

## BOLETÍN DE VERANO 2024 DE VISION

*Envolve Vision es líder en servicios y beneficios para la vista excepcionales y personalizados en productos para miembros de Medicaid, Medicare y el mercado de seguros (Marketplace). Cada trimestre, compartimos noticias claves que puede utilizar para brindar un mejor servicio a sus pacientes.*

## Adiestramiento anual de cumplimiento de Medicare

Muchas gracias por participar del Panel de Medicare de Envolve Vision. Si ya recibió confirmación de haber completado el adiestramiento puede hacer caso omiso de este artículo.

Para cumplir con los requisitos de adiestramiento de los planes de salud relacionados a las entidades de primer nivel, las subordinadas y las relacionadas (FDR, por sus siglas en inglés), se requiere que todos los proveedores contratados por Medicare certifiquen anualmente que han completado los adiestramientos de cumplimiento de Medicare de ellos y su personal.

Los adiestramientos de 2024 comenzaron el 1 de mayo de 2024. Para su conveniencia, los adiestramientos y la atestación se encuentran en línea igual que en años anteriores. Visite el sitio web [envolvevision.com/attestation.html](https://envolvevision.com/attestation.html) para acceder a los documentos requeridos.

Luego de que repase los adiestramientos de Medicare, llene y someta la atestación en el sitio web de Vision. Entonces, habrá completado exitosamente los requisitos de adiestramientos. En el sitio web recibirá una confirmación al instante de que sometió la atestación. También recibirá un correo electrónico de confirmación al correo electrónico que nos proveyó.

**PARA GRUPOS DE PROVEEDORES, hemos incluido una Plantilla de atestación para el adiestramiento de cumplimiento en el sitio web de visión. De esta manera usted puede incluir a todos los proveedores de su grupo (según aplique).**

Si tiene preguntas, mande un correo electrónico a nuestro Equipo de Cumplimiento al [EBOComplianceMatters@Envolvehealth.com](mailto:EBOComplianceMatters@Envolvehealth.com).



# Sesiones de Adiestramientos de codificación de rutinaria de la visión en mayo

El 20 y 21 de mayo de 2024, unos 200 proveedores de la vista asistieron en persona o de manera virtual a una de nuestras sesiones gratuitas de adiestramiento de Envolve Visión de Puerto Rico y los Seminarios de Codificación llevadas a cabo en San Juan. El evento abarcó recomendaciones de cómo codificar correctamente los exámenes de la vista, refracción, lentes ópticos, accesorios ópticos, lentes de contacto, fotografía del fondo del ojo y los incentivos de reembolso por los códigos CPT II. Se dieron ejemplos de casos para demostrar los escenarios de codificación correctos.

En el transcurso de esos dos días, nuestro equipo conversó con muchos proveedores de Envolve y optómetras acerca de sus prioridades y preocupaciones, así como sus preguntas más frecuentes acerca de nuestros tres planes de Medicare:



Retratados de izquierda a derecha: Joselito Abrew, Raisa Figueroa Ortiz, Dr. Jill Scullion, Angel Richardson, Jessica Zepeda

- ¿Cuál es la ventaja de someter los códigos CPT II (códigos F)?

Someter los códigos CPT II correspondientes le muestra al plan que su miembro ha completado el examen de retinopatía diabética. Envolve ofrece un incentivo de \$10 por informar los códigos CPT II para los pacientes diabéticos. ¡Gracias por ser parte esencial del equipo de cuidado de los diabéticos!

- ¿Necesito tener evidencia de haber despachado los espejuelos o lentes de contacto?

Sí. Debe guardarlo en el expediente del paciente y debe estar disponible cuando sean solicitados como respuesta ya sea debido a una auditoria del expediente o por una queja del paciente. Si los espejuelos fueron enviados por correo, quédese con la información del envío en lugar de una firma.

- ¿Están cubiertos los espejuelos de reemplazo?

No. Refiérase a las especificaciones del plan para esta información.

- Algunos pacientes no quieren pagar nada por encima de lo permitido. ¿Puedo omitir la tarifa del paciente?

Cualquier descuento tiene que ser consistente sin importar las limitaciones de la cobertura.

- En la evaluación de glaucoma, ¿está cubierta la fotografía del fondo del ojo?

No. Refiérase a la política clínica OC.UM.PR.CP.0029.

- ¿Están cubiertos los espejuelos de sol sin receta?

