

| POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO | |
|---|--|
| N.º de la política y TÍTULO: CMP01: Respuesta a las violaciones de cumplimiento y cómo prevenirlas | |
| Responsable primario de la política: Cumplimiento | N.º DE POLÍTICA: CMP01 |
| Responsable afectado o secundario de la política: Marque los departamentos a cargo del cumplimiento de la política o procedimiento descritos. (Puede ser de manera total o parcial). | |
| 1) <input checked="" type="checkbox"/> Todos los departamentos 2) <input type="checkbox"/> Salud del Comportamiento 3) <input type="checkbox"/> Administración de Beneficios 4) <input type="checkbox"/> Manejo del Cuidado 5) <input type="checkbox"/> Reclamos 6) <input type="checkbox"/> Mercado de la Comunidad y Participación de los Miembros 7) <input type="checkbox"/> Cumplimiento 8) <input type="checkbox"/> Configuración 9) <input type="checkbox"/> Contratación de Proveedores 10) <input type="checkbox"/> Cultura y Lingüística 11) <input type="checkbox"/> Servicio al Cliente | 12) <input type="checkbox"/> Centros 13) <input type="checkbox"/> Finanzas 14) <input type="checkbox"/> Recursos Humanos 15) <input type="checkbox"/> Tecnología de la Información/Sistemas Principales 16) <input type="checkbox"/> Farmacia 17) <input type="checkbox"/> Redes de Proveedores 18) <input type="checkbox"/> Mejora de la Calidad y Equidad en Salud 19) <input type="checkbox"/> Administración de Utilización |
| TIPO DE PRODUCTO: <input checked="" type="checkbox"/> Medi-Cal | Reemplaza a la política n.º: No disponible. |

I. PROPÓSITO

Asegurar que la Comisión de Salud del condado de San Joaquin ("Comisión"), que opera como Health Plan of San Joaquin and Mountain Valley Health Plan ("Plan de Salud"), cumpla con todos los requisitos contractuales, las leyes federales y estatales aplicables y las regulaciones sobre responder, prevenir, revisar e investigar todo incumplimiento que se haya identificado y denunciado.

II. POLÍTICA

- A. El Plan de Salud se compromete con una cultura que fomenta el cumplimiento con el Programa de Cumplimiento del Cuidado Médico de la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. En dicho programa los problemas e incidentes por incumplimiento se investigan y abordan sin demora.
- B. El Plan de Salud tiene una política de cero tolerancia para casos de represalia o venganza de cualquier tipo, según lo establece la política CMP12: *No represalias por denunciar violaciones*. Como se indica en el *Código de conducta y ética* del Plan de Salud, el personal, los miembros, las personas subcontratadas y sus intermediarios, los proveedores, los comerciantes y los delegados denunciarán, de buena fe y sin temor a las represalias, sospechas de mala conducta o violaciones.
- C. El Plan de Salud detecta, desalienta y corrige sin demora las violaciones de las leyes y regulaciones federales y estatales aplicables, así como las violaciones de las políticas y los procedimientos internos del Plan de Salud.
- D. Conforme a las reglamentaciones contractuales y las leyes federales y estatales, el Plan de Salud informa a las agencias de regulación competentes todos los casos en que se sospeche fraude, derroche y abuso.
- E. El Plan de Salud informa los riesgos de incumplimiento al Comité de Cumplimiento y la Comisión.

III. PROCEDIMIENTO

- A. El director ejecutivo de cumplimiento o quien este designe dará garantía de que conoce las siguientes medidas de cumplimiento:
 - 1. Entre el personal y la dirección del Plan de Salud, se mantienen líneas de comunicación abiertas y eficaces para denunciar o hacer preguntas sobre problemas o asuntos de cumplimiento.
 - 2. El personal, los miembros, las personas subcontratadas y sus intermediarios, los proveedores, los comerciantes y los delegados del Plan de Salud denuncian, de inmediato y de buena fe, las violaciones de cualquier estatuto, regulación, pauta, ley, políticas y procedimientos del Plan de Salud u otros casos de mala conducta.

