 26 - 50 times      **26-50 veces**
- 51 - 100 times      **50-100 veces**
- More than 100 times      **Mas de 100 veces**

**9.** Think about your MAC's portal. Please use a 10-point scale, where 1 is "Poor" and 10 is "Excellent," to rate your MAC on the following **Piense acerca del portal de su MAC. Por favor use la escala de 1 a 10 en donde 1 es pobre y 10 es excelente o No se/No aplica, para calificar a su MAC en lo siguiente**

- Ease of navigating the portal to obtain information **Facilidad de navegación para obtener información**
- Usefulness of your MAC's portal **Utilidad del portal de su MAC**

**10.** What additional functionality would you like to see in your MAC's portal **¿Que función adicional le gustaría ver en el portal de su MAC?**

**11.** Please provide us any additional feedback you have about your MAC's portal **Por favor provea cualquier retroalimentación que tenga acerca del portal de su MAC**

**12.** In the last 6 months, how often have you used your MAC's IVR? **¿En los seis meses anteriores que tan frecuentemente ha usado el IVR del MAC?**

- Have not used      **No lo he usado**
- 1 - 25 times      **1-25 veces**
- 26 - 50 times      **26-50 veces**
- 51 - 100 times      **50-100 veces**
- More than 100 times      **Mas de 100 veces**

**13.** Think about your MAC's IVR. Please use a 10-point scale, where 1 is "Poor" and 10 is "Excellent," to rate your MAC on the following: **Piense acerca del IVR del MAC. Por favor use la escala de 1 a 10 en donde 1 es pobre y 10 es excelente o No se/No aplica, para calificar a su MAC en lo siguiente**

- Ease of navigating the IVR to obtain information **Facilidad de navegación para obtener información**
- Usefulness of information from your MAC's IVR **Utilidad de la información del IVR de su MAC**

**14.** Please provide us any additional feedback you have about your MAC's IVR **Por favor provea cualquier retroalimentación que tenga acerca del IVR de su MAC**

**15.** Medical Review. Your MAC conducts medical reviews to promote a structured approach in the interpretation and implementation of Medicare policy, most often requiring the evaluation of medical records to determine the medical necessity of items and services reported in Medicare claims. This section contains questions regarding your experience working with your MAC in this area. **Revisión Médica. Su MAC conduce revisiones médicas para promover un acercamiento estructurado de la interpretación e implementación de la política de Medicare, muy a menudo solicitado**

**expedientes médicos para determinar la necesidad médica de los artículos y servicios reportados en las reclamaciones a Medicare.**

- In the last 6 months, have you received medical review determinations and/or results letters? **¿En los seis meses anteriores ha recibido cartas con las determinaciones y/o resultados de la revisión médica?**

Yes **SI**

No **NO**

- 16.** Think about the performance of your MAC with respect to handling medical reviews unrelated to a RAC or ZPIC. Please use a 10-point scale, where 1 is "Poor" and 10 is "Excellent," to rate your MAC on the following. If a statement does not apply to your practice or facility, select "Don't Know/Not Applicable." **Piense acerca del trabajo de su MAC con respecto al manejo de las revisiones médicas que no están relacionadas con el RAC o el ZPIC. Por favor use la escala de 1 a 10 en donde 1 es pobre y 10 es excelente o No se/No aplica, para calificar a su MAC en lo siguiente. Si alguna de las frases no aplica a su práctica o instalación, seleccione No se/No aplica.**

- Clarity of medical review determinations involving pre-payments **Claridad de las Redeterminaciones de revisión médica que involucran pagos**
- Usefulness of information in educational links and resources in medical review results letters **Utilidad de la información de los enlaces de internet a los recursos de educación en las cartas de los resultados de revisión médica**

- 17.** Please provide us any additional feedback you have about medical reviews **Por favor provea cualquier retroalimentación que tenga acerca del portal de su MAC**

- 18. Provider Outreach And Education. Divulgación y Educación al Proveedor**

Your MAC educates and trains providers about the fundamentals of the Medicare program, policies, procedures, new Medicare initiatives, significant changes to the Medicare program, and identified billing issues. These outreach and education activities and resources are aimed at reducing the number of provider inquiries and claims submission errors and include the following: In-person training or education events, teleconferences (including Ask-the-Contractor teleconferences), webinars, self-paced education (computer-based training, interactive tools, podcasts, other), electronic mailing list messages, MAC's website (i.e., materials displayed on or downloaded from the website) and one-on-one training from MAC representatives.

