

Scott & White Quarter 2				
Item #	Performance	Remedies Imposed	Noncompliance Determination & Remedy Imposed Date	Maximum Remedy Action Allowed
1	Provider Hotline - must operate a toll-free provider telephone hotline for provider inquiries. Provider Hotline	\$300.00	10/17/2017	up to \$100.00 for each percentage point from the standard
2	Member Hotline - must operate a toll-free provider telephone hotline for provider inquiries. Member Hotline	\$300.00	10/17/2017	up to \$100.00 for each percentage point from the standard
Total Q2 Remedies Imposed		\$600.00		

Scott & White Quarter 1					
Item #	Performance	Remedies Imposed	New CAP Y/N	Noncompliance Determination & Remedy Imposed Date	Maximum Remedy Action Allowed
1	The MCO did not comply with the requirements of the HHSC-approved Fraud, Waste, and Abuse Compliance Plan. An IG audit found Scott and White non-compliant with four compliance plan requirements for the period from September 2013 through August 2015. The audit report is available at: https://oig.hhsc.texas.gov/sites/oig/files/reports/IG-HMSThirdPartySIU-Full-Report-16015.pdf Fraud, Waste, & Abuse	\$58,400.00	N	7/5/2017	Up to \$1,000 per calendar day for each incident of noncompliance, per MCO Program.
2	Member Hotline - call abandonment rate is 7% or less. Member Hotline	\$300.00	N	7/5/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
3	Member Hotline - 80% of calls answered within 30 seconds. Member Hotline	\$1,800.00	N	7/5/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
4	Claims Processing 98% adjudicated within 30 days. Appealed Claims Aggregate	\$5,000.00	Y	7/5/2017	Up to \$5,000 per reporting period
5	Encounter Reconciliation Report within a 2% variance. Medical Encounters	\$5,000.00	N	7/5/2017	Up to \$2,500 per Quarter, Up to \$5,000 per Quarter for each additional Quarter
Total Q1 Remedies Imposed		\$70,500.00			

Scott & White, 1er trimestre					
Ítem	Rendimiento	Sanciones impuestas	CAP nuevo Sí/No	Fecha de determinación de incumplimiento y sanción impuesta	Sanción máxima permitida
1	La MCO no cumplió con los requisitos del Plan de cumplimiento por fraude, malgasto y abuso, aprobado por la HHSC. Una auditoría del Inspector General reveló que Scott and White no cumplió con cuatro requisitos del plan de cumplimiento de septiembre de 2013 a agosto de 2015. El informe de la auditoría está disponible en: https://oig.hhsc.texas.gov/sites/oig/files/reports/IG-HMSThirdPartySIU-Full-Report-16015.pdf Fraude, malgasto y abuso	\$58,400.00	No	7/5/2017	Hasta \$1,000 por día calendario por cada incidente de incumplimiento, por cada programa de la MCO.
2	El porcentaje de llamadas desconectadas de la Línea Directa para Miembros es del 7% o menos. Línea directa para miembros	\$300.00	No	7/5/2017	Hasta \$100 por cada punto porcentual fuera del estándar
3	El 80% de las llamadas a la línea directa para miembros se contestaron en un máximo de 30 segundos. Línea directa para miembros	\$1,800.00	No	7/5/2017	Hasta \$100 por cada punto porcentual fuera del estándar
4	El 98% de las solicitudes de pago procesadas se resolvieron en 30 días. Total de solicitudes de pago apeladas	\$5,000.00	Sí	7/5/2017	Hasta \$5,000 por periodo de informes.
5	La variación del informe de conciliación está dentro del 2%. Servicios médicos	\$5,000.00	No	7/5/2017	Hasta \$2,500 por trimestre, Hasta \$5,000 por trimestre por cada trimestre adicional
Total de sanciones impuestas en el 1er trimestre		\$70,500.00			

Scott & White Quarter 4					
Item #	Performance	Remedies Imposed	New CAP Y/N	Noncompliance Determination & Remedy Imposed Date	Maximum Remedy Action Allowed
1	Provider Hotline - call abandonment rate is 7% or less. Provider Hotline	\$1,800.00	N	3/9/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
2	Member Hotline - 80% of calls answered within 30 seconds. Member Hotline	\$4,200.00	N	3/9/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
3	Member Hotline - call abandonment rate is 7% or less. Member Hotline	\$2,500.00	N	3/9/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
4	Claims Processing 98% adjudicated within 30 days. Appealed Claims Aggregate	\$1,000.00	N	3/9/2017	Up to \$5,000 per reporting period
5	Behavioral Health Hotline - call abandonment rate is 7% or less. BH Hotline	\$1,700.00	N	3/9/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
6	Behavioral Health - 80% of calls answered within 30 seconds. BH Hotline	\$500.00	N	3/9/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
Total Q4 Remedies		\$11,700.00			