No. No es parte de los beneficios de los miembros.

Hemos cargado las [diapositivas de la presentación](#) en nuestro sitio web para que las pueda compartir con los miembros de su equipo. Muchas gracias a todos los que pudieron asistir y conocer a nuestro equipo. Si tiene alguna pregunta llame a:

**Raisa Figueroa Ortiz:** 787-908-1741

**Joselito Abrew:** 787-946-2275

**Member Eligibility and Claims:** 844-833-1905

# ¿Le pueden encontrar en la búsqueda de proveedores?

Como proveedor valioso de Envolve Vision, garantizar que los datos de su consultorio sean precisos es fundamental para brindar un servicio excelente a nuestros miembros. Una forma clave en la que nuestros miembros localizan y visitan su consultorio es a través de la herramienta de Búsqueda de proveedor de Envolve Vision.

Le recomendamos que se tome un momento para verificar que la información de la dirección de su consultorio, incluido el número de suite, el horario de la oficina y el número de teléfono esté actualizada. La información precisa ayuda a nuestros miembros a encontrarlo con facilidad y evitar cualquier inconveniente.

Para cotejar sus detalles, visite [envolvevision.com](https://envolvevision.com) y utilice la herramienta de Búsqueda de proveedor para encontrar su oficina. Si encuentra alguna discrepancia o si algo necesita ser actualizado, comuníquese de inmediato con Envolve Vision para informar el asunto.

Mantener su información al día no solo es esencial para su práctica sino también para la conveniencia y satisfacción de los miembros. ¡Muchas gracias por su atención a este asunto tan importante!

## El Administrador de la salud de la vista (Eye Health Manager) facilita trabajar con nosotros

Los proveedores contratados con Envolve Vision tiene acceso a recursos en línea que facilitan trabajar con nosotros.

Nuestro portal del proveedor [Eye Health Manager](#) (EHM, por sus siglas en inglés) le permite que en línea pueda:

- Verificar la elegibilidad y los beneficios de los miembros
- Presentar las reclamaciones
- Revisar el estatus de las reclamaciones
- Descargar, investigar e imprimir la Explicación de Beneficios (EOB, por sus siglas en inglés) y la Explicación de los Pagos (EOP, por sus siglas en inglés)
- Solicitar y presentar de manera segura las autorizaciones previas de cumplimiento de HIPAA

Además tiene acceso al Manual de proveedores, especificaciones del plan y nuestras políticas y procedimientos.

## Derechos y responsabilidades de los proveedores

Como proveedor valioso de nuestra red, debe saber cuáles son sus derechos y responsabilidades para protegerse mejor a sí mismo(a) y a sus pacientes. Consulte nuestro Manual de proveedores de la vista ubicado en el [EHM](#) seguro para obtener más información acerca de las disposiciones importantes relacionadas con la participación en la red, el procesamiento de reclamaciones, la resolución de disputas y más.



# Fraude, Abuso y Desperdicio

Envolve Vision realiza auditorías con regularidad y utiliza sistemas para analizar las reclamaciones e identificar posible fraude, abuso y desperdicio (FWA, por sus siglas en inglés). Si se detecta algún FWA, la Unidad de Investigaciones Especiales de Envolve Vision llevará a cabo una revisión que pudiera resultar en acciones contra aquellos que se ha encontrado que cometieron acciones de FWA. Las acciones pueden incluir:

- Educación para el proveedor
- Requisitos más rigurosos de manejo de utilización
- Recuperar los fondos previamente pagados
- Extrapolar el cálculo de sobrepago
- Informar al pagador correspondiente o las agencias regulatorias (OIG)
- Terminación de la red de Envolve Vision

Los ejemplos más comunes de FWA que se hallan son:

- Segregación de los códigos
- Aumento de los códigos
- Representación equivocada de los servicios
- Reclamaciones por servicios no prestados

Si sospecha que otro proveedor está facturando de forma inapropiada a Envolve Vision o si un miembro está recibiendo servicios innecesarios, comuníquese con la línea directa de fraude, desperdicio y abuso de Envolve Vision como se indica. Tomamos en serio todos los informes de posibles casos de FWA e investigamos todos los problemas denunciados.



## Línea directa de fraude abuso y desperdicio

- Correo electrónico de la unidad de investigaciones especiales  
[EBOSIU@EnvolveHealth.com](mailto:EBOSIU@EnvolveHealth.com)
- Línea directa de FWA: **866-685-8664**

# Encuesta de satisfacción del proveedor

Envolve Vision envía una encuesta de satisfacción del proveedor anualmente para recibir opiniones acerca de cómo estamos y cómo podemos servirle mejor. Invitamos a los proveedores a que nos den sus comentarios respecto a la credencialización, servicio al cliente, manejo de utilización, reclamaciones, coordinación y calidad del cuidado y la experiencia en general.

Las encuestas fueron enviadas en mayo por correo electrónico al correo que tenemos en nuestros expedientes. Coteje las bandejas de correo basura (spam/junk) ya que el correo fue enviado desde una fuente externa (Qualtrics). ¡Esperamos sus comentarios!

# Mejora de la salud de los miembros con diabetes

Ayude a sus pacientes con diabetes y reduzca las cargas administrativas. Envolve Vision ofrece un sitio web dedicado [Healthcare Effectiveness Data and Information Set \(HEDIS\) Training and Tips](#) para determinar el código CPT II y otros códigos complementarios que se deben utilizar en los exámenes de retina para diabéticos. Se recomienda la evaluación de rutina de la retina para reducir el riesgo de ceguera relacionada con la diabetes.

**RECORDATORIO:** Pudiera ser elegible para un incentivo de \$10 por informar CPT II. Asegúrese de que su personal de facturación envíe una tarifa facturada de al menos \$10 para recibir el reembolso máximo por este programa de incentivos. Revise su tarifario y recuerde someter los códigos CPT II correspondientes a los que se hace referencia en [HEDIS Training and Tips](#).

## Salud ocular, el cambio climático y El Niño: Incrementan los riesgos

El Niño, caracterizado por el aumento de las temperaturas del mar en el Océano Pacífico, ha regresado después de siete años, lo que ha provocado patrones climáticos globales extremos, como olas de calor, inundaciones y sequías. El cambio climático está aumentando la frecuencia y la gravedad de estos fenómenos.

Si bien los efectos de El Niño en los ecosistemas y el clima están bien documentados, nuevas investigaciones muestran impactos significativos en la salud humana. El aumento de las temperaturas aumenta los riesgos cardiovasculares y el humo y el polvo de los incendios forestales exacerban los problemas respiratorios. Además, El Niño presenta amenazas para la salud de la vista.

### Enfermedades que se transmiten por vectores

Las temperaturas más cálidas y el aumento en las lluvias crean condiciones favorables para los mosquitos, lo que prolonga las temporadas de transmisión de enfermedades e intensifica la actividad de los mosquitos. Las enfermedades que se transmiten por mosquitos como el dengue, el virus del Nilo y la malaria pueden causar condiciones graves a la vista. Puede que en regiones recién impactadas los proveedores de cuidado de la vista no estén preparados, lo cual puede conllevar a demoras en tratamientos y peores resultados para la visión.



### Sequias

Las sequías que El Niño ha provocado en regiones como Centroamérica y Australia han llevado a la deshidratación, lo cual lastima los ojos debido a que ellos tienen un gran contenido de agua. La deshidratación está ligada al síndrome de ojo seco, enfermedades vasculares de la retina, cambios en la refracción y cataratas.

## Aumento en la precipitación

El exceso de lluvia causa inundaciones repentinas y contaminación del agua, especialmente en países en vías de desarrollo. El agua contaminada puede tener patógenos que causan retinocoroiditis y queratitis.



## Radiación ultravioleta

El Niño puede aumentar los niveles de radiación ultravioleta (UV, por sus siglas en inglés) debido a los cambios en las condiciones de la atmósfera, lo cual lleva a condiciones de la vista como pterigión, fotoqueratitis, y malignidades de los párpados. La exposición a los rayos UV también está ligada a cataratas y pliegues coroides.

## Temperaturas elevadas

Las temperaturas elevadas pueden causar patologías en la retina; los estudios muestran tasas más altas de desprendimientos de retina durante las olas de calor.

El resurgimiento de El Niño no solo altera el clima, sino que también plantea graves riesgos para la salud, en particular para la salud ocular, lo que subraya la necesidad de una mayor concienciación y preparación entre los proveedores de servicios médicos. La compleja relación entre El Niño y la salud ocular requiere más investigación para fundamentar las medidas de salud pública y mitigar los riesgos oculares relacionados con el clima.



**Fuente:** [nih.gov - El Niño and eye health: ophthalmic manifestations of changes in climate](https://www.nih.gov/news-events/press-releases/2019/08/2019-08-20-El-Niño-and-eye-health)

# Reconocimiento a Centene como empresa líder en la diversidad, igualdad y la inclusión

Como Walé Soluade, Líder de Integración de DEI ha dicho, “DEI está en nuestro DNA.”

Centene, empresa matriz de Envolve Vision, ha sido nombrada una de las 50 mejores empresas en diversidad por Fair360 (anteriormente DiversityInc) por quinto año consecutivo, ocupando el puesto Núm. 26, subiendo desde el Núm. 37. La lista evalúa a los grandes patronos por sus métricas de diversidad e inclusión en áreas como la responsabilidad de liderazgo y los programas de talentos.



La CEO Sarah M. London, expresó orgullo por este reconocimiento: “Sabemos que servimos mejor a nuestros diversos clientes cuando nuestra fuerza laboral refleja y es parte de las comunidades a las que servimos. Estoy muy orgullosa de que una vez más Centene sea una de las 50 principales empresas en diversidad de Fair360, porque demuestra nuestra dedicación continua a cultivar una población de empleados que comprenda a profundidad las necesidades y experiencias de nuestros miembros”.

Además, la compañía está en el rango Núm. 7 de las Principales empresas para la adquisición de talentos para mujeres de color, Núm. 9 entre las Principales empresas para mujeres ejecutivas y Núm. 18 entre las Principales empresas para personas con discapacidades en las listas de especialidades de Fair360.

Centene’s Sustainability & DEI Report: Healthy Futures, Diverse Horizons, detalla los esfuerzos continuos de la empresa para integrar la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) para servir mejor a sus más de 28 millones de miembros en todo el país. La empresa también ha recibido recientemente elogios de Forbes y Newsweek por la diversidad y la inclusión, ha sido incluida en el Índice de igualdad de género de Bloomberg de 2023 y ha sido nombrada una de las empresas más admiradas del mundo de Fortune en 2024. Para obtener más detalles sobre los premios de Centene visite [www.centene.com/who-we-are/accreditations-awards.html](http://www.centene.com/who-we-are/accreditations-awards.html).

## Actividades y resultados del programa de mejoras de calidad – Resumen anual de 2023

Nuestro Departamento de Mejoras de Calidad (QI, por sus siglas en inglés) mantiene un Programa de QI escrito que describe los procesos de QI relacionados a la coordinación, la prestación segura y la evaluación del cuidado de la vista médico y rutinario de alta calidad y costo efectivos que los pagadores requieren para sus miembros cubiertos. Las funciones del Programa QI servirán para asegurar la identificación, evaluación y resolución oportunas de deficiencias conocidas o sospechadas en la calidad de la atención o los servicios recibidos por los miembros y para prevenir su recurrencia mediante el monitoreo, la evaluación y la mejora continuos de los servicios médicos y de rutina de la vista provistos.

El Departamento de QI prepara la descripción del programa de calidad y su evaluación anualmente. Además, el plan de trabajo de QI se prepara anualmente y se actualiza trimestralmente. Una vez son aprobados y finalizados por los comités correspondientes, esos documentos y la documentación de todos los comités y subcomités de QI sirven como registro de las actividades y resultados del programa de QI.

En 2023 el plan de trabajo de QI resaltó las intervenciones dirigidas a la estructura del programa de QI, la seguridad del cuidado clínico, la calidad del cuidado clínico y la satisfacción del miembro y del proveedor. Dicho plan de trabajo se utilizó para monitorear estas actividades y su progreso. Este plan de trabajo fue aprobado por el Comité de Mejoras de Calidad (QIC, por sus siglas en inglés) e informado a los planes de salud respectivos con las actualizaciones trimestrales luego de la aprobación en las reuniones del QIC.

### Metas del programa de QI:

- Proveer e incorporar calidad a todos los aspectos de la estructura organizaciones y los procesos de Envolve Vision.
- Proveer un proceso formal continuo y sistemático para el monitoreo, la evaluación, la intervención para mejoras y la reevaluación de la idoneidad y la pertinencia de los servicios clínicos y administrativos provistos por Envolve Vision a sus miembros, médicos y otros clientes externos.
- Desarrollar guías y estándares de Calidad apropiados para ser implementados por el comité de QI y los subcomités, departamentos, y personal involucrados en asuntos de calidad, incluso proveedores y su personal.
- Planificar servicios que cumplan con los estándares de ejecución de la industria.

- Minimizar la fragmentación y/o la duplicidad de servicios mediante la integración de actividades de mejoras de la calidad a través de las áreas funcionales de la organización.
- Evaluación continua de la efectividad general de las guías y estándares en todos los niveles de servicio y cuidado con las medidas apropiadas (vea el plan de trabajo de QI para las guías medibles y las minutas del comité de QI para las evaluaciones).
- Tomar acciones correctivas cuando no se cumple con las guías de calidad y los estándares.
- Hacer el mayor esfuerzo por adaptar y modificar las guías y los estándares, al menos anualmente, a tenor con las regulaciones estatales y federales [incluyendo la Ley de responsabilidad y portabilidad de seguros de salud (HIPAA, por sus siglas en inglés)] y los últimos estudios clínicos /médicos y guías de prácticas.
- Esforzarse continuamente por mejorar la prestación de servicios de cuidado y la seguridad del paciente a todos los miembros.

Se cumplió con las metas del programa de QI de Envolve Vision en 2023.

## Alcance del Programa de Calidad

Envolve Vision sistemáticamente monitorea y evalúa el programa de Calidad durante el año al analizar e informar indicadores claves de los resultados clínicos y no clínicos, estos indicadores incluyen:

- Estadísticas de reclamaciones
- Estadísticas de llamadas
- Gerencia de utilización
- Acceso y disponibilidad de la red y el personal
- Cumplimiento con las guías de práctica clínica
- Satisfacción de miembros y proveedores
- Credencialización y renovación de credenciales
- Informes de puntualidad
- Auditorías internas

Envolve Vision se compromete a garantizar que la seguridad del paciente sea una prioridad máxima y cuenta con los siguientes métodos para monitorear problemas, tendencias y otras inquietudes sobre la seguridad del paciente:

- Identificar y escalar eventos significativos de Calidad del cuidado
- Seguimiento a las quejas de los miembros y proveedores
- Seguimiento a las apelaciones de los miembros y proveedores
- Monitoreo a las actividades de revisión entre pares
- Revisión de las encuestas de satisfacción de miembros por cualquier asunto de seguridad

## Puntos destacados de programa QI del 2023

- El Departamento de Calidad identificó respuestas de mayor calidad y tasa de respuesta para las encuestas de satisfacción de los proveedores y continuará identificando oportunidades de mejora de la calidad interna para servir mejor a nuestros proveedores y miembros.
- El Departamento de Calidad continuó entregando informes de manera oportuna y precisa a los planes de salud, lo cual superó la norma repetidas veces.
- El equipo de manejo de redes (Network Management) trabajó diligentemente para cerrar brechas considerables en varios mercados y mejorar la adecuación de la red.
- El equipo de comunicados de QI (Letters Team) continúa apoyando con la precisión, cumplimiento y la agilización de las cartas a los proveedores y miembros en un esfuerzo por mejorar la calidad y efectividad de las comunicaciones.

Si está interesado en obtener más información sobre el Programa Envolve Vision QI o para solicitar copias de los documentos del programa, comuníquese con [Quality@EnvolveHealth.com](mailto:Quality@EnvolveHealth.com).

# CUIDADO DE LA VISTA SEGÚN LOS NÚMEROS

Envolve Vision sirve con orgullo a:



**31** ESTADOS Y  
PUERTO RICO



**26,000+**  
PROVEEDORES



**870,000**  
VIDAS DE MEDICARE



**4M**  
VIDAS DEL MERCADO  
DE SEGUROS DE SALUD



**10M**  
VIDAS DE  
MEDICAID

## Acercas de nosotros

**Envolve Vision**, una subsidiaria de Centene desde hace más de 30 años, se ha asociado con proveedores de cuidado de la vista en todo el país para administrar programas de cuidado de la vista que satisfagan las necesidades de nuestros miembros. Usted se encuentra entre los más de 26,000 proveedores de cuidado de la vista únicos, incluyendo dentro de nuestra red a proveedores independientes y cadenas minoristas populares. Gracias por asociarse con nosotros para brindar servicios de cuidado de la vista de calidad a sus pacientes.

**envolve**<sup>TM</sup>  
VISION BENEFITS | *Puerto Rico*