CHRISTUS Health Plan
919 Hidden Ridge
Irving, TX 75038-3813

CHRISTUS Quarter 1					
Item #	**Performance Standard**	**Remedies Imposed**	**Corrective Action Plan Y/N**	**Date of Remedy & Final Noncompliance Finding**	**Maximum Monetary Remedy Allowed by Contract**
1	Timely response to an Office of Inspector General request for information. Plan submitted data requested late.	**$900.00**	N	7/6/15	Up to $250 per calendar day the report is not submitted, late, inaccurate, or incomplete
2	Claims Summary Reports submitted on time, accurate and complete. Plan submitted an incorrect template. **Behavioral Health Claims**	**$1,400.00**	Y	7/6/15	Up to $1,000 per calendar day the report is not submitted, late, inaccurate, or incomplete
Total Q1 Remedies Imposed		**$2,300.00**			

CHRISTUS, 1er trimestre					
Ítem #	**Estándar de 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	Respuesta oportuna a la solicitud de información de la Fiscalía General. El plan presentó tarde los datos solicitados.	**$900.00**	No	7/6/15	Hasta $250 por cada día calendario que el reporte no se presente, o que esté atrasado, incorrecto o incompleto
2	Los reportes de resumen de solicitudes de pago se presentaron a tiempo, correctos y completos. El plan presentó una plantilla incorrecta. **Solicitudes de pago de servicios de salud conductual**	**$1,400.00**	Sí	7/6/15	Hasta $1,000 por cada día calendario que el reporte no se presente, o que esté atrasado, incorrecto o incompleto
Total de sanciones impuestas en el 1er trimestre		**$2,300.00**			

CHRISTUS Health Plan
919 Hidden Ridge
Irving, TX 75038-3813

CHRISTUS Quarter 2					
Item #	**Performance**	**Remedies Imposed**	**Corrective Action Plan Y/N**	**Date of Remedy & Final Noncompliance Finding**	**Maximum Monetary Remedy Allowed by Contract**
1	Failure to perform an administrative service. Failed to file executed contract with Office of Inspector General with 10 working days.	**$500.00**	N	9/16/2015	Up to $5,000 per calendar day for each incident of noncompliance
2	Encounter Reconciliation Report within a 2% variance. **Pharmacy Encounters**	**$3,000.00**	N	9/16/2015	Up to $2,500 per quarter for the first quarter and up to $5,000 per quarter for each additional quarter
3	Encounter Data must be submitted on time. **Pharmacy Encounters**	**$500.00**	N	9/16/2015	Up to $2,500 per ever 25 days for the first quarter and up to $5,000 per every 25 days for each additional quarter
4	Frew Quarterly Monitoring Report submitted on time, accurate and complete. Submitted inaccurate and incomplete.	**$8,000.00**	N	9/16/2015	Up to $1,000 per day the report is late, inaccurate or incomplete
Total Q2 Remedies Imposed		**$12,000.00**			

CHRISTUS, 2º trimestre					
Ítem #	**Estándar de 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 se llevó a cabo un servicio administrativo. No se entregó el contrato firmado a la Oficina del Inspector General en 10 días laborales.	**$500.00**	No	9/16/2015	Hasta $5,000 por día calendario por cada incidente de incumplimiento
2	La variación del reporte de conciliación de transacciones de servicio está dentro del 2%. **Transacciones de servicios de farmacia**	**$3,000.00**	No	9/16/2015	Hasta $2,500 por trimestre el primer trimestre, y hasta $5,000 por trimestre para cada trimestre adicional
3	Los datos de las transacciones de servicios tienen que presentarse a tiempo. **Transacciones de servicios de farmacia**	**$500.00**	No	9/16/2015	Hasta $2,500 por cada 25 días del primer trimestre, y hasta $5,000 por cada 25 días de cada trimestre adicional
4	El reporte de monitoreo trimestral Frew se presenta a tiempo, correcto y completo. Se presentó incorrecto e incompleto.	**$8,000.00**	No	9/16/2015	Hasta $1,000 por cada día calendario que el reporte esté atrasado, incorrecto o incompleto
Total de sanciones impuestas en el 2º trimestre		**$12,000.00**			

