

Sendero Quarter 2				
Item #	Performance	Remedies Imposed	Noncompliance Determination & Remedy Imposed Date	Maximum Remedy Action Allowed
1	Failure to perform an Administrative Service.The MCO has been using Invalid Member ID's on encounter submissions. Encounters	\$1,500.00	2/5/2018	up to \$5,000 per calendar day for each incident of noncompliance
2	All reports/deliverables must be on time, accurate, and complete. Reports/Deliverables	\$500.00	2/5/2018	up to \$250 per day
3	Provider Hotline - must operate a toll-free provider telephone hotline for provider inquiries. Provider Hotline	\$600.00	2/5/2018	up to \$100.00 for each percentage point from the standard
4	Member Hotline -must operate a toll-free member telephone hotline for member inquiries. Member Hotline	\$600.00	2/5/2018	up to \$100.00 for each percentage point from the standard
5	Member Hotline - call hold rate is 80% or more of calls answered within 30 seconds Member Hotline	\$1,600.00	2/5/2018	up to \$100.00 for each percentage point from the standard
6	Claims Processing 98% adjudicated within 30 days. Appealed Claims Aggregate	\$5,000.00	2/5/2018	up to \$5,000 for the first quarter
Total Q2 Remedies Imposed		\$9,800.00		

Sendero 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 Sendero 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	7/20/2017	Up to \$1,000 per calendar day for each incident of noncompliance, per MCO Program.
2	Member Hotline - 80% of calls answered within 30 seconds. Member Hotline	\$4,800.00	Y	7/20/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
3	Member Hotline - call abandonment rate is 7% or less. Member Hotline	\$2,000.00	Y	7/20/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
4	Encounter Reconciliation Report within a 2% variance. Medical Encounters	\$5,000.00	N	7/20/2017	Up to \$2,500 per Quarter, Up to \$5,000 per Quarter for each additional Quarter
5	Annual report that summarizes the MCO's migrant efforts as stated in its annual plan. FREW Report	\$47,000.00	N	7/20/2017	up to \$1,000 per calendar day
Total Q1 Remedies Imposed		\$117,200.00			

Sendero, 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 Sendero 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	7/20/2017	Hasta \$1,000 por día calendario por cada incidente de incumplimiento, por cada programa de la MCO.
2	El 80% de las llamadas a la línea directa para miembros se contestaron en un máximo de 30 segundos. Línea directa para miembros	\$4,800.00	Sí	7/20/2017	Hasta \$100 por cada punto de porcentaje fuera del estándar
3	El porcentaje de llamadas desconectadas de la Línea Directa para Miembros es del 7% o menos. Línea directa para miembros	\$2,000.00	Sí	7/20/2017	Hasta \$100 por cada punto porcentual fuera del estándar
4	La variación del informe de conciliación está dentro del 2%. Servicios médicos	\$5,000.00	No	7/20/2017	Hasta \$2,500 por trimestre, Hasta \$5,000 por trimestre por cada trimestre adicional
5	Informe anual que resume los esfuerzos migratorios de la MCO como se describe en el plan anual. Informe FREW	\$47,000.00	No	7/20/2017	Hasta \$1,000 por cada día calendario
Total de sanciones impuestas en el 1er trimestre		\$117,200.00			

Sendero Quarter 4					
Item #	Performance	Remedies Imposed	New CAP Y/N	Noncompliance Determination & Remedy Imposed Date	Maximum Remedy Action Allowed
1	All reports/deliverables must be on time, accurate, and complete. Reports/Deliverables	\$2,000.00	Y	3/27/2017	Up to \$250 per calendar day
2	Member Hotline - 80% of calls answered within 30 seconds. Member Hotline	\$400.00	N	3/27/2017	Up to \$100 for each percentage point away from standard
Total Q4 Remedies		\$2,400.00			

