



FUNDING

Collect. Collaborate. Apply.

Funding Deferral/Denial Quick Reference Guide for the SLP

Medicaid, Medicare, Private Insurance, and/or Tricare

There are times when a health insurance company will either *defer* or *deny* the request for a speech generating device. This quick reference guide provides some helpful information about the deferral and denial process.

Email: funding@prc-salttillo.com

* Please do not email paperwork unless using an encrypted server. Use email for questions!

Phone: 800-268-5224

Fax: 330-202-5840

Mail:

AAC Funding c/o PRC-Salttillo
1022 Heyl Rd
Wooster, OH 44691

DEFERRALS

What is a deferral?

A deferral is when the funding source holds off on making a decision on authorizing the request for a speech generating device because it needs updated or additional documentation.

What can I do if the request is deferred?

Step 1:

Make sure you have received a written/official deferral from the funding source via the family or PRC-Salttillo.

If **yes**, proceed to Step 2.

If **no**, please call, email, or fax the funding source requesting a written/formal deferral.

If the funding source will not provide a written/formal deferral, please contact your PRC-Salttillo Funding Specialist.

Step 2:

Make sure all involved and authorized parties are aware of the deferral:

- PRC-Salttillo Funding
- Your PRC-Salttillo Consultant
- Client/Client's Family/Guardian
- Other clinicians involved in the request (Evaluating SLP, OT, PT, etc.)

Step 3:

Read the entire deferral letter, paying attention to the following:

- The statement of deferral;
- The reason(s) for the deferral;
- The process for responding to the deferral; and
- The timeline for responding to the deferral. *

***Note: It is critically important to respond within the designated timeline.**

Step 4:

Take action.

Respond to the deferral. Typically, the evaluating SLP will need to provide additional clinical information that addresses the reason for deferral. Follow all instructions outlined in the written deferral, including submitting all necessary documentation within the provided deadline. PRC-Salttillo has on staff a licensed certified SLP who is available, upon request, to provide guidance and strategies for the provision of additional clinical information.

For most funding sources, PRC-Salttillo can file the deferral response paperwork on your behalf, but you must work closely with the Funding Specialist to ensure that they have the correct information to submit. If PRC-Salttillo is unable to file the response on your behalf, you must submit the response to the funding source directly.

PRC-Salttillo will follow up with the funding source for a response if one is not received within 30 days of submission.

Once the deferral has been responded to, the funding source will render a decision. They may approve, defer again, or deny the request.

DENIALS

What is a denial?

A denial is when the funding source makes the decision NOT to approve the request for a speech generating device.

What can I do if the request is denied?

Step 1:

Make sure you have received a written/official denial from the funding source.

If **yes**, proceed to Step 2.

If **no**, seek assistance from PRC-Salttillo to call, email or fax the funding source to request a written/formal denial. A sample request is below.

Dear Sir/Madam,

A prior authorization request was submitted for the above referenced patient for a PRC-Salttillo communication device. This specific device, along with any required accessories, has been recommended and prescribed by this patient's Speech Language Pathologist and doctor to meet medical need. Please provide written authorization for this device, if approved. If this device is not approved, please send a written denial notice outlining the specific reason for the denial along with the procedures and deadlines for appealing the denial. Thank you for your prompt attention to this matter.

If the funding source will not provide a written/formal denial, please contact PRC-Salttillo Funding.

Step 2:

Make sure all involved and authorized parties are aware of the denial.

- PRC-Salttillo Funding
- Your PRC-Salttillo Consultant
- Client/Client's Family/Guardian
- Other clinicians involved in the request (Evaluating SLP, OT, PT, etc.)

Step 3:

Read the entire denial letter, paying attention to the following:

- The statement of denial;
- The reason(s) for the denial;
- The process for appealing the denial; and
- The timeline for appealing the denial. *

***Note: It is critically important to complete the appeal within the designated timeline.**

Step 4:

Take action:

Complete a Peer-to-Peer Review. A peer-to-peer review is not always an option and does not replace or constitute a written appeal. If offered in the denial notice, a peer-to-peer review may be completed by the prescribing physician over the phone. Some funding sources, but not all, allow the SLP to respond. If the physician is required to respond, please ask them to do so. The SLP and physician should discuss the denial reasons in advance of the call and the SLP can provide the physician with the correct rationale and wording to respond to the denial and explain the medical necessity for the device.

If the denial is not overturned by the peer-to-peer review (or if a peer-to-peer review is not done), the SLP should submit a written appeal. The peer-to-peer does not affect the deadline in the initial denial for filing an appeal.

If a written appeal is not submitted by the deadline, the appeal rights are lost.

Submit a Written Appeal

Meet with the client and/or their caregiver to discuss the denial and determine whether they want to move forward with appeal. If they want to appeal, have them complete an Authorized Representative form, giving you permission to appeal on their behalf. This can sometimes be found in the denial letter or may need to be obtained directly from the funding source.