CHRISTUS Quarter 3					
Item #	**Performance**	**Remedies Imposed**	**Corrective Action Plan Y/N**	**Date of Remedy & Final Noncompliance Finding**	**Maximum Monetary Remedy Allowed by Contract**
1	Failure to perform an Administrative Service. CHRISTUS failed to meet deadlines in a timely manner on all recent deliverables.	**$5,000.00**	Y	10/28/2015	Up to $5,000 per calendar day per incident
2	Provider Hotline - call abandonment rate is 7% or less.	**$1,300.00**	N	10/28/2015	Up to $100 for each percentage point for each standard the MCO fails to meet the requirements for a monthly reporting period
3	Member Hotline - 99% of calls answered before the fourth ring.	**$600.00**	N	10/28/2015	Up to $100 for each percentage point for each standard the MCO fails to meet the requirements for a monthly reporting period
4	Behavioral Health Hotline - call abandonment rate is 7% or less.	**$400.00**	N	10/28/2015	Up to $100 for each percentage point for each standard the MCO fails to meet the requirements for a monthly reporting period
5	Encounter Reconciliation Report within a 2% variance. **Pharmacy Encounters**	**$10,000.00**	N	10/28/2015	Up to $2,500 per quarter for the first quarter and up to $5,000 per quarter for each additional quarter
6	Encounter Data must be submitted on time. **Pharmacy Encounters**	**$10,000.00**	Y	10/28/2015	Up to $2,500 per ever 25 days for the first quarter and up to $5,000 per every 25 days for each additional quarter
7	Claims Processing 98% adjudicated within 30 days. **Acute Clean Claims**	**$5,000.00**	N	4/15/2016	Up to $5,000 per quarter for the first quarter and up to $25,000 per quarter for each additional quarter
8	Claims Processing 98% adjudicated within 30 days. **Behavioral Health Clean Claims**	**$5,000.00**	N	4/15/2016	Up to $5,000 per quarter for the first quarter and up to $25,000 per quarter for each additional quarter
9	Claims Processing 98% adjudicated within 30 days. **Acute Clean Claims**	**$5,000.00**	N	4/15/2016	Up to $5,000 per quarter for the first quarter and up to $25,000 per quarter for each additional quarter
10	Frew Quarterly Monitoring Report submitted on time, accurate and complete. Report was submitted late.	**$2,000.00**	N	10/28/2015	Up to $1,000 per calendar day the report is late, in accurate or complete
Total Q3 Remedies Imposed		**$44,300.00**			

CHRISTUS, 3er 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 administrativo. CHRISTUS no entregó a tiempo ninguno de sus productos recientes.	**$5,000.00**	Sí	10/28/2015	Hasta $5,000 por día natural por cada incidente
2	El índice de llamadas abandonadas de la línea directa para proveedores es del 7% o menor.	**$1,300.00**	N	10/28/2015	Hasta $100 por punto porcentual por cada norma que la MCO no cumpla en un periodo de reporte mensual
3	El 99% de las llamadas a la línea directa para miembros se contestaron antes del cuarto timbre.	**$600.00**	N	10/28/2015	Hasta $100 por punto porcentual por cada norma que la MCO no cumpla en un periodo de reporte mensual
4	El índice de llamadas abandonadas de la línea directa para salud conductual es del 7% o menor.	**$400.00**	N	10/28/2015	Hasta $100 por punto porcentual por cada norma que la MCO no cumpla en un periodo de reporte mensual
5	La variación del reporte de conciliación de transacciones de servicios está dentro del 2%. **Servicios de farmacia**	**$10,000.00**	N	10/28/2015	Hasta $2,500 por trimestre el primer trimestre, y hasta $5,000 por trimestre por cada trimestre adicional
6	Los datos de las transacciones de servicios deben presentarse a tiempo. **Servicios de farmacia**	**$10,000.00**	Sí	10/28/2015	Hasta $2,500 por cada 25 días del primer trimestre, y hasta $5,000 por cada 25 días de cada trimestre adicional
7	El 98% de las solicitudes de pago se resolvieron en un máximo de 30 días. **Solicitudes de pago sin errores de casos agudos**	**$5,000.00**	N	4/15/2016	Hasta $5,000 por trimestre el primer trimestre, y hasta $25,000 por trimestre por cada trimestre adicional
8	El 98% de las solicitudes de pago se resolvieron en un máximo de 30 días. **Solicitudes de pago sin errores de salud conductual**	**$5,000.00**	N	4/15/2016	Hasta $5,000 por trimestre el primer trimestre, y hasta $25,000 por trimestre por cada trimestre adicional
9	El 98% de las solicitudes de pago se resolvieron en un máximo de 30 días. **Solicitudes de pago sin errores de casos agudos**	**$5,000.00**	N	4/15/2016	Hasta $5,000 por trimestre el primer trimestre, y hasta $25,000 por trimestre por cada trimestre adicional
10	El reporte de monitoreo trimestral de Frew se presentó a tiempo, correcto y completo. El reporte se envió tarde.	**$2,000.00**	N	10/28/2015	Hasta $1,000 por cada día natural que el reporte esté atrasado, incorrecto o incompleto
Total de sanciones impuestas en el 3er trimestre		**$44,300.00**			

