



Programa de cumplimiento

Junio 2023

Introducción

CareFree Insurance Services (CIS) está comprometido con la excelencia a través de los servicios que brindamos a nuestros(as) socios(as) comerciales, agentes y clientes.

Nos esforzamos por mantener una cultura de cumplimiento e integridad. Incorporamos estándares legales, comerciales y éticos en todas nuestras operaciones corporativas.

Mantenemos procesos formales de revisiones continuas, evaluaciones de riesgos y mejoras. Esto garantiza que tengamos suficientes prácticas para promover el cumplimiento de todas las reglamentaciones federales y estatales aplicables.

Introducción

CareFree Insurance Services es una Organización de Mercadeo (FMO) en los segmentos de seguros de vida y salud para personas mayores elegibles a Medicare.

Tenemos contrato como Entidad de Primer Nivel, “Downstream” y Entidad Relacionada (FDR) con aseguradoras de planes de Medicare que ofrecen planes Medicare Advantage (MA) y Medicamentos Recetados (PD).

Al estar en la industria de Medicare, conocemos la importancia de cumplir con todas las regulaciones federales y estatales aplicables.

Introducción

El Programa de Cumplimiento de CareFree Insurance Services es una herramienta comercial esencial. Promueve una conducta comercial legal y ética. También previene, detecta y resuelve conductas no conformes a cumplimiento. Esto incluye fraude, desperdicio y abuso de programas financiados por el gobierno.

Esta descripción del Programa de Cumplimiento indica las formas en que los(as) empleados(as) y socios(as) comerciales de CareFree Insurance Services pueden operar en conformidad con las regulaciones vigentes. También incorpora leyes y reglamentos pertinentes.

Definición del programa y sus elementos

El Manual de Atención Administrativa de Medicare (MMCM), Capítulo 21: Pautas del Programa de Cumplimiento, enumera los requisitos para un Programa de Cumplimiento efectivo. Además, la Oficina del Inspector General (OIG) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) tiene pautas detalladas sobre los programas de cumplimiento accesibles para varias entidades en la industria del cuidado de la salud.

Somos una organización estrechamente alineada con la industria del cuidado de la salud. Nuestro programa de cumplimiento de CareFree Insurance Services garantiza que los requisitos básicos del HHS se mantengan a través de los 7 elementos del programa de cumplimiento.



Elemento 1: Implementación de políticas, procedimientos y estándares de conducta escritos

Nuestro Código de Conducta refleja el compromiso con los más altos estándares de conducta comercial ética. Está diseñado para ser una recopilación clara y concisa de los estándares de toda la empresa. También refleja un compromiso con la calidad en las operaciones, productos y servicios que brinda CareFree Insurance Services.

El Código se incluye como parte de la orientación para nuevos(as) empleados(as) de la Compañía. También es accesible en el sitio de intranet de la Compañía. Después de revisar el Código, los(as) nuevos(as) empleados(as) certifican electrónicamente que han leído, entendido y aceptado cumplir con sus disposiciones y políticas relacionadas.

Las políticas se encuentran en SharePoint de la empresa y todos(as) los(as) empleados(as) de la empresa pueden acceder a ellas. El Código está disponible para los(as) agentes contratados(as) en el sitio web de agentes. Cumplir con el Código es un requisito de empleo de CareFree. También debe ser revisado anualmente.

Implementación de políticas , procedimientos, y normas de conducta

Nuestras políticas garantizan el cumplimiento de las regulaciones vigentes y las pautas de CMS pertinentes a nuestro rol como Entidad de primer nivel, “Downstream” y Entidad Relacionada (FDR).

También tenemos políticas de privacidad y seguridad que establecen los estándares para los(as) empleados(as). Salvaguardan la información médica confidencial y protegida que se nos ha confiado. Estamos(as) comprometidos(as) a cumplir con las regulaciones aplicables relacionadas con la privacidad de la información de salud.

