

<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO</b>	
<b>N.º DE LA POLÍTICA Y TÍTULO:</b> CMP12: <i>No represalias por denunciar violaciones.</i>	
<b>RESPONSABLE PRIMARIO DE LA POLÍTICA:</b> Cumplimiento	<b>N.º DE POLÍTICA:</b> CMP12
<b>RESPONSABLE AFECTADO O SECUNDARIO DE LA POLÍTICA:</b> Marque los departamentos a cargo del cumplimiento de la política o los procedimientos 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
<b>TIPO DE PRODUCTO:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Medi-Cal	<b>REEMPLAZA A LA POLÍTICA N.º:</b> No disponible

## I. PROPÓSITO

Esta política está redactada para exigir al personal de Health Plan of San Joaquin and Mountain Valley Health Plan (“Plan de salud”) y a las entidades de terceros (“Terceros”) del Plan de salud que informen del incumplimiento presunto o real de las leyes, las normativas y las políticas y los procedimientos aplicables del Plan de salud. Los informantes no deben temer represalias por denunciar violaciones o buscar orientación en relación con los incumplimientos presuntos o reales.

## II. POLÍTICA

A. El personal del Plan de salud y los Terceros deben informar de inmediato sobre el incumplimiento presunto o real de las leyes, las normativas y las políticas del Plan de salud.

- B. El Plan de salud ofrece opciones de denuncia anónima y no anónima para que su personal y los Terceros denuncien las violaciones de las leyes, los reglamentos y las políticas del Plan de salud sin temor a represalias, castigos o acoso.
- C. El Plan de salud mantiene la confidencialidad de las personas que quieren permanecer en el anonimato, dentro de los límites que impone la ley. El anonimato no se mantendrá en todos los casos.
- D. Un miembro del personal del Plan de salud que informe de una preocupación relacionada con sus propias acciones inadecuadas o incorrectas no está exento de las consecuencias de dichas acciones.
- E. La revelación oportuna y franca de un error por parte de un miembro del personal del Plan de salud o de un Tercero, incluso si el error constituye una actuación inadecuada o incorrecta, se considera una acción constructiva positiva por parte del miembro del personal o del Tercero.
- F. El personal del Plan de salud y los Terceros tienen prohibido participar en represalias, castigos o cualquier forma de acoso dirigido contra otro miembro del personal del Plan de salud o Tercero que comunique, de buena fe, un problema de cumplimiento.<sup>1</sup>
- G. Todas las personas implicadas en cualquier acto de represalia o castigo contra un miembro del personal del Plan de salud o un Tercero estarán sujetas a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido o la rescisión de la relación contractual con el Tercero.

---

<sup>1</sup> Sección 160.316 del título 45 del CFR.

### III. PROCEDIMIENTO

#### A. Procedimiento de denuncia del personal del Plan de salud

1. El personal del Plan de salud debe denunciar, de buena fe, las inquietudes sobre violaciones reales o presuntas utilizando cualquiera de las siguientes opciones:
  - a. Solicitar aclaraciones sobre una duda relacionada con el cumplimiento de la normativa y denunciar una presunta violación directamente al supervisor o al director. Si eso no parece factible, la duda o la denuncia debe plantearse al nivel de supervisión inmediatamente superior.
  - b. Si una persona se siente incómoda al hablar con el supervisor, gerente o director, debe contactar al Departamento de Cumplimiento del Plan de salud.
  - c. Si una persona no se siente cómoda al hablar con cualquiera de los representantes mencionados, debe presentar una denuncia anónima a través de uno de los siguientes métodos, si corresponde:
    - i. Utilizar los buzones físicos de denuncia anónima ubicados en los comedores de las oficinas del Plan de salud.
    - ii. Llamar a la línea directa de Ética y Cumplimiento del Plan de salud al (855) 400-6002.
    - iii. Utilizar la opción en línea “Denuncia anónima” que administra el proveedor externo del Plan de salud y que está disponible en la intranet del Plan de salud.
2. El Plan de salud tiene la obligación legal de denunciar ciertos tipos de violaciones graves a la Secretaría de Salud y Servicios Humanos (HHS).<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Sección 164.530(d) el título 45 del CFR.