Sendero, 4° trimestre					
Ítem	Rendimiento	Sanciones impuestas	CAP nuevo Sí/No	Fecha de determinación de incumplimiento y sanción impuesta	Sanción máxima permitida
1	Todos los informes y entregables deben presentarse a tiempo, correctos y completos. Informes/Entregables	\$2,000.00	Sí	3/27/2017	Hasta \$250 por cada día calendario
2	El 80% de las llamadas a la línea directa para miembros se contestaron en un máximo de 30 segundos. Línea directa para miembros	\$400.00	No	3/27/2017	Hasta \$100 por cada punto porcentual fuera del estándar
Total de sanciones en el 4° trimestre		\$2,400.00			

Sendero Quarter 3					
Item #	Performance	Remedies Imposed	New CAP Y/N	Noncompliance Determination & Remedy Imposed Date	Maximum Remedy Action Allowed
1	Prohibited marketing practices. Sendero found soliciting health plan services at a Chuck E. Cheese. Prohibited Marketing Practices	\$2,000.00	Y	1/20/2017	up to \$1,000 per incident
2	Encounter Reconciliation Report within a 2% variance. Medical Encounters	\$1,000.00	N	1/20/2017	Up to \$2,500 per month for the first quarter and up to \$5,000 per month for each additional quarter
Total Q3 Remedies		\$3,000.00			

Sendero, 3^{er} trimestre					
Ítem #	Rendimiento	Sanciones impuestas	CAP nuevo Sí/No	Fecha de determinación de incumplimiento y sanción impuesta	Sanción máxima permitida
1	Prácticas de marketing prohibidas. Se descubrió a Sendero promocionando los servicios del plan médico en un Chuck E. Cheese. Prácticas de marketing prohibidas	\$2,000.00	Sí	1/20/2017	hasta \$1,000 por incidente
2	La variación del informe de conciliación de transacciones de servicios está dentro del 2%. Servicios médicos	\$1,000.00	No	1/20/2017	Hasta \$2,500 por mes el primer trimestre, y hasta \$5,000 por mes por cada trimestre adicional
Total de sanciones en el 3^{er} trimestre		\$3,000.00			

Sendero Quarter 1					
Item #	Performance	Remedies Imposed	Corrective Action Plan Y/N	Date of Remedy & Final Noncompliance Finding	Maximum Monetary Remedy Allowed by Contract
1	All reports/deliverables must be on time, accurate, and complete. Submitted inaccurate. Hotline Reports	\$500.00	N	6/30/2016	Up to \$250 per calendar day the report is late, inaccurate or incomplete
2	Financial Statistical Reports must be on time, accurate, and complete. Submitted inaccurate.	\$100.00	N	6/30/2016	Up to \$1,000 per calendar day the report is late, inaccurate or incomplete
3	Encounter Reconciliation Report within 2% variance. Medical Encounters	\$500.00	N	6/30/2016	Up to \$2,500 per quarter for the first quarter and up to \$5,000 per quarter for each additional quarter
4	Failed to perform an administrative service. Sendero's BH subcontractor, Beacon, provided incorrect encounters prior to January 2015. Denied claims were incorrected listed with wrong codes.	n/a	Y	12/21/2015	Up to \$5,000 per calendar day per incident
Total Q1 Remedies Imposed		\$1,100.00			

Sendero, 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	Todos los reportes/productos deben entregarse a tiempo, correctos y completos. Se presentaron incorrectos. Reportes de la línea directa	\$500.00	N	6/30/2016	Hasta \$250 por cada día natural que el reporte esté atrasado, incorrecto o incompleto
2	Los reportes de estadísticas financieras deben presentarse a tiempo, correctos y completos. Se presentaron incorrectos.	\$100.00	N	6/30/2016	Hasta \$1,000 por cada día natural que el reporte esté atrasado, incorrecto o incompleto
3	La variación del reporte de conciliación de transacciones de servicios está dentro del 2%. Servicios médicos	\$500.00	N	6/30/2016	Hasta \$2,500 por trimestre el primer trimestre, y hasta \$5,000 por trimestre por cada trimestre adicional
4	No prestó un servicio administrativo. Beacon, subcontratista de salud conductual de Sendero, entregó información incorrecta sobre servicios antes de enero de 2015. Negó que las solicitudes de pago aparecieran con códigos equivocados.	n/a	Sí	12/21/2015	Hasta \$5,000 por día natural por cada incidente
Total de sanciones impuestas en el 1^{er} trimestre		\$1,100.00			