

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO</b>	
<b>TÍTULO:</b> Reclamos legales y revisión judicial	
<b>TITULAR DE LA POLÍTICA DEL DEPARTAMENTO:</b> Cumplimiento	<b>N.º DE POLÍTICA:</b> CMP30
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS:</b> Marque todos los departamentos afectados por esta política.	
<input type="checkbox"/> Administración <input type="checkbox"/> Reclamos <input type="checkbox"/> Cumplimiento <input type="checkbox"/> Servicio al Cliente <input type="checkbox"/> Asuntos Exteriores <input type="checkbox"/> Centros <input type="checkbox"/> Finanzas	<input type="checkbox"/> Recursos Humanos <input type="checkbox"/> Tecnología de la Información <input type="checkbox"/> Mercadeo <input type="checkbox"/> Administración Médica <input type="checkbox"/> Redes de Proveedores <input type="checkbox"/> Manejo de Proyectos <input checked="" type="checkbox"/> TODOS
<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA:</b> 1/11/21	<b>FECHA DE REVISIÓN/MODIFICACIÓN:</b> 10/21
<b>FECHA DE APROBACIÓN DEL COMITÉ:</b> PRC: 11/21	<b>FECHA DE RETIRO:</b> MM/AA
<b>TIPO DE PRODUCTO:</b> Medi-Cal	<b>REEMPLAZA:</b> N.º y título de política

## I. PROPÓSITO

Establecer el proceso de presentación de reclamos a Health Plan of San Joaquin (HPSJ) conforme a esta política: [división 3.6 del título 1 del Código del Gobierno de California](#) (CGC) y todos los estatutos y regulaciones aplicables. Los casos que requieren revisión judicial se rigen conforme a la [sección 1094.6 del Código de Procedimientos Civiles de California](#) (CCCP).

## II. POLÍTICA

A. **Aspectos generales:** Como agencia pública, en HPSJ estamos sujetos a la [división 3.6 del título 1 del CGC](#) en lo relativo a reclamos contra agencias públicas. Todos los reclamos de dinero o por daños contra HPSJ, que no estén regulados por ningún otro estatuto o regulación explícitamente relacionados con ellos, se deben presentar conforme al [capítulo 1](#) (a partir de la sección 900) y el [capítulo 2](#) (a partir de la sección 910) de la parte 3, división 3.6 del título 1 del CGC antes de iniciarse el procedimiento judicial.

- B. Presentación de reclamos:** Excepto lo establecido en la sección II.A, los reclamos que se presenten a HPSJ se tratarán conforme a esta política. Entre estos reclamos por escrito se incluyen los siguientes: reclamos verificados, avisos de intención de tomar medidas judiciales, citaciones y quejas, así como todos los documentos que podrían reunir los criterios de reclamos contra una entidad pública según se define en las secciones 910 y 910.2 del CGC. Los reclamos por escrito deben contener información suficiente para que en HPSJ podamos llevar adelante una investigación detallada. La presentación de los reclamos debe estar dirigida a HPSJ Standards and Compliance y enviarse a 7751 S. Manthey Road, French Camp, CA 95231.
- C. Reclamos exceptuados:** De acuerdo con la autoridad establecida en la sección 935 del CGC, los procedimientos de reclamo para reclamos de dinero o por daños contra HPSJ, que estén exceptuados de los requisitos de presentación establecidos en la sección 905 del CGC, y que no estén regulados por otros estatutos o regulaciones explícitamente relacionados con ellos se regirán por los procedimientos establecidos en esta política. Salvo las excepciones contenidas en la sección 905 del CGC, no se podrá presentar ninguna acción basada en un reclamo o demanda de dinero o por daños contra HPSJ, los miembros de su Comisión, sus funcionarios, empleados o agentes, a menos que se presente ante la Comisión y se hayan tomado medidas según se establece en el presente.
- D. Plazos:** Todos los reclamos deben presentarse dentro de los plazos límite y de las maneras establecidas en las secciones 910 a 915.2 del CGC. Estos reclamos estarán sujetos, además, a las disposiciones de la sección 945.4 del CGC en lo que respecta a la prohibición de llevar adelante acciones judiciales sin que se hayan presentado reclamos a la Comisión de Salud de HPSJ ni se hayan tomado medidas.
- E. Reclamos fuera del plazo e insuficientes**
- a. Si el director general (CEO), o la persona que este designe cuando no esté disponible, determina que un reclamo no cumple en gran medida con los requisitos de presentación de las secciones 910 y 910.2 del CGC o con los requisitos sobre el formulario con el que se debe presentar el reclamo según la sección 910.4 de dicho código, la persona designada puede dar aviso por escrito de la insuficiencia conforme a las secciones 910.8 y 915.4 del CGC.

- b. Si un reclamo no se presenta dentro de los plazos límite que se establecen en la sección 911.2 del CGC, el director general o la persona que este designe cuando no esté disponible están autorizados a devolver el reclamo sin tomar ninguna medida, conforme a la sección 911.3 de dicho código sobre el requisito de presentarlo dentro de los seis (6) meses o a rechazar los demás reclamos de acuerdo con la sección 913 del CGC.
  - c. La presentación de reclamos dentro de los plazos correspondientes es condición previa esencial para mantener cualquier acción contra HPSJ conforme a esta política y procedimiento.
- F. **Reclamos de menor cuantía:** En casos de acciones contra HPSJ por reclamos de menor cuantía, que nombren en persona a alguien que no conoce personalmente el reclamo, se puede sustituir a dicha persona por un representante que tenga más conocimientos sobre comparecencias ante un tribunal.

