

政策与程序	
政策编号和标题: CMP12 禁止对违规举报行为进行报复	
主要政策所有者: 合规部	政策编号: CMP12
受影响/次要政策所有者: 选择负责遵守所述全部或部分政策或程序的部门	
1) <input checked="" type="checkbox"/> 所有部门 2) <input type="checkbox"/> 行为健康部 (BH) 3) <input type="checkbox"/> 福利管理部 (BA) 4) <input type="checkbox"/> 护理管理部 (CM) 5) <input type="checkbox"/> 索赔部 (CLMS) 6) <input type="checkbox"/> 社区市场与会员参与部 (MAR) 7) <input type="checkbox"/> 合规部 (CMP/HPA) 8) <input type="checkbox"/> 配置部 (CFG) 9) <input type="checkbox"/> 医疗服务提供者签约部 (CONT) 10) <input type="checkbox"/> 文化与语言部 (CL) 11) <input type="checkbox"/> 客户服务部 (CS)	12) <input type="checkbox"/> 设施部 (FAC) 13) <input type="checkbox"/> 财务部 (FIN) 14) <input type="checkbox"/> 人力资源部 (HR) 15) <input type="checkbox"/> 信息技术/核心系统部 (IT) 16) <input type="checkbox"/> 药房 (PH) 17) <input type="checkbox"/> 医疗服务提供者网络部 (PRO) 18) <input type="checkbox"/> QI 健康公平部 (GRV/HE/HEQ/PHM/QM) 19) <input type="checkbox"/> 使用管理部 (UM)
产品类型: <input checked="" type="checkbox"/> Medi-Cal	取代政策编号: 无

I. 目的

本政策旨在要求 Health Plan of San Joaquin 和 Mountain Valley Health Plan（简称为“Health Plan”）的员工以及 Health Plan 的第三方实体（简称为“第三方”）举报可疑或实际违反适用的法律法规以及 Health Plan 政策与程序 (P&P) 的行为。举报者不必担心因举报违规行为或寻求与可疑或实际违规行为相关的指导而遭到报复。

II. 政策

A. Health Plan 员工和第三方必须立即报告可疑或实际违反法律法规以及 Health Plan 政策的行为。

B. Health Plan 为 Health Plan 员工和第三方提供匿名和实名两种举报选项，以举报违反法律法规以及 Health Plan 政策的行为，而不必担心遭到报复、惩罚或骚扰。

- C. Health Plan 会对希望匿名的个人保持匿名性，但受法律规定的限制。并非在所有情况下都将保持匿名性。
- D. 如果 Health Plan 员工举报与自己的行为不当或不足相关的问题，他们也不能免于承担这些行为的后果。
- E. 如果 Health Plan 工作人员或第三方及时坦率地披露错误，即使该错误构成表现不当或不足，也被视为工作人员或第三方的积极建设性行动。
- F. 禁止 Health Plan 员工和第三方对善意举报合规问题的其他 Health Plan 员工或第三方成员进行报复、惩罚或任何形式的骚扰。¹
- G. 参与对 Health Plan 员工或第三方成员进行报复或惩罚行动的任何人都将受到纪律处分，最严重者可终止雇佣关系或第三方合同关系。

III. 程序

A. Health Plan 员工举报程序

- 1. Health Plan 员工可使用以下任一选项善意地举报与实际或可疑违规行为相关的问题：
 - a. 寻求澄清合规问题，直接向主管或经理举报可疑违规行为。如果这种方法不可行，必须向上一级监管人员提出问题或举报。
 - b. 如果个人在与其主管、经理或董事交谈时感到不安，必须联系 Health Plan 的合规部。
 - c. 如果个人不愿意与上述任何代表交谈，其必须使用以下方法中的一种进行匿名举报（若适用）：
 - i. 使用位于 Health Plan 办公地点餐厅的实体匿名举报箱。
 - ii. 拨打 Health Plan 的道德与合规热线电话号码 (855) 400-6002。
 - iii. 使用由 Health Plan 的外部供应商管理的在线“匿名举报”选项，该选项可在 Health Plan 的内联网上找到。