CHRISTUS Quarter 4					
Item #	**Performance**	**Remedies Imposed**	**Corrective Action Plan Y/N**	**Date of Remedy & Final Noncompliance Finding**	**Maximum Monetary Remedy Allowed by Contract**
1	Failure to perform an Administrative Service. CHRISTUS failed to meet deadlines in a timely manner on all recent deliverables.	**$5,000.00**	Y	4/15/2016	Up to $5,000 per calendar day per incident
2	All reports/deliverables must be submitted in the correct template and format. **Out of Network Report**	**Waive**	N	4/15/2016	Up to $250 per calendar day the report is late, inaccurate or incomplete
3	All reports/deliverables must be submitted in the correct template and format. **Pharmacy Quarterly Report**	**$400.00**	Y	4/15/2016	Up to $250 per calendar day the report is late, inaccurate or incomplete
4	Member Hotline - 99% of calls answered before the fourth ring.	**$8,600.00**	N	4/15/2016	Up to $100 for each percentage point for each standard the MCO fails to meet the requirements for a monthly reporting period
5	Encounter Reconciliation Report within a 2% variance. **Pharmacy Encounters**	**$5,000.00**	Y	4/15/2016	Up to $2,500 per quarter for the first quarter and up to $5,000 per quarter for each additional quarter
6	Encounter Reconciliation Report within a 2% variance. **Medical Encounters**	**$250.00**	N	4/15/2016	Up to $2,500 per quarter for the first quarter and up to $5,000 per quarter for each additional quarter
7	Claims Processing 98% adjudicated within 30 days. **Behavioral Health Clean Claims**	**$5,500.00**	N	4/15/2016	Up to $5,000 per quarter for the first quarter and up to $25,000 per quarter for each additional quarter
8	Frew Annual Migrant Report submitted on time, accurate and complete. Report was submitted incomplete.	**$17,000.00**	N	4/15/2016	Up to $1,000 per calendar day the report is late, in accurate or complete
Total Q4 Remedies Imposed		**$41,750.00**			

CHRISTUS, 4º 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 administrativo. CHRISTUS no entregó a tiempo ninguno de sus productos recientes.	**$5,000.00**	Sí	4/15/2016	Hasta $5,000 por día natural por cada incidente
2	Todos los reportes/productos deben enviarse en la plantilla y el formato correctos. **Reporte sobre casos fuera de la red**	**Dispensar**	N	4/15/2016	Hasta $250 por cada día natural que el reporte esté atrasado, incorrecto o incompleto
3	Todos los reportes/productos deben enviarse en la plantilla y el formato correctos. **Reporte trimestral de la farmacia**	**$400.00**	Sí	4/15/2016	Hasta $250 por cada día natural que el reporte esté atrasado, incorrecto o incompleto
4	El 99% de las llamadas a la línea directa para miembros se contestaron antes del cuarto timbre.	**$8,600.00**	N	4/15/2016	Hasta $100 por punto porcentual por cada norma que la MCO no cumpla en un periodo de reporte mensual
5	La variación del reporte de conciliación de transacciones de servicios está dentro del 2%. **Servicios de farmacia**	**$5,000.00**	Sí	4/15/2016	Hasta $2,500 por trimestre el primer trimestre, y hasta $5,000 por trimestre por cada trimestre adicional
6	La variación del reporte de conciliación de transacciones de servicios está dentro del 2%. **Servicios médicos**	**$250.00**	N	4/15/2016	Hasta $2,500 por trimestre el primer trimestre, y hasta $5,000 por trimestre por cada trimestre adicional
7	El 98% de las solicitudes de pago se resolvieron en un máximo de 30 días. **Solicitudes de pago sin errores de salud conductual**	**$5,500.00**	N	4/15/2016	Hasta $5,000 por trimestre el primer trimestre, y hasta $25,000 por trimestre por cada trimestre adicional
8	El reporte anual sobre migrantes de Frew se presentó a tiempo, correcto y completo. El reporte se envió incompleto.	**$17,000.00**	N	4/15/2016	Hasta $1,000 por cada día natural que el reporte esté atrasado, incorrecto o incompleto
Total de sanciones impuestas en el 4º trimestre		**$41,750.00**			

CHRISTUS 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 perform an Administrative Service. Christus has failed to respond timely to deliverables including the Q1 SFY2016 Financial Review.	**$5,000.00**	N	8/16/2016	Up to $5,000 per calendar day per incident
2	Failure to perform an Administrative Service. CHRISTUS failed to respond timely to audit requests.	**$1,000.00**	N	8/16/2016	Up to $5,000 per calendar day per incident
3	Encounter Reconciliation Report within a 2% variance. **Medical Encounters**	**$7,500.00**	Y	8/16/2016	Up to $2,500 per quarter for the first quarter and up to $5,000 per quarter for each additional quarter
4	Encounter Reconciliation Report within a 2% variance **Pharmacy Encounters**	**$5,000.00**	N	8/16/2016	Up to $2,500 per quarter for the first quarter and up to $5,000 per quarter for each additional quarter
5	Claims Processing 98% adjudicated within 30 days. **Behavioral Health Clean Claims**	**$20,000.00**	N	8/16/2016	Up to $5,000 per quarter for the first quarter and up to $25,000 per quarter for each additional quarter
6	Claims Processing 99% adjudicated within 90 days. **Behavioral Health Clean Claims**	**$500.00**	N	8/16/2016	Up to $5,000 per quarter for the first quarter and up to $25,000 per quarter for each additional quarter
Total Q1 Remedies Imposed		**$39,000