3. Se hará un intento por identificar al denunciante de una violación, y este tendrá la opción de confirmar su identidad o mantener el anonimato; sin embargo, será difícil abordar una investigación o un presunto problema de cumplimiento sin conocer la identidad del denunciante.
    - a. No se puede garantizar el anonimato de las denuncias hechas a través del sistema telefónico interno o por correo electrónico, correo de EE. UU., correo interno o conversaciones personales.
    - b. En algunos casos, si un denunciante continúa en el anonimato, es posible que el Plan de salud no pueda hacer nada con la información recibida.
  4. Cuando se haga una denuncia a un gerente, supervisor o director, se iniciará una respuesta en el plazo de un (1) día laborable a partir de la recepción por parte del gerente, supervisor o director. La respuesta puede adoptar cualquiera de las siguientes formas:
    - a. Respuesta directa.
    - b. Propuesta de un plan de acción para obtener una respuesta.
    - c. Información al denunciante de que la duda o preocupación se ha transmitido al Departamento de Cumplimiento.
- B. Respuesta del Plan de salud a las denuncias del personal
1. Una vez que el Departamento de Cumplimiento sea contactado, si este no puede ofrecer respuestas rápidas, deberá consultar al asesor legal del Plan de salud u otros expertos en la materia.
  2. El Departamento de Cumplimiento investiga todas las presuntas violaciones con el apoyo del equipo ejecutivo del Plan de salud, el asesor jurídico o Recursos Humanos, según sea necesario.
- C. Procedimiento de denuncia de Terceros
1. Los Terceros deben denunciar, de buena fe, las inquietudes sobre violaciones reales o presuntas utilizando cualquiera de las siguientes opciones:
    - a. Enviar un correo electrónico a la Unidad de Integridad del programa: [piu@hpsj.com](mailto:piu@hpsj.com)

- b. Llamar a la línea directa de Ética y Cumplimiento del Plan de salud al (855) 400-6002.
      - c. Denunciar de forma anónima a través del [enlace de denuncia anónima](#) del sitio web público del Plan de salud.
    2. Se hará un intento por identificar al denunciante de una violación, y este tendrá la opción de confirmar su identidad o mantener el anonimato; sin embargo, será difícil abordar una investigación o un presunto problema de cumplimiento sin conocer la identidad del denunciante.
      - a. No se puede garantizar el anonimato de las denuncias anónimas.
      - b. En algunos casos, si un denunciante continúa en el anonimato, es posible que el Plan de salud no pueda hacer nada con la información recibida.
- D. Respuesta del Plan de salud a las denuncias de Terceros
  1. Cuando el Plan de salud reciba la notificación de una violación real o presunta, se iniciará una respuesta en el plazo de un (1) día hábil a partir de la notificación. La respuesta puede adoptar cualquiera de las siguientes formas:
    - a. Respuesta directa.
    - b. Propuesta de un plan de acción para obtener una respuesta.
    - c. Información al denunciante de que la duda o preocupación se ha transmitido al Departamento de Cumplimiento.
  2. Una vez que el Departamento de Cumplimiento sea contactado, si este no puede ofrecer respuestas rápidas, deberá consultar al asesor legal del Plan de salud u otros expertos en la materia.
  3. El Departamento de Cumplimiento investigará todas las presuntas violaciones con el apoyo de otros departamentos del Plan de salud, según sea necesario.
- E. Todos los casos de represalias, castigo o acoso contra el denunciante, ya sea este un miembro del personal o un Tercero, se comunicarán al Departamento de Cumplimiento del Plan de salud, el cual, junto con los Servicios Jurídicos y de Proveedores del Plan de salud, investigará y determinará las medidas disciplinarias adecuadas, tanto para el personal como para Terceros.

- F. El hecho de no denunciar presuntas violaciones de conformidad con esta Política constituye, en sí mismo, una violación de la política del Plan de salud.

#### IV. DOCUMENTOS ADJUNTOS

- A. 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. Secciones 160.316 y 164.530(g) del título 45 del CFR.
- B. CMP03: *Código de conducta y ética.*
- C. *Código de conducta y ética empresarial* del Plan de salud.
- D. Preguntas frecuentes sobre las denuncias anónimas de Lighthouse.

#### VI. HISTORIAL DE REVISIÓN

\* Versión 001 vigente desde 01/01/2023

Versión*	Resumen de la revisión	Fecha
001	Se ha realizado una revisión anual, se ha colocado la política en la plantilla actual y se ha editado para actualizar las referencias, facilitar la lectura y mejorar la fluidez.	10/31/2023
002	Contenido y formato de la política editada.	12/4/2023
003		
<b>Fecha de vigencia inicial:</b> 3/4/2015		

#### VII. REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL COMITÉ

Nombre del comité	Versión	Fecha
Comité de Cumplimiento	002	2/15/2024
<ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo de Supervisión de Seguridad y Privacidad</li> </ul>		

Nombre del comité	Versión	Fecha
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Integridad del Programa</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Auditorías y Supervisión</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Revisión de Políticas</li> </ul>	002	12/20/2023
Comité de Administración de Utilización y Calidad		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Calidad en Operaciones</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Quejas Formales</li> </ul>		

### VIII. APROBACIÓN DE AGENCIAS DE REGULACIÓN

Departamento	Revisor	Versión	Fecha
Departamento de Servicios de Cuidado Médico	Administrador de contratos del DHCS (Archivo y uso)	002	1/4/2024
Departamento de Cuidado Médico Controlado			

### IX. FIRMA DE APROBACIÓN\*

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