¹ 45 CFR §160.316

2. 法律要求 Health Plan 向美国卫生与公众服务部部长 (HHS) 举报某些类型的严重违规行为。²
3. 我们将尝试识别违规行为举报者的身份，他们可以选择承认自己的身份或保持匿名；但是，如果不知道举报者的身份，将很难解决调查或涉嫌合规问题。
 - a. 通过内部电话系统、电子邮件、美国邮政、公司内部邮件或个人对话进行的举报不能保证匿名。
 - b. 在某些情况下，如果举报者继续保持匿名，Health Plan 可能无法根据收到的信息采取行动。
4. 当向经理、主管或董事进行举报时，经理、主管或董事将在收到举报后的一 (1) 个工作日内启动回复。回复可以采用以下任何形式：
 - a. 直接提供解决办法。
 - b. 提供行动计划以获得解决办法。
 - c. 告知举报者已将问题/疑虑转交给合规部。

B. Health Plan 对员工举报的回复

1. 联系合规部后，如果合规部无法及时提供解决办法，他们将咨询 Health Plan 的法律顾问和/或其他专业领域专家。
2. 合规部根据需要在 Health Plan 执行团队、法律顾问和/或人力资源部 (HR) 的支持下调查所有可疑违规行为。

C. 第三方举报程序

1. 第三方必须使用以下任一选项善意地举报与实际或可疑违规行为相关的问题：
 - a. 通过发送电子邮件至计划完整性部门：piu@hpsj.com
 - b. 拨打 Health Plan 的道德与合规热线电话号码 (855) 400-6002。
 - c. 通过 Health Plan 面向公众的网站[匿名举报链接](#)进行匿名举报

² 45 C.F.R. § 164.530(d)

2. 我们将尝试识别违规行为举报者的身份，他们可以选择承认自己的身份或保持匿名；但是，如果不知道举报者的身份，将很难解决调查或涉嫌合规问题。
 - a. 匿名举报不能保证匿名。
 - b. 在某些情况下，如果举报者继续保持匿名，Health Plan 可能无法根据收到的信息采取行动。

D. Health Plan 对第三方举报的回复

1. 当 Health Plan 收到实际或可疑违规行为的通知后，将在通知后一 (1) 个工作日内启动回复。回复可以采用以下任何形式：
 - a. 直接提供解决办法。
 - b. 提供行动计划以获得解决办法。
 - c. 告知举报者已将问题/疑虑转交给合规部。
2. 联系合规部后，如果合规部无法及时提供解决办法，他们将咨询 Health Plan 的法律顾问和/或其他专业领域专家。
3. 合规部将根据需要在其他 Health Plan 部门的支持下调查所有可疑违规行为。

E. 针对举报方的所有报复、惩罚或骚扰事件，无论举报者是工作人员还是第三方，都将报告给 Health Plan 的合规部，该部门将与 Health Plan 的法务部和医疗服务提供者服务部合作进行调查，并确定相应的纪律处分。

F. 未根据本政策举报可疑违规行为本身就违反了 Health Plan 政策。

IV. 附件

- A. DHCS Medi – Cal 管理式护理计划定义（附录 A，附件 I，1.0 定义）
- B. [术语表链接](#)
- C. Medi-Cal 管理式护理合同缩略语列表（附录 A，附件 I，2.0 缩略语）

V. 参考资料

- A. 45 CFR §160.316 和 §164.530(g)
- B. CMP03 行为与道德准则
- C. Health Plan 行为与商业道德准则
- D. Lighthouse 匿名举报常见问题解答

VI. 修订记录

*版本 001 自 2023 年 1 月 1 日起生效

版本*	修订摘要	日期
001	进行了年度审查，将政策放入当前模板中，并进行了编辑以更新参考资料、提高可读性和优化流程	2023 年 10 月 31 日
002	编辑了政策内容和格式。	2023 年 12 月 4 日
003		
初始生效日期：2015 年 3 月 4 日		

VII. 委员会审查和批准

委员会名称	版本	日期
合规委员会	002	2024 年 2 月 15 日
<ul style="list-style-type: none"> • 隐私与安全监督委员会 (PSOC) 		
<ul style="list-style-type: none"> • 计划完整性委员会 		
<ul style="list-style-type: none"> • 审计与监督委员会 		
<ul style="list-style-type: none"> • 政策审查委员会 	002	2023 年 12 月 20 日
质量与使用管理委员会		
<ul style="list-style-type: none"> • 质量运营委员会 		
<ul style="list-style-type: none"> • 申诉委员会 		

VIII. 监管机构批准

部门	审查者	版本	日期
健康护理服务部 (DHCS)	DHCS 合同经理 (文件和使用)	002	2024 年 1 月 4 日
管理式护理部 (DMHC)			



IX. 批准签名*

签名	姓名 职务	日期
	PRC 主席	
	政策所有者	
	部门主管	
	首席执行官	