3. Las denuncias anónimas y confidenciales pueden realizarse a través de la línea directa de ética y cumplimiento.
- B. El director ejecutivo de cumplimiento o quien este designe aplica y difunde las medidas de cumplimiento a través de un *Código de conducta y ética*.
- C. Denuncia de sospechas de violación.
 1. Informar al supervisor directo o a cualquier miembro de la dirección.
 2. Usar los buzones para denuncias de cumplimiento ubicados en las salas de personal del Plan de Salud.
 3. Denunciar a través de la línea anónima directa de ética y cumplimiento, (855) 400-6002.
 4. Denunciar a través del botón "Report an Incident" (Denunciar un incidente) en el sitio de SharePoint del Departamento de Cumplimiento.
 5. Informar de manera directa a cualquier miembro del Departamento de Cumplimiento.
 6. Las denuncias de violaciones también se pueden presentar en la Oficina del Inspector General:
 - a. Teléfono: 1-800-HHS-TIPS (1-800-447-8477), TTY 1-800-377-4950
 - b. Correo postal: U.S. Department of Health and Human Services
Office of Inspector General
ATTN: OIG HOTLINE OPERATIONS
P.O. Box 23489
Washington, DC 20026
 - c. Fax: 1-800-223-8164
 - d. Sitio web de la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos:
<https://oig.hhs.gov/fraud/report-fraud/>

IV. DOCUMENTOS ADJUNTOS

- A. Definiciones de los Planes de Cuidado Controlado de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Cuidado Médico (anexo A, documento adjunto I, 1.0 Definiciones)
- B. [Enlace al glosario](#)
- C. Lista de acrónimos usados en los contratos de Cuidado Controlado de Medi-Cal (anexo A, documento adjunto I, 2.0 Acrónimos)

V. REFERENCIAS

- A. CMP02: *Administración y retención de registros.*
- B. CMP03: *Código de conducta y ética.*
- C. CMP05: *Denuncia de fraude, derroche y abuso.*
- D. CMP08: *Programa de Cumplimiento.*
- E. CMP12: *No represalias por denunciar violaciones.*
- F. CMP24: *Capacitación y educación sobre el Programa de Cumplimiento.*
- G. Disposición 1.3.2 (Programa de Prevención del Fraude), documento adjunto III, anexo A del Contrato del DHCS.
- H. [Anexo C: Código de conducta y ética empresarial del Plan de Salud.docx \(sharepoint.com\).](#)
- I. HPA09: *Medidas disciplinarias para el personal en caso de violaciones a las reglas de privacidad y seguridad.*
- J. Sección 1348 de la Ley Knox-Keene: Plan antifraude.

VI. HISTORIAL DE REVISIÓN

* Versión 001 vigente desde 01/01/2023

| Versión* | Resumen de la revisión | Fecha |
|--|---|------------|
| 001 | Se cambió la política CMP01 a la nueva plantilla de políticas y procedimiento para 2023. Se realizaron correcciones menores, se aplicaron cambios gramaticales y de formato, se actualizaron las secciones "Referencias" y "Documentos adjuntos". | 10/31/2023 |
| 002 | | |
| Fecha de vigencia inicial: 5/1/2015 | | |

VII. Revisión y aprobación del comité

| Nombre del comité | Versión | Fecha |
|---|---------|------------|
| Comité de Cumplimiento | 001 | 12/7/2023 |
| <ul style="list-style-type: none"> Comité de Supervisión de Privacidad y Seguridad | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Comité de Integridad del Programa | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Comité de Auditorías y Supervisión | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Comité de Revisión de Políticas | 001 | 11/15/2023 |
| Comité de Administración de Utilización y Calidad | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Comité de Calidad en Operaciones | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Comité de Quejas Formales | | |

VIII. APROBACIÓN DE AGENCIAS DE REGULACIÓN

| Departamento | Revisor | Versión | Fecha |
|---|----------------|----------------|----------------|
| Departamento de Servicios de Cuidado Médico | No disponible. | No disponible. | No disponible. |
| Departamento de Cuidado Médico Controlado | No disponible. | No disponible. | No disponible. |

IX. Firma de aprobación*

| Firma | Nombre del cargo | Fecha |
|--------------|--|--------------|
| | Presidente, Comité de Revisión y Acreditación de Pares | |
| | Responsable de la política | |
| | Ejecutivo del departamento | |
| | Director ejecutivo | |

* Las firmas se archivan; no estarán en la copia publicada.