This section contains questions regarding your experience with your MAC's provider outreach and education activities and resources. **Su MAC educa y entrena a los proveedores acerca de los fundamentos del programa de Medicare, las políticas, procedimientos, nuevas iniciativas de Medicare, cambios significativos del programa de Medicare y asuntos que tienen que ver con facturación y que han sido identificados. Las actividades y recursos de divulgación y educación al proveedor tienen como meta reducir el número de preguntas de los proveedores y errores al transmitir las reclamaciones e incluyen lo siguiente: eventos de entrenamiento en persona, teleconferencias (incluyendo llamadas Pregúntele al Contratista, webinars, educación a su propio ritmo (entrenamiento basado en la computadora, herramientas interactivas, podcast, otros) mensajes electrónicos a listas de correos, página de internet del MAC (Ej. materiales que se muestran o se descargan desde la página de internet) y entrenamiento uno a uno por parte de los representantes del MAC. Esta sección contiene preguntas acerca de su experiencia con el proveedor de divulgación y educación de su MAC y las actividades y recursos de educación.**

- In the last 6 months, how many times have you participated in or used an outreach and education activity or resource offered by your MAC? **¿En los últimos seis meses cuantas veces ha participado o usado una actividad de educación y divulgación o un recurso ofrecido por su MAC?**

None **Ninguna**

1 - 5 times **1-5 veces**

6 - 10 times **6-10 veces**

- More than 10 times **Mas de 10 veces**
- 19. Which activity or resource offered by your MAC do you find most effective? **¿Cual de las actividades de divulgación y educación de su MAC considera que es la más efectiva?**
  - In-person training or education event **Eventos de entrenamiento o educación en persona**
  - Teleconferences, including Ask-the-Contractor Teleconferences **Teleconferencias, incluyendo "pregúntele al contratista"**
  - Webinar(s) **Webinars**
  - Self-paced education (web-based training, interactive tool, podcast, other) **Educación a su propio ritmo (entrenamiento por internet, herramientas interactivas, podcast, otros)**
  - Electronic mailing list messages **Mensajes electrónicos a las listas de correo**
  - MAC's website (i.e., materials displayed on or downloaded from the website) **Página de internet del MAC (Ej. Materiales que se muestran o se descargan desde la página)**
  - One-on-one training by MAC representatives **Entrenamiento uno a uno con los representantes del MAC**
  - None **Ninguno**
  - Other (please specify) **Otro (por favor especifique)**

Please explain why you feel this activity or resource is most effective **Por favor explique porque cree que este recurso es el mas efectivo**

- 20. Using a scale from 1 to 10, where 1 is "Falls Short of Your Expectations" and 10 is "Exceeds Your Expectations," please rate your MAC's provider outreach and education activities **Usando una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Menor que sus expectativas" y 10 es "Excede sus expectativas", por favor califique al grupo de divulgación y educación de su MAC y las actividades de educación**
  - Your MAC's provider outreach and education activities **Las actividades de educación y divulgación de su MAC**
- 21. Please provide us with any additional feedback you have about provider outreach and education **Por favor provea cualquier retroalimentación que tenga acerca del grupo de educación y divulgación**
- 22. **Redeterminations (Appeals) Redeterminaciones (Apelaciones)**

Your MAC, when appropriate, has the ability to do a redetermination (appeal) to review a payment or coverage decision. This section contains questions regarding your experience working with your MAC in this area. **Su MAC, cuando es apropiado, tiene la capacidad de hacer una redeterminación (apelación) para revisar un pago o una decisión de cobertura. Esta sección contiene preguntas acerca de su experiencia trabajando con su MAC en esta área.**

- In the last 6 months, have you submitted any redeterminations (appeals)? **¿En los seis meses anteriores ha enviado alguna redeterminación (apelación)?**
    - Yes **SI**
    - No **NO**
- 23. Think about the performance of your MAC with respect to redeterminations (appeals). Please use a 10-point scale, where 1 is "Poor" and 10 is "Excellent," to rate your MAC on the following **Piense acerca del trabajo de su MAC con respecto a las redeterminaciones (Apelaciones). Por favor use la escala de 1 a 10 en donde 1 es pobre y 10 es excelente o No se/No aplica, para calificar a su MAC en lo siguiente**
  - The clarity of explanations of redetermination (appeal) decisions **Claridad en las explicaciones de la decisión de la redeterminación (apelación)**