Draft the appeal, paying careful attention to the denial reasons and any guidelines referenced in the denial.

For additional guidance:

- Reference the sample appeals found on <https://www.aacfunding.com/templates-samples>
- PRC-Salttillo Funding offers additional appeal letter support in the form of a Sole Source Provider letter.
- If you need additional support, contact PRC-Salttillo Funding or your PRC-Salttillo consultant and ask for review by the PRC-Salttillo Medical Reviewer, a licensed SLP, who can provide suggestions for how to address the denial in a written appeal.

For private insurance appeals – PRC-Salttillo Funding is often *not* permitted to file the appeal paperwork for you.

For Medicaid and Medicare – PRC-Salttillo Funding can, in most cases, but not all, file the appeal paperwork for you.

The Appeal is Won!

Once all funding paperwork is complete, PRC-Salttillo Funding will confirm the shipping address and place an order.

Once the device arrives, contact your PRC-Salttillo consultant for training on device setup, operation, and implementation.

To find your consultant visit:

<https://www.prc-salttillo.com/consultants>

The Appeal is Lost

If the appeal is lost, and the client/client's family wants to continue to pursue funding, please contact PRC-Salttillo to discuss options and how we may be able to help with further appeal.



FUNDING

Collect. Collaborate. Apply.

Guía de referencia rápida de financiamiento diferido o rechazado para el patólogo del habla y lenguaje (SLP)

Medicaid, Medicare, seguro privado y/o Tricare

A veces una compañía de seguro *diferirá/aplazará o rechazará* la solicitud para un dispositivo generador de voz. Esta guía de referencia rápida ofrece información útil para cuando difieren o rechazan el dispositivo.

Email: funding@prc-salttillo.com

* Por favor no envíe documentación a menos que esté usando un servidor encriptado. ¡Use el correo electrónico para preguntas!

Teléfono: 800-268-5224

Fax: 330-202-5840

Dirección:

AAC Funding c/o PRC-Salttillo
1022 Heyl Rd
Wooster, OH 44691

APLAZAMIENTOS

¿Qué es un aplazamiento?

Un aplazamiento es cuando la fuente de financiamiento aplaza (difiere) el tomar una decisión sobre si autoriza la solicitud de un dispositivo generador de voz porque necesita actualizarla o porque hace falta más documentación.

¿Qué puedo hacer si una solicitud es aplazada (diferida)?

Paso 1:

Asegúrese de haber recibido una notificación escrita/oficial de aplazamiento por parte de la fuente de financiamiento a través de la familia o PRC-Salttillo.

Si la contestación es **sí**, proceda al Paso 2.

Si la contestación es **no**, por favor llame o envíe un correo electrónico o fax a la fuente de financiamiento para solicitar una notificación escrita/oficial del aplazamiento.

Si la Fuente de financiamiento no ofrece una notificación escrita/oficial del aplazamiento, por favor contacte a su especialista de financiamiento en PRC-Salttillo.

Paso 2:

Asegúrese de que todas las partes involucradas y autorizadas sepan del aplazamiento:

- PRC-Salttillo AAC Funding
- Su consultor de PRC-Salttillo
- El cliente/la familia o guardián del cliente
- Otros clínicos involucrados en la solicitud (patólogo del habla, terapeuta ocupacional o físico, etcétera).

Paso 3:

Lea la carta de aplazamiento completa, prestando atención a lo siguiente:

- La declaración de aplazamiento;
- La razón por la cual fue aplazado/diferido;
- El proceso para responder al aplazamiento;
- El tiempo límite para responder al aplazamiento.*

***Nota: Es sumamente importante responder dentro del tiempo permitido.**

Paso 4:

Actúe.

Responda al aplazamiento. Por lo general, el patólogo que hizo la evaluación tendrá que proveer información clínica adicional que responda a la razón tras el aplazamiento. Siga todas las instrucciones contenidas en la notificación de aplazamiento, incluyendo entregar toda la documentación necesaria dentro del plazo permitido. PRC-Salttillo tiene un patólogo certificado entre su personal que puede, según sea solicitado, ofrecer consejos y estrategias para proveer información clínica adicional.

Para la mayoría de las fuentes de financiamiento, PRC-Salttillo puede entregar la documentación para responder al aplazamiento por usted, pero usted tendrá que trabajar con el especialista de financiamiento para asegurarse que tenga la información correcta para entregar. Si PRC-Salttillo no puede responder por usted, usted tendrá que entregar la respuesta directamente a la fuente de financiamiento.

PRC-Salttillo le dará seguimiento a la fuente de financiamiento para solicitar una respuesta si no la recibe dentro de 30 días después de responder al aplazamiento.

Una vez usted responda al aplazamiento, la fuente de financiamiento emitirá una decisión. Podrán aprobar, volver a diferir o rechazar la solicitud.

