



## **Mensajes de recomendación médica de Connect**

Los mensajes de Connect proporcionan una manera fácil y cómoda de comunicarse con su proveedor. Con este servicio puede enviar mensajes a su proveedor y recibir una recomendación médica desde la comodidad de su casa.

### **Facturación de los mensajes de recomendación médica**

¿Por qué facturamos?

Las interacciones virtuales se están convirtiendo en un estándar de la atención médica. Dedicamos mucho tiempo a responder mensajes que exigen una visión clínica. Los mensajes que exigen una revisión exhaustiva y conocimientos especializados pueden facturarse según los beneficios de su póliza de seguros.

Información de pago

Aunque muchos servicios de mensajes seguirán siendo gratuitos, algunas interacciones podrán facturarse a su seguro, sobre todo las que reflejen el tiempo y la experiencia del proveedor necesarios para responder adecuadamente.

La facturación depende de su plan de seguro y lo animamos a que se comunique con su proveedor de seguros para establecer la cobertura de este servicio. La mayoría de los mensajes no se facturan.

La cobertura del seguro para los servicios de mensajes puede variar. Puede estar totalmente cubierto o ser responsable de un copago, coseguro o deducible.

Comuníquese con su aseguradora para obtener más información sobre los gastos de bolsillo y proporcione los códigos CPT 99421, 99422, 99423, 98970, 98971, y 98972 si se los piden.

Los mensajes que se pueden facturar pueden incluir:

- Cambios en los medicamentos
- Reportes sobre nuevos síntomas
- Cambios en una condición de largo plazo
- Revisiones médicas de condiciones de largo plazo
- Solicitudes de formularios médicos
- Asuntos que necesitan más experiencia y atención del proveedor



Los mensajes que no se pueden facturar pueden incluir:

- Programar una cita
- Solicitudes de resurtido de recetas
- Preguntas que llevan a una cita
- Preguntas de seguimiento en los siete días siguientes a una cita anterior
- Revisiones de seguimiento después de un procedimiento
- Actualizaciones breves para su proveedor

Los mensajes de Connect se usan para asuntos no urgentes.

- Los mensajes únicamente se contestan en horario laboral entre semana.
- Las respuestas pueden tardar hasta dos días. Si necesita una respuesta inmediata, llame a su consultorio médico. Si se trata de una emergencia médica, llame al 911.
- Para cuestiones más complicadas, programe una visita por video o una visita en el consultorio, especialmente si sus preguntas necesitan una revisión minuciosa de sus medicamentos o de su historia médica.
- Para su conveniencia, hay recomendaciones médicas disponibles por mensajes de Connect para pacientes establecidos con clínicos que ya los han visto, para obtener respuestas simples y directas relacionadas con su atención.

## **Preguntas frecuentes**

¿Quién determina si se facturará mi mensaje?

Su proveedor determinará si el mensaje debe facturarse, basándose en el tiempo y el esfuerzo que lleva dar una respuesta completa.

¿Por qué hay diferentes costos para los mensajes de Connect?

Como ocurre con cualquier atención médica, los costos varían según la cantidad, el nivel de conocimientos necesarios para garantizar el mejor tratamiento posible, el mejor resultado para el paciente y según la cobertura del seguro de cada paciente.



¿Me facturarán si mi clínico me envía un mensaje de Connect sobre un tema nuevo (no una respuesta a un mensaje enviado por mí)?

No, solo se facturan los mensajes de recomendación médica que usted inicie. No facturarán cuando su médico le envíe un mensaje pidiéndole información o poniéndole al día sobre un tema.

¿Me facturarán las solicitudes de remisión de servicios de apoyo relacionados con un plan de tratamiento existente?

No se facturarán las solicitudes de remisión para los servicios de apoyo (por ejemplo, fisioterapia, servicios de nutrición, etc.) que estén relacionados con un plan de tratamiento existente.

¿Me facturarán varios mensajes sobre el mismo tema?

Solo pueden facturarse los mensajes nuevos y complejos que exigen mucho tiempo y experiencia médica, incluyendo revisiones detalladas de su expediente médico o ajustes de su plan de tratamiento. Si su mensaje es sobre el mismo tema en un plazo de siete días, no se facturará más.

¿Qué ocurre si mi condición cambia o empeora?

Si tiene una emergencia médica, vaya al centro médico más cercano o llame al 911. También puede llamar a su médico para programar una visita en persona o por video.

¿Me facturarán si estuve recientemente en el consultorio o si la respuesta a mi mensaje es que vaya al consultorio médico para un seguimiento?

No se facturarán los mensajes relacionados con una preocupación o aclaración de una visita de los últimos 7 días o que den lugar a una visita de los próximos 7 días.