24. Please provide us with any additional feedback you have about redeterminations (appelas) **Por favor provea cualquier retroalimentación que tenga acerca de las Redeterminaciones (apelaciones)**
25. Satisfaction Questions Now think about the overall performance of your MAC to rate the following:  
Using a scale from 1 to 10, where 1 is "Very Dissatisfied" and 10 is "Very Satisfied," please rate your overall satisfaction with your MAC. **Preguntas de satisfacción. Ahora piense en el trabajo en general de su MAC y evalúe lo siguiente, usando una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Muy insatisfecho" y 10 es "Muy Satisfecho", por favor califique su satisfacción general con su MAC**
- Overall satisfaction with your MAC **Satisfacción general con su MAC**  
Extent to which the service provided by your MAC falls short of or exceeds your expectations  
Extiéndase a cual de los servicios proporcionados por su MAC es menor que sus expectativas y cual excede sus expectativas  
Now, forget about the MAC that you deal with and think about what the ideal would be like. Using a scale from 1 to 10, where 1 is "Not Very Close to the Ideal" and 10 is "Very Close to the Ideal," how does your MAC compare to your idea of an ideal MAC? **Ahora olvídense del MAC con el que usted trata y piense en cual sería el ideal, en donde 1 es "no muy cercano al ideal" y 10 es "muy cercano al ideal", ¿Como su MAC se compara con su idea de ideal?**
26. We are interested in any specific comments you have about your MAC's performance and any rationale for your ratings in this questionnaire. If you have suggestions about the positive experiences you have had with your MAC or how your MAC's performance can be improved for a particular function or overall, please include your comments here. **Estamos interesados en cualquier comentario específico acerca del trabajo de su MAC y cualquier razón para su calificación en este cuestionario. Si tiene sugerencias acerca de las experiencias positivas que ha tenido con el trabajo de su MAC o como el trabajo de su MAC puede mejorar en una función en particular, por favor incluya sus comentarios aquí.**

4. **Nueva herramienta para los proveedores “End Stage Renal Disease 30 Month Coordination Period Calculator”**

Esta calculadora fue diseñada para ayudarle a calcular los 3 meses del periodo de coordinación de beneficios antes de que Medicare sea el seguro primario de los beneficiarios con Enfermedad Renal en Estado Terminal. Solo debe ingresar la fecha de inicio del beneficio por ESRD. Esta calculadora se encuentra en la sección “Online Tools & Calculators” de nuestra página de internet  
<https://www.cgsmedicare.com>.



## Educación en Español Programada para este Mes

- Abril 2: **Suministros para Diabéticos**
- Abril 4: **Bombas de presión Negativa para el Manejo de Heridas o NPWT**
- Abril 16: **Prótesis Externas para Seno**
- Abril 18: **Camas Hospitalarias**
- Abril 23: **Zapatos Terapéuticos para Personas con Diabetes**
- Abril 25: **Uso correcto de la Notificación Anticipada de la no Cobertura para el Beneficiario o ABN**

**NO tienen ningún costo.** Para horarios e inscripciones por favor consulte nuestra página de Internet  
<https://www.cgsmedicare.com>

- Haga click en “**Education**”
- Haga click en “**Spanish Languaje Webinars**” y después en la fecha del Webinar en el que está interesado. Complete la información solicitada y revise la dirección de correo electrónico a la cual le será enviada la invitación al webinar con las instrucciones de conexión.



## Noticias y Nuevas Publicaciones

Para tener acceso a estas publicaciones debe ir a <https://www.cgsmedicare.com>

- Haga click en "JC DME"
- Al lado izquierdo de la página encuentra la sección de "News and Publications"

Haga click "News" y después sobre la publicación que desea consultar

Para esta edición tenemos:

1. **Marzo 13: "PWK Fax Submission Reminder":** En esta publicación se le recuerda que es muy importante que envíe la documentación del PWK al número de fax correcto; de lo contrario su solicitud no llegará a tiempo y resultará en denegaciones innecesarias. Para mayor información consulte este artículo.
2. **Marzo 27: "Benefits of Filing Electronic Claims":** En esta publicación se mencionan los beneficios de facturar electrónicamente, aún si su empresa califica para la excepción y puede facturar en papel (empresa pequeña, reclamaciones por artículos dentales o usted envía muy pocas reclamaciones). Al facturar de manera electrónica, ahorra costos, obtiene pagos más rápido, puede hacerlo de manera gratuita a través del programa del CEDI, puede detectar errores en las reclamaciones más temprano y enviar documentación con su reclamación por ejemplo para respaldar la necesidad médica. Para mayor información consulte este artículo.
3. **Marzo 28: "Correct Coding - Definitions Used for Off-the-Shelf versus Custom Fitted Prefabricated Orthotics (Braces) - Revised2019 Codes":** En esta publicación conjunta de los DME MAC se le recuerda que para facturar órtesis debe:
  - Entregar el producto que ha sido ordenado
  - Asegurarse de que el expediente médico del médico que ordena, justifica la necesidad de ese tipo de artículo
  - Factura el código HCPS que refleje de manera correcta el tipo de órtesis y el nivel de "fitting" apropiado
  - Tiene suficiente documentación que justifique el código seleccionado

Las órtesis prefabricadas (OTS) se definen como:

- Artículos previamente fabricados
- Pueden o no venir como partes separadas que necesiten algún tipo de ensamblaje
- Requieren mínimo ajuste
- Este ajuste no requiere de un ortesista certificado o de un individuo con el entrenamiento especializado en órtesis
- Pueden haber sido creadas usando tecnología CAD/CAM o similar pero NO SE CREO un molde en positivo del paciente

Las órtesis hechas a la medida:

- Pueden ser prefabricadas pero requieren de ajustes mayores que requieren de un ortesista certificado o de un individuo con el entrenamiento especializado en órtesis

Para mayor información consulte este artículo.



## Nuevos Recursos en Español

**Recuerde que puede consultar esta edición de las Noticias del Mes y las anteriores en nuestra página de Internet <https://www.cgsmedicare.com> sección “Education” bajo “Noticias en Español”**

1. **Herramienta “Claim Denial Resolution Tool”:** Esta herramienta le permite saber que hacer en el caso de que reciba una denegación. Solo debe ingresar los códigos que aparecen en la notificación de la remesa y la herramienta le mostrará la causa y la solución. Visite <https://www.cgsmedicare.com> sección “Online Tools & Calculators”.
2. **Webinars Personalizados: Educación personalizada, gratuita y en español** a través de su computadora acerca de los criterios de cobertura de los diferentes artículos cubiertos por el DME, documentación general, regulaciones, etc.; adaptada a sus necesidades particulares y en un horario que le convenga. Solo debe enviarnos un correo electrónico a [liliana.hewlett@cgsadmin.com](mailto:liliana.hewlett@cgsadmin.com)
3. **Educación Virtual: En proceso de Actualización.**



## ListServ

- Para estar al tanto de las últimas actualizaciones y noticias de la Jurisdicción C inscríbase a nuestro ListServ.
- Para hacerlo, ingrese al siguiente sitio de Internet: <https://www.cgsmedicare.com> “JC DME”
  - Al lado derecho de su pantalla haga click en “Quick Links” y después click en “Join the ListServ”
  - Complete la inscripción y
  - Haga clic en “Register.”

Verifique que su sistema de correo electrónico acepte correos de CGS. Estará recibiendo periódicamente un correo electrónico con los enlaces a todos los artículos.

---

**Sus sugerencias o comentarios son importantes para nosotros, déjenos saber como ayudarle escribiéndonos a [liliana.hewlett@cgsadmin.com](mailto:liliana.hewlett@cgsadmin.com)**

**Este boletín no es una comunicación oficial de los DME MAC y fue preparado con el fin de que sea una herramienta educativa e informativa y no reemplaza las Leyes o Regulaciones vigentes. No es una traducción literal de las publicaciones a las cuales hace referencia. Se les recomienda a los Proveedores de manera muy enfática, que consulten los documentos oficiales de los DME MAC, las publicaciones mencionadas, las Determinaciones de Cobertura Nacional, las Determinaciones de Cobertura Local (LCD) y los Artículos de la Política y de Documentación pertinentes. Visite <https://www.cgsmedicare.com> y <https://www.cms.gov> Cualquier cambio en la información a la cual se hace referencia podrá hacerse en cualquier momento y sin previo aviso.**

