

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: <a href="https://oig.hhsc.texas.gov/sites/oig/files/reports/IG-HMSThirdPartySIU-Full-Report-16015.pdf">https://oig.hhsc.texas.gov/sites/oig/files/reports/IG-HMSThirdPartySIU-Full-Report-16015.pdf</a> <b>Fraud, Waste, &amp; Abuse</b>	\$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. <b>Member Hotline</b>	\$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. <b>Member Hotline</b>	\$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. <b>Appealed Claims Aggregate</b>	\$5,000.00	Y	7/5/2017	Up to \$5,000 per reporting period
5	Encounter Reconciliation Report within a 2% variance. <b>Medical Encounters</b>	\$5,000.00	N	7/5/2017	Up to \$2,500 per Quarter, Up to \$5,000 per Quarter for each additional Quarter
<b>Total Q1 Remedies Imposed</b>		<b>\$70,500.00</b>			

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: <a href="https://oig.hhsc.texas.gov/sites/oig/files/reports/IG-HMSThirdPartySIU-Full-Report-16015.pdf">https://oig.hhsc.texas.gov/sites/oig/files/reports/IG-HMSThirdPartySIU-Full-Report-16015.pdf</a> <b>Fraude, malgasto y abuso</b>	<b>\$58,400.00</b>	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. <b>Línea directa para miembros</b>	<b>\$300.00</b>	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. <b>Línea directa para miembros</b>	<b>\$1,800.00</b>	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. <b>Total de solicitudes de pago apeladas</b>	<b>\$5,000.00</b>	Sí	7/5/2017	Hasta \$5,000 por periodo de informes.
5	La variación del informe de conciliación está dentro del 2%. <b>Servicios médicos</b>	<b>\$5,000.00</b>	No	7/5/2017	Hasta \$2,500 por trimestre, Hasta \$5,000 por trimestre por cada trimestre adicional
<b>Total de sanciones impuestas en el 1er trimestre</b>		<b>\$70,500.00</b>			

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. <b>Provider Hotline</b>	<b>\$1,800.00</b>	N	3/9/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
2	Member Hotline - 80% of calls answered within 30 seconds. <b>Member Hotline</b>	<b>\$4,200.00</b>	N	3/9/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
3	Member Hotline - call abandonment rate is 7% or less. <b>Member Hotline</b>	<b>\$2,500.00</b>	N	3/9/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
4	Claims Processing 98% adjudicated within 30 days. <b>Appealed Claims Aggregate</b>	<b>\$1,000.00</b>	N	3/9/2017	Up to \$5,000 per reporting period
5	Behavioral Health Hotline - call abandonment rate is 7% or less. <b>BH Hotline</b>	<b>\$1,700.00</b>	N	3/9/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
6	Behavioral Health - 80% of calls answered within 30 seconds. <b>BH Hotline</b>	<b>\$500.00</b>	N	3/9/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
<b>Total Q4 Remedies</b>		<b>\$11,700.00</b>			

<b>Scott &amp; White, 4° trimestre</b>					
<b>Ítem</b>	<b>Rendimiento</b>	<b>Sanciones impuestas</b>	<b>CAP nuevo Sí/No</b>	<b>Fecha de determinación de incumplimiento y sanción impuesta</b>	<b>Sanción máxima permitida</b>
1	El porcentaje de índice de llamadas desconectadas de la línea directa para proveedores es del 7% o menor. <b>Línea directa para proveedor</b>	<b>\$1,800.00</b>	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. <b>Línea directa para miembros</b>	<b>\$4,200.00</b>	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%. <b>Línea directa para miembros</b>	<b>\$2,500.00</b>	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. <b>Total de solicitudes de pago apeladas</b>	<b>\$1,000.00</b>	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. <b>Línea de ayuda para servicios de salud conductual</b>	<b>\$1,700.00</b>	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. <b>Línea de ayuda para servicios de salud conductual</b>	<b>\$500.00</b>	No	3/9/2017	Hasta \$100 por cada punto porcentual fuera del estándar
<b>Total de sanciones en el 4° trimestre</b>		<b>\$11,700.00</b>			

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

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

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. <b>Covered Service</b>	<b>\$7,500.00</b>	N	8/24/2016	up to \$ 7,500.00 per day for each incident of noncompliance.
2	Encounter Reconciliation Report within a 2 % variance, <b>Medical Encounters</b>	<b>\$5,000.00</b>	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
<b>Total Q2 Remedies</b>		<b>\$12,500.00</b>			

<b>Scott &amp; White, 2° trimestre</b>					
<b>Ítem #</b>	<b>Rendimiento</b>	<b>Sanciones impuestas</b>	<b>CAP nuevo Sí/No</b>	<b>Fecha de determinación de incumplimiento y sanción impuesta</b>	<b>Sanción máxima permitida</b>
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. <b>Servicio cubierto</b>	<b>\$7,500.00</b>	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, <b>Servicios médicos</b>	<b>\$5,000.00</b>	No	8/24/2016	Hasta \$2,500 por mes el primer trimestre, y hasta \$5,000 por mes por cada trimestre adicional
<b>Total de sanciones del 2º trimestre</b>		<b>\$12,500.00</b>			



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.	<b>\$7,500.00</b>	N	7/5/2016	Up to \$7,500 per calendar day per incident
2	Encounter Reconciliation Report within a 2 % variance, <b>Pharmacy Encounters</b>	<b>\$2,500.00</b>	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
<b>Total Q1 Remedies Imposed</b>		<b>\$10,000.00</b>			

<b>Scott &amp; White, 1<sup>er</sup> trimestre</b>					
<b>Ítem #</b>	<b>Rendimiento</b>	<b>Sanciones impuestas</b>	<b>Plan de acción correctiva Sí/No</b>	<b>Fecha de la sanción y determinación final de incumplimiento</b>	<b>Máxima sanción monetaria permitida por el contrato</b>
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.	<b>\$7,500.00</b>	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%. <b>Servicios de farmacia</b>	<b>\$2,500.00</b>	N	7/5/2016	Hasta \$2,500 por trimestre el primer trimestre, y hasta \$5,000 por trimestre por cada trimestre adicional
<b>Total de sanciones impuestas en el 1<sup>er</sup> trimestre</b>		<b>\$10,000.00</b>			