

DELTA DENTAL OF PUERTO RICO, INC.

Protocolo de Auditorias

1. Introducción

Anualmente Delta Dental of Puerto Rico, Inc. (DDPR), selecciona una cantidad de oficinas dentales como parte del Programa de Auditorías (“Quality and Utilization Review”) de nuestra aseguradora. Además, verificamos el cumplimiento del dentista participante con todo lo estipulado en el Contrato de participación.

Para efectuar este proceso es necesario la revisión de expedientes médico/dental. La revisión incluye, pero no se limita al historial médico, historial dental, procedimientos dentales, hojas de progreso con la información de servicios realizados, radiografías y el registro o expediente financiero relacionado con los servicios provistos de pacientes asegurados, entre otros documentos.

2. Visión General

En DDPR estamos comprometidos con nuestra misión de proveer acceso de calidad a la salud oral de nuestra comunidad. De tiempo en tiempo tenemos clientes como el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico (Medicaid), Medicare y otros, que requieren el cumplimiento con todos los requisitos locales y federales, esto incluye un Programa de Auditorías (“Quality and Utilization Review”) de nuestra aseguradora.

Por lo tanto, es responsabilidad de DDPR garantizar y proteger los derechos del paciente por aquellos servicios que hayan recibido, además, por los que puedan obtener ahora y en el futuro para que estos sean bajo el mejor sistema de entrega de servicios dentales disponibles.

3. Proceso

- a) Inicialmente se escogerán un mínimo de treinta (30) expedientes de pacientes del dentista seleccionado. De ser necesario expedientes adicionales, se notificará.
- b) Se le comunica al dentista vía correo electrónico de la auditoría y se le incluye la lista de pacientes a auditar. En caso de no tener correo electrónico la lista se enviará por correo postal.

Se requerirá la siguiente información:

- 1. Página de identificación del paciente (dirección, teléfono, etc.)
 - 2. Historial médico
 - 3. "Charting" (Dentigrama)
 - 4. Notas u hojas de progreso legibles de los últimos tres (3) años. No se aceptaran notas de progreso con letra ilegible.
 - 5. Radiografías de ese periodo (las mismas se devolverán dentro de un periodo de 30 días). Es requisito que las radiografías estén montadas e identificadas con el nombre y apellido del paciente (especialmente la serie completa de radiografías y/o cuando haya dos (2) o más periapicales)
 - 6. Expediente o registro financiero (verificar co-aseguros, deducibles y diferencias cobradas a los asegurados por los servicios realizados y facturados)
 - 7. Registro de firmas del paciente (asistencia por visita)
 - 8. Hoja de consentimiento de tratamiento
 - 9. Hoja de HIPAA firmada por el paciente (Acuse de recibo)
- c) Se le envía la lista de expedientes al dentista. El personal de Delta Dental se comunicará para coordinar la fecha de la auditoría, y se presentará en las oficinas para la digitalización de los expedientes. Se le informa que se seguirán todos los estándares de HIPAA que garanticen la privacidad de la información requerida.
 - d) Se le ofrece la opción de hacer las copias de estos expedientes y/o que personal autorizado de Delta Dental se presenten en las oficinas a escanear los documentos o grabarlos en un "USB drive" ("pen drive").
 - e) DDPR prepara un reporte preliminar sobre el resultado de la auditoría y se envía al dentista.
 - f) De no haber hallazgos se enviará una carta a esos efectos.

- g) De ser necesario, se coordina una cita en las oficinas de DDPH para dialogar acerca de los hallazgos. Esta reunión es exclusivamente para usted como proveedor de nuestra red. En esta primera reunión no está autorizada la presencia de cónyuges, personal administrativo, otro dentista, abogados u otra persona. Cualquier acompañante deberá esperar en la sala de espera.
- h) DDPH prepara un reporte final sobre el resultado de la auditoría y se envía al dentista.
- i) Posterior a los tres (3) o seis (6) meses de realizada la auditoría, DDPH coordinará una nueva fecha para una auditoría de seguimiento con el propósito de validar si las recomendaciones u observaciones hechas han sido puestas en práctica.
- j) El Proceso descrito en el punto número 3 de este Protocolo de Auditorias aplicará a la realización de dicha auditoría de seguimiento.

4. Documentación

- La documentación de las notas de progreso debe incluir entre otros la queja principal del paciente.
- La descripción del examen inicial comprensivo o periódico incluye la revisión de tejido duro y suave de la cavidad oral, examen de cáncer oral, preparación de "charting" y plan de tratamiento.
- El examen de emergencia debe incluir la queja principal y tratamiento detallado.
- Las notas de progreso en el expediente deben contener la descripción detallada del servicio prestado, la necesidad médica, la cantidad de radiografías, el tipo y la cantidad de anestesia administrada, el plan de tratamiento e instrucciones al paciente; lo que no está escrito pudiera interpretarse como no realizado. Además, se debe documentar la discusión de alternativas de tratamiento disponibles para el asegurado.
- Si usted utiliza acrónimos en sus expedientes, diferentes a los más comunes, por favor incluya el listado con su leyenda.
- El dentista que realice el procedimiento debe estar identificado en cada anotación.
- El nombre del paciente o información que lo identifique debe estar incluido en cada componente del expediente. Además, de la fecha (día, mes y año) en todas las anotaciones hechas.

- El Proveedor debe documentar un historial médico y dental completo incluyendo enfermedades, condiciones principales, medicamentos, alergias y otras reacciones significativas a medicamentos o tratamientos dentales previos. El historial médico debe ser actualizado periódicamente.
- El expediente debe incluir una hoja de consentimiento informado de tratamiento firmada por el paciente.

5. Sanciones

De acuerdo con los hallazgos encontrados se aplicará una o varias de las siguientes sanciones:

- a) Educación
- b) Recobro de dinero
- c) Suspensión
- d) Cancelación permanente

Agradecemos que nos reciba en su oficina y por toda su cooperación durante este proceso.

DELTA DENTAL OF PUERTO RICO, INC.

DDPR - Protocolo de Auditorias
Revisión julio 2019