RECHAZOS

¿Qué es un rechazo?

Un rechazo se refiere a cuando la fuente de financiamiento toma la decisión de NO aprobar la solicitud para un dispositivo generador de voz.

¿Qué puedo hacer si rechazan la solicitud?

Paso 1:

Asegúrese de haber recibido una notificación escrita/oficial de rechazo por parte de la fuente de financiamiento.

Si la contestación es **sí**, proceda al Paso 2.

Si la contestación es **no**, busque ayuda de PRC-Salttillo para llamar o enviar un correo electrónico o fax a la fuente de financiamiento solicitando una notificación escrita/formal de rechazo. A continuación verá un ejemplo de una solicitud.

Estimado señor/a,

Previamente entregamos una solicitud de autorización para que el paciente antes mencionado reciba un dispositivo de comunicación de PRC-Salttillo. Este equipo en específico, así como cualesquiera accesorios necesarios, fue recomendado y recetado por el patólogo del habla y lenguaje (SLP) de este paciente. Favor de proveer autorización por escrito de este equipo si fue aprobado. Del equipo no ser aprobado, por favor envíe una notificación por escrito del rechazo, detallando las razones tras el rechazo y el procedimiento y fecha límite para apelar. Gracias por su pronta atención a este asunto.

Si la fuente de financiamiento no ofrece una notificación escrita/formal del rechazo, por favor contacte a PRC-Salttillo AAC Funding.

Paso 2:

Asegúrese de que todas las partes involucradas y autorizadas sepan del rechazo:

- PRC-Salttillo AAC Funding
- Su consultor de PRC-Salttillo
- El cliente/la familia o guardián del cliente
- Otros clínicos involucrados en la solicitud (patólogo del habla, terapeuta ocupacional o físico, etcétera).

Paso 3:

Lea la carta de rechazo completa, prestando atención a lo siguiente:

- La declaración de rechazo;
- La razón por la cual fue rechazado;
- El proceso para responder al rechazo;
- El tiempo límite para responder al rechazo.*

***Nota: Es sumamente importante apelar dentro del tiempo permitido.**

Paso 4:

Actúe:

Complete una revisión entre pares. Una revisión entre pares no siempre es una opción y no sustituye o constituye una apelación por escrito. De ofrecerse en la notificación de rechazo, el médico que hizo la receta puede hacer una revisión entre pares por teléfono. Algunas fuentes de financiamiento le permiten al SLP responder, pero no todas. Si se requiere que el médico responda, por favor pídele que lo haga. El SLP y el médico deben discutir las razones tras el rechazo previo a la llamada, y el SLP puede darle al médico el razonamiento y las palabras adecuadas para responder al rechazo y explicar la necesidad médica del equipo.

Si la revisión entre pares no anula el rechazo (o si no se puede hacer una revisión entre pares), el SLP debe entregar una apelación por escrito. La revisión entre pares no afecta el tiempo permitido para apelar responder según la notificación inicial de rechazo.

De no emitir una apelación por escrito antes de la fecha límite, perderá el derecho a apelar.

Entregue una apelación por escrito

Reúname con el cliente y/o su cuidador/a para discutir el rechazo y determinar si desean apelar. Si quieren apelar, pídale que llene un formulario de representante autorizado que le permita apelar por el cliente. Esto a veces está en la carta de rechazo o tal vez tenga que obtenerlo directamente de la fuente de financiamiento.

Redacte la apelación, prestando atención a las razones tras el rechazo y cualquier guía ofrecida en la notificación de rechazo.

Para más orientación:

- Vea ejemplo de apelaciones en <https://www.aacfunding.com/templates-samples>
- PRC-Salttillo AAC Funding ofrece apoyo adicional para apelar a través de una carta de proveedor único.
- Si necesita más apoyo, contacte a PRC-Salttillo AAC Funding o a su consultor de PRC-Salttillo y solicite una revisión por parte del revisor médico de PRC-Salttillo, un SLP licenciado que puede dar sugerencias sobre cómo contestar al rechazo a través de una apelación por escrito.

Para apelar ante un seguro privado, muchas veces PRC-Salttillo *no* tendrá permitido entregar la documentación de apelación por usted.

Para Medicaid y Medicare, PRC-Salttillo AAC Funding generalmente podrá entregar la apelación por usted, pero no siempre.

¡Ganó la apelación!

Una vez complete toda la documentación, PRC-Salttillo confirmará la dirección de entrega y emitirá la orden. Una vez llegue el equipo, contacte a su consultor de PRC-Salttillo para adiestramiento sobre cómo configurar, usar e implementar su equipo.

Perdió la apelación

Si pierde la apelación y el cliente o su familia desea continuar buscando opciones de financiamiento, por favor contacte a PRC-Salttillo para discutir opciones para continuar apelando la decisión.