**G. Funciones delegadas de la Comisión de Salud y autoridad de resolución**

- a. Reclamos contra HPSJ:
  - 1) El director general o la persona que este designe cuando no esté disponible están autorizados a llevar adelante las funciones de la Comisión de Salud que se indican en la parte 3, división 3.6 del título 1 del CGC.
  - 2) Esta delegación incluye la autoridad de rechazar y admitir, establecer acuerdos o resolver los reclamos, siempre que el monto que deba pagar la tesorería de HPSJ no supere el monto vigente establecido en la [sección 935.4 del CGC](#) en el momento de la decisión. No obstante todo lo anterior, cuando el monto vigente establecido por la [sección 935.4 del CGC](#) en el momento de la decisión que deba pagar la tesorería de HPSJ exceda la autoridad para firmar del director del departamento, el director general en persona (y no la persona que este haya designado) deberá aprobar la admisión, el acuerdo o la resolución de los reclamos.
- b. Acciones contra HPSJ: Se establece lo siguiente conforme a las secciones 913 de la parte 3 y 949 de la parte 4, división 3.6 del título 1 del CGC:
  - 1) El director general, con la ayuda de un asesor legal, está autorizado a establecer acuerdos para acciones pendientes, siempre que el monto vigente establecido por la [sección 935.4 del CGC](#) en el momento de la decisión que deba pagar la tesorería de HPSJ no exceda la autoridad para firmar del director general.

- 2) La Comisión de Salud podría autorizar (según cada caso) al director general, con la ayuda de un asesor legal, a establecer acuerdos para acciones pendientes, siempre que el monto vigente establecido por la [sección 935.4 del CGC](#) en el momento de la decisión que deba pagar la tesorería de HPSJ no exceda la autoridad para firmar del director general.
- c. El director general o la persona que este designe deberá informar los acuerdos a la Comisión de Salud al menos una vez al año.
- H. **Revisión judicial:** Conforme a la sección 1094.6 del Código de Procedimientos Civiles de California, los pedidos de revisiones judiciales de las decisiones tomadas por HPSJ se deben presentar dentro de los noventa (90) días después de la acción definitiva.
- I. **Formulario de reclamo:** Conforme a la sección 910.4 del CGC, en HPSJ debemos tener y brindar un formulario de reclamo para uso público. Dicho formulario es el Anexo A adjuntado a la presente. Todos los reclamos contra HPSJ deben presentarse en el *Formulario de reclamo* de HPSJ conforme a la sección 910.4 del código antes mencionado, o bien, en un formulario que cumpla en buena medida los requisitos de presentación de reclamos de las secciones 910 y 910.2 del CGC. El director general tendrá la autoridad de revisar el *Formulario de reclamo* periódicamente según lo considere necesario.
- J. **Agotamiento de los recursos administrativos:** Nada de lo que se incluye en el presente pretende disminuir, eliminar o no exigir las obligaciones legales o contractuales de agotar los recursos administrativos de HPSJ antes de presentar un reclamo conforme a esta política.

### III. PROCEDIMIENTO

Se siguen todos los procedimientos aplicables descritos en la [sección 1094.6 del Código de Procedimientos Civiles de California](#) y la [división 3.6 del título 1 del Código del Gobierno de California](#).

### IV. Documentos adjuntos

- A. Anexo A: Reclamos por daños o lesiones
- B. [Enlace del Glosario de términos](#)

## V. REFERENCIAS

- A. [Sección 1094.6 del Código de Procedimientos Civiles de California.](#)
- B. [División 3.6 del título 1 del Código del Gobierno de California](#) (secciones 900 a 915.2, 935, 935.4, 945.4, y 949, 28), así como todos los estatutos y regulaciones aplicables.

## VI. APROBACIONES DE LA COMISIÓN DE SALUD

Fecha de la reunión	Nombre de la reunión	Decisión
27/10/21	Reunión regular de octubre de 2021 de la Comisión de Salud	Pendiente

## VII. HISTORIAL DE REVISIÓN

ESTADO	FECHA DE REVISIÓN	RESUMEN DE LA REVISIÓN
Creado	6/10/21	Crear una política de HPSJ que especifique los procesos de reclamos legales y revisión judicial conforme a lo que establecen el CCCP y el CGC.
Revisado	7/10/21	Modificaciones menores en la terminología realizadas por Asesoría Legal de HPSJ.
Revisado	9/10/21	Revisión del director general: A menos que se requiera otra cosa, dejemos lo siguiente, que no nos impedirá actualizar a la Comisión periódicamente, ya sea en una reunión a puerta cerrada o sujeta a la confidencialidad entre abogado y cliente. 3) El director general o la persona que este designe deberá informar periódicamente estas acciones a la Comisión de Salud.  Referir el monto en FIN14 en vez del límite de \$50,000, si está confirmado que el monto de \$50,000 no es un límite requerido por el estatuto.

ESTADO	FECHA DE REVISIÓN	RESUMEN DE LA REVISIÓN
Versión definitiva	14/10/21	<p>El jefe de cumplimiento agregó lo siguiente:</p> <p>El director general en consulta con un asesor legal está autorizado a rechazar las acciones pendientes contra HPSJ mediante un aviso por escrito enviado en tiempo y forma con los idiomas que se describen en la <a href="#">sección 913 del CGC</a>.</p> <p>Modificar el monto permitido para la autoridad del director general a \$50,000 conforme a la sección 935.4 del CGC.</p>
Revisión del ET		