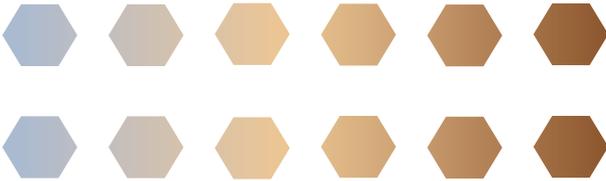




Cómo Presentar un Reclamo CHAMPVA



Instrucciones para Presentación de Reclamos

Animamos a los beneficiarios a pedir que su proveedor médico envíe los reclamos directamente a CHAMPVA ya que como proveedores son más propensos a presentar toda la información necesaria a CHAMPVA para procesar los reclamos. CHAMPVA proporcionará a los beneficiarios una explicación de beneficios (EOB por sus siglas en inglés) que indica cómo se determinó el pago del reclamo y la cantidad del costo compartido del beneficiario.

- El nombre del paciente debe estar incluido en el formulario de reclamo tal y como se muestra en la Tarjeta de Identificación CHAMPVA.
- El número de Seguro Social (SSN por sus siglas en inglés) del paciente debe estar en el formulario de reclamo. NO use el SSN del Veterano.
- Un Formulario de Reclamo CHAMPVA, Formulario VA 10-7959a, se requiere por separado para cada paciente/beneficiario, incluso para los miembros de una misma familia. Si los miembros de la familia tienen nombres y apellidos similares, por favor deletrear el segundo nombre en el formulario de reclamo.
- Los reclamos no pueden ser procesados sin un Formulario de Reclamo CHAMPVA. Si no usa el Formulario VA 10-7959a, el médico será pagado directamente.
- Asegúrese de firmar y fechar el formulario de reclamo. No podemos procesar un formulario de reclamo sin firma.
- Para las hospitalizaciones, el pago se hará al hospital, ya sea o no que envíe el reclamo.

- Guarde copias de todos los recibos, facturas y otros documentos relacionados.

Reclamos presentados a CHAMPVA deben incluir:

- Un formulario de reclamo CHAMPVA completado, firmado y fechado (beneficiarios solamente)
- Se requiere(n) factura(s) detallada(s) y deben ser presentadas electrónicamente o en un formulario de papel estandarizado (CMS-1500 o UB-04). La siguiente información debe ser proporcionada:
 - ~ Nombre completo, dirección y número de identificación fiscal del proveedor
 - ~ Dirección donde el pago se va a enviar
 - ~ Dirección donde se prestan los servicios
 - ~ Estatus profesional del proveedor (doctor, enfermera, asistente médico, etc.)
 - ~ Fecha específica de cada servicio prestado
 - ~ Los intervalos de fechas son aceptables sólo cuando coinciden con el número de servicios/unidades de servicios.
 - ~ Cargos detallados por cada servicio
 - ~ Códigos apropiados de diagnóstico y procedimiento (DX, CPT, HCPCS por sus siglas en inglés) para cada servicio
- Si se facturó otro seguro de salud (OHI por sus siglas en inglés), proporcione una copia del EOB detallando lo que se pagó incluyendo los códigos de razón/comentarios.

Reclamos de Farmacia

Los beneficiarios de CHAMPVA que no tengan OHI con beneficios de farmacia (incluyendo la Parte D de Medicare) deberían considerar unirse a Medicamentos por Correo (Meds by Mail en inglés). Meds by Mail proporciona una manera segura y conveniente de recibir medicamentos no urgentes (mantenimiento) entregados directamente a su hogar sin costo compartido. Comuníquese con CHAMPVA para más información.

Si usa una farmacia para obtener sus medicamentos, pregunte a su farmacia si presentará el reclamo por usted. La

mayoría de las farmacias presentan reclamos a CHAMPVA electrónicamente.

La siguiente información es requerida para cualquier reclamo de farmacia:

- Factura / recibo que incluye el nombre de la farmacia, dirección y número de teléfono
- Nombre del médico que prescribe
- Nombre, concentración y cantidad de cada medicamento
- Código Nacional de Drogas de once dígitos para cada medicamento
- Cargo por cada medicamento
- Fecha que se llenó la receta

Al usar una tarjeta de farmacia OptumRx (anteriormente conocida como Catamarán) en una farmacia de la red minorista, se le cobrará al paciente un 25% de costo por la receta. CHAMPVA luego le paga a la farmacia por el resto del cargo. No envíe una solicitud de reembolso del monto del costo compartido. Esta es la responsabilidad del paciente.

Presentación de reclamos

Plazos de reclamos

Los reclamos deben recibirse dentro de un año a partir de la fecha de servicio o un año a partir de la fecha de alta de un complejo hospitalario. Las solicitudes enviadas después del plazo de presentación serán denegadas.