Se requiere que todos(as) los(as) empleados completen anualmente la capacitación de Concientización sobre la privacidad de HIPAA. Y están obligados(as) a realizar sus tareas laborales siguiendo el estándar mínimo necesario de HIPAA. Esto garantiza que el acceso a la información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) esté limitado como se describe en la regla de privacidad de HIPAA.

Implementación de políticas , procedimientos, y normas de conducta

CareFree Insurance Services se compromete a prevenir, detectar y corregir incidentes que podrían conducir a fraude, desperdicio o abuso (FWA). Nuestro plan FWA comienza con la verificación inicial de antecedentes de un nuevo empleado. Esto se hace contra la Lista de Individuos y Entidades Excluidas de la Oficina del Inspector General (OIG) y el Sistema de Lista de Partes Excluidas de la Administración de Servicios Generales (GSA).

También se realizan verificaciones de antecedentes de los(as) agentes contratados por CIS para vender productos de Medicare MA, MAPD y PDP, y planes complementarios de Medicare. Todos(as) los(as) empleados(as) y agentes contratados(as) están sujetos a verificación mensual con las listas de OIG y GSA.

Nuestros(as) empleados(as) juegan un papel importante en nuestro programa de prevención de fraude. Se espera que todos nuestros empleados informen los incidentes sospechosos de FWA.

Elemento 2: Designación de un(a) Oficial de Cumplimiento y Comité de Cumplimiento

Hemos designado un(a) Oficial de Cumplimiento (CO) a tiempo completo. El CO reporta directamente a la alta gerencia. El/La CO supervisa las actividades de ética y cumplimiento de CIS con énfasis en garantizar que las inquietudes se manejen de manera objetiva.

El/La Oficial de Cumplimiento (CO) lleva a cabo las iniciativas del Programa de cumplimiento de CareFree, que incluyen:

- Código de conducta de la empresa
- Supervisión del cumplimiento de los(as) agentes
- Cumplimiento de los requisitos de CMS como FDR para socios comerciales de CareFree Insurance Services
- Fomentar una cultura de ética y cumplimiento en toda la Compañía

Elemento 3: Adiestramiento efectivo

Los(as) nuevos(as) empleados(as) deben realizar un adiestramiento de de nuevo ingreso. Esto incluye el Código de Conducta de la Compañía, Privacidad y Seguridad de HIPAA y Medicare FWA.

El/LA CO también puede requerir adiestramiento adicional especializado en cumplimiento según lo considere apropiado. Dichos adiestramientos pueden ser desarrolladas por el/la CO, Recursos Humanos o las unidades comerciales correspondientes.

Es obligatorio que todos(as) los(as) empleados(as) de CareFree Insurance Services asistan a las sesiones anuales de adiestramiento de la Compañía. Los temas de los adiestramientos incluyen: Código de conducta, Cumplimiento, FWA y Privacidad y seguridad de HIPAA.

Elemento 4: Desarrollo de líneas de comunicación efectivas

Cumplimiento de CareFree Insurance Services mantiene y se adhiere a todas las regulaciones de comunicación y mercadeo contenidas en el Capítulo 3 de las Pautas de comunicación y mercadeo de Medicare.

Tenemos un sitio web de agente disponible para nuestros corredores. Contiene una amplia variedad de videos, capacitaciones y recursos. Todos los materiales describen las pautas de marketing específicas de CMS y CareFree. Una vez que los agentes están listos para vender, tienen acceso total al sitio y su contenido. Todos los temas se revisan y actualizan anualmente, con mayor frecuencia según sea necesario.

El cumplimiento garantiza que los socios de línea descendente y todo el personal interno de CareFree reciban importantes mensajes de cumplimiento durante todo el año.

Desarrollo de líneas de comunicación efectivas

La política de CareFree proporciona un entorno libre de represalias. Alentamos a los(as) empleados(as) a plantear inquietudes éticas, legales y de cumplimiento sin temor a represalias. Se prohíben las represalias contra aquellos que, de buena fe, informan inquietudes a la gerencia.

Nuestros empleados también pueden informar inquietudes éticas o de cumplimiento a su supervisor(a) inmediato. Alternativamente, los empleados(as) pueden discutir cualquier inquietud de cumplimiento con el/la CO.

El conocimiento de una posible violación de una ley o reglamento no informado puede resultar en una acción disciplinaria.

Desarrollo de líneas de comunicación efectivas

Los(as) empleados(as) pueden informar asuntos de cumplimiento directamente al buzón de Cumplimiento de CareFree:

CarefreeCompliance@carefreeinsurance.net o los(as) empleados(as) pueden comunicarse con el CO con cualquier inquietud de cumplimiento al 847-372-1432.

Los problemas también se pueden informar de forma anónima a la empresa, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

- Teléfono: CVS Health Ethics Line / 1-877-287-2040 (TTY: 711)
- Online: CVSHealth.com/EthicsLine
- Email: Ethics.BusinessConduct@CVSHealth.com

CareFree se toma muy en serio los asuntos de cumplimiento. Todas las inquietudes informadas son investigadas por el CO u otras áreas apropiadas.

Elemento 5: Realización de seguimiento interno y auditoría

Un aspecto importante de nuestro monitoreo interno es la evaluación de áreas de riesgo en cambios regulatorios sustantivos. Se obtienen aportes de la gerencia de CareFree, particularmente en áreas que respaldan nuestros negocios de Medicare MA, MAPD y PDP.

De acuerdo a los resultados de nuestras evaluaciones de riesgo anuales, el/la CO desarrolla un cronograma de auditoría y otras actividades específicas específicas. Esto asegura que la Compañía mantenga revisiones adecuadas de supervisión, monitoreo y cumplimiento.

Elemento 6: Hacer cumplir las normas a través de la publicación de directrices disciplinarias

Las pautas disciplinarias están incluidas en el Código de Conducta distribuido a todos(as) los(as) nuevos empleados(as). También es accesible a través del sitio de intranet de CareFree para todos(as) los(as) empleados(as) de la Compañía. La Compañía también mantiene políticas escritas, otros procedimientos y reglas del lugar de trabajo. Se espera que los colegas lean, comprendan y sigan todos los diversos materiales de la Compañía relacionados con el puesto del colega. Para servir mejor a nuestros clientes y pacientes, cada colega debe entender por qué estamos en el negocio y cómo lo hacemos.

Las acciones disciplinarias del CareFree se aplican estrictamente en todos los niveles dentro de la Compañía sin perjuicio. Incluyen acciones correctivas hasta la terminación.

Elemento 7: Responder con prontitud a los delitos detectados y emprender acciones correctivas

Como se indicó anteriormente, ofrecemos un entorno libre de represalias. Alentamos a los(as) empleados(as) a plantear inquietudes éticas o de cumplimiento sin temor a represalias. Nos tomamos muy en serio los asuntos éticos y de cumplimiento. Todos los asuntos informados se investigan a fondo.

La acción disciplinaria o correctiva en respuesta a una acusación fundamentada es una parte integral del Programa de Cumplimiento de CareFree. Las acciones correctivas se implementan cada vez que hay un incidente confirmado de incumplimiento. El incumplimiento se identifica a través de una variedad de fuentes, como canales de autoinforme, auditorías de compañías de seguros, revisiones internas y quejas de agentes.

Responder con prontitud a los delitos detectados y emprender acciones correctivas

Cada vez que CareFree identifica un incidente de mala conducta, incumplimiento o FWA, se toman medidas inmediatas para investigar el asunto. Determinamos la causa raíz y esbozamos la acción correctiva efectiva que se considere apropiada.

El/La CO es responsable de revisar los casos de mala conducta e incumplimiento relacionados tanto con los empleados como con los agentes. Cuando sea necesario, el/la CO divulga dichos incidentes y coordina la acción correctiva a las compañías de seguros.

Debido a la naturaleza compleja de algunos de los casos (particularmente las investigaciones de fraude), el CO puede delegar toda o parte de la responsabilidad a la Unidad de Investigaciones Especiales (SIU).