Scott & White, 4° trimestre					
Ítem	Rendimiento	Sanciones impuestas	CAP nuevo Sí/No	Fecha de determinación de incumplimiento y sanción impuesta	Sanción máxima permitida
1	El porcentaje de índice de llamadas desconectadas de la línea directa para proveedores es del 7% o menor. Línea directa para proveedor	\$1,800.00	No	3/9/2017	Hasta \$100 por cada punto porcentual fuera del estándar
2	El 80% de las llamadas a la línea directa para miembros se contestaron en un máximo de 30 segundos. Línea directa para miembros	\$4,200.00	No	3/9/2017	Hasta \$100 por cada punto porcentual fuera del estándar
3	El porcentaje de llamadas desconectadas de la línea directa para miembros es del 7%. Línea directa para miembros	\$2,500.00	No	3/9/2017	Hasta \$100 por cada punto porcentual fuera del estándar
4	El 98% de las solicitudes de pago procesadas se resolvieron en 30 días. Total de solicitudes de pago apeladas	\$1,000.00	No	3/9/2017	Hasta \$5,000 por periodo de informes.
5	El porcentaje de llamadas abandonadas de la línea directa para salud conductual es del 7% o menor. Línea de ayuda para servicios de salud conductual	\$1,700.00	No	3/9/2017	Hasta \$100 por cada punto porcentual fuera del estándar
6	El 80% de las llamadas a la línea de ayuda para servicios de salud conductual se contestaron en un máximo de 30 segundos. Línea de ayuda para servicios de salud conductual	\$500.00	No	3/9/2017	Hasta \$100 por cada punto porcentual fuera del estándar
Total de sanciones en el 4° trimestre		\$11,700.00			

Scott & White Quarter 3					
Item #	Performance	Remedies Imposed	New CAP Y/N	Noncompliance Determination & Remedy Imposed Date	Maximum Remedy Action Allowed
1	Behavioral Health Hotline - call abandonment rate is 7% or less. BH Hotline	\$400.00	N	11/29/2016	up to \$100.00 for each percentage point for each standard.
Total Q3 Remedies		\$400.00			

Scott & White, 3^{er} trimestre					
Ítem #	Rendimiento	Sanciones impuestas	CAP nuevo Sí/No	Fecha de determinación de incumplimiento y sanción impuesta	Sanción máxima permitida
1	El índice de llamadas abandonadas de la línea directa para salud conductual es del 7% o menor. Línea de ayuda para servicios de salud conductual	\$400.00	No	11/29/2016	hasta \$100.00 por cada punto de porcentaje de cada estándar.
Total de sanciones en el 3^{er} trimestre		\$400.00			

Scott & White Quarter 2					
Item #	Performance	Remedies Imposed	New CAP Y/N	Noncompliance Determination & Remedy Imposed Date	Maximum Remedy Action Allowed
1	Failure to provide a covered service. Indicators of potential member harm due to members abandoning behavioral health crisis hotline phone calls placed to Tejas. Covered Service	\$7,500.00	N	8/24/2016	up to \$ 7,500.00 per day for each incident of noncompliance.
2	Encounter Reconciliation Report within a 2 % variance, Medical Encounters	\$5,000.00	N	8/24/2016	Up to \$2,500 per month for the first quarter and up to \$5,000 per month for each additional quarter
Total Q2 Remedies		\$12,500.00			

Scott & White, 2° trimestre					
Ítem #	Rendimiento	Sanciones impuestas	CAP nuevo Sí/No	Fecha de determinación de incumplimiento y sanción impuesta	Sanción máxima permitida
1	No prestó un servicio cubierto. Indicadores de posible daño a miembros debido a que estos abandonan llamadas telefónicas a la línea directa de crisis de salud conductual hechas a Texas. Servicio cubierto	\$7,500.00	No	8/24/2016	hasta \$7,500.00 por día calendario por cada incidente de incumplimiento.
2	La variación del informe de conciliación de transacciones de servicios está dentro del 2, Servicios médicos	\$5,000.00	No	8/24/2016	Hasta \$2,500 por mes el primer trimestre, y hasta \$5,000 por mes por cada trimestre adicional
Total de sanciones del 2º trimestre		\$12,500.00			

Scott & White Quarter 1					
Item #	Performance	Remedies Imposed	Corrective Action Plan Y/N	Date of Remedy & Final Noncompliance Finding	Maximum Monetary Remedy Allowed by Contract
1	Failure to provide a covered service. Indicators of potential member harm due to members abandoning behavioral health crisis hotline phone calls placed to Tejas.	\$7,500.00	N	7/5/2016	Up to \$7,500 per calendar day per incident
2	Encounter Reconciliation Report within a 2 % variance, Pharmacy Encounters	\$2,500.00	N	7/5/2016	Up to \$2,500 per quarter for the first quarter and up to \$5,000 per quarter for each additional quarter
Total Q1 Remedies Imposed		\$10,000.00			

Scott & White, 1^{er} trimestre					
Ítem #	Rendimiento	Sanciones impuestas	Plan de acción correctiva Sí/No	Fecha de la sanción y determinación final de incumplimiento	Máxima sanción monetaria permitida por el contrato
1	No prestó un servicio cubierto. Indicadores de posible daño a miembros debido a que estos abandonan llamadas telefónicas a la línea directa de crisis de salud conductual hechas a Texas.	\$7,500.00	N	7/5/2016	Hasta \$7,500 por día natural por cada incidente
2	La variación del reporte de conciliación de transacciones de servicios está dentro del 2%. Servicios de farmacia	\$2,500.00	N	7/5/2016	Hasta \$2,500 por trimestre el primer trimestre, y hasta \$5,000 por trimestre por cada trimestre adicional
Total de sanciones impuestas en el 1^{er} trimestre		\$10,000.00			