Formulario de Reclamo CHAMPVA. El formulario incluye secciones para información del paciente, información de seguro de salud (OHI) y detalles de facturación. Sección I - Patient Information: Incluye campos para nombre completo, dirección, ciudad, estado, código postal, número de teléfono y número de miembro CHAMPVA. Sección II - Other Health Insurance (OHI) Information: Incluye preguntas sobre si el paciente tiene otro seguro de salud y si el reclamo es por un accidente o lesión relacionada con el trabajo. El formulario también contiene instrucciones sobre el uso del formulario y los requisitos de documentación.

Reclamos electrónicos

CHAMPVA puede aceptar reclamos electrónicos 837 Institucionales, Profesionales y Dentales, que cumplen con HIPAA, de proveedores de atención médica a través de Change Healthcare en <https://www.changehealthcare.com/support/customer-resources/payer-lists>. Busque en "Payer ID" por los reclamos en que su empresa está interesada.

Para presentar reclamos electrónicos, utilice nuestros números de Identificación de Pagador Emdeon: 84146 para reclamos médicos y 84147 para reclamos dentales. Un proveedor que no está conectado a Emdeon debe preguntar a su centro de distribución si nuestros documentos de Identidad de pagador se han añadido a su sistema.

Los reclamos enviados por su proveedor a Medicare a través de intercambio electrónico de datos pueden ser enviados electrónicamente a CHAMPVA para aquellos beneficiarios de CHAMPVA que tengan las Partes A y B de Medicare. Asegúrese de que la información OHI, incluida la información de Medicare, archivada con CHAMPVA sea correcta para evitar retrasos o no pago de reclamos.

CHAMPVA también puede recibir reclamos electrónicos de farmacias minoristas para nuestros beneficiarios a través de OptumRx. Si un proveedor no es parte de la red OptumRx y está interesado en aprender más, el proveedor puede comunicarse a la Línea de Red de Proveedores de OptumRx al (480) 362-5227.

Recuerde que para todos los programas VHA CC, el beneficiario es siempre el suscriptor. Asegúrese de que el reclamo utilice el nombre y apellido tal como aparece en la tarjeta de ID (Identificación por sus siglas en inglés) CHAMPVA del paciente, e incluye el ID del miembro (SSN del paciente).

Reclamos por correo

Los reclamos pueden ser enviados por correo a CHAMPVA a:

Department of Veterans Affairs
Office of Community Care
CHAMPVA
PO Box 469063
Denver CO 80246-9063

Dónde obtener formularios

Puede solicitar formularios de reclamo adicionales en cualquier momento (incluyendo las tardes y los fines de semana).

- Llame al 1-800-733-8387 y seleccione la opción de formulario de reclamo de nuestro sistema de respuesta interactiva de voz (IVR por sus siglas en inglés).
- También puede visitar el sitio web de la Oficina de Atención Comunitaria de la VHA en <https://www.va.gov/communitycare/pubs/factsheets.asp> para obtener hojas de datos que contienen información sobre el programa CHAMPVA.

Información de contacto

Envíe su correspondencia a:

Department of Veterans Affairs
Office of Community Care
CHAMPVA
PO Box 469028
Denver CO 80246-9028

Puede enviar sus preguntas, obtener una autorización previa, preguntar acerca de la elegibilidad o comprobar el estado de un reclamo a través del enrutamiento y la información del sistema de consultas (IRIS por sus siglas en inglés) en <https://iris.custhelp.com>. Haga clic en el enlace "Ask a Question" y completar el formulario de consulta electrónica.

También puede visitar el sitio Web de Atención Comunitaria (VHA CC) en <http://www.va.gov/communitycare/index.asp> para hojas de datos que contienen información sobre el programa CHAMPVA.

Maneras de acelerar el procesamiento de reclamos:

- Asegúrese que los proveedores médicos estén facturando con la información correcta:
 - Nombre, número de seguro social y fecha de nacimiento de la persona que recibe servicios médicos está en el reclamo
 - Documentos de apoyo presentados con el reclamo deben mostrar claramente la información del paciente que coincida con la información en el formulario de reclamo
 - Deletrear el segundo nombre si dos o más miembros de la familia tienen nombres y apellidos similares
- Al enviar los resúmenes de farmacia, su farmacia puede proporcionar una copia impresa de todos los medicamentos para el rango de fechas que especifique
- EVITE utilizar grapas, cinta adhesiva, clips de papel o notas adhesivas en los documentos. Estos elementos pueden dañar el equipo utilizado para escanear su(s) reclamo(s) y así retrasar su(s) reclamo(s).
- Es más eficiente procesar sus reclamos si todos los documentos enviados son copiados o impresos en tamaño estándar, papel de 8½ por 11 in.
 - Si un documento es pequeño, deshilachado o rasgado, haga una copia de la información en papel de tamaño estándar
 - Si es necesario presentar etiquetas de medicamentos, envíe copias en papel de tamaño estándar
- Imprima de forma legible y asegúrese de que el texto no sea demasiado claro. El texto oscuro mejora el escaneado preciso de los datos.
- Tenga cuidado al marcar el texto con marcadores; Los marcadores de color oscuro tienden a distorsionar o enmascarar el texto.

C
H
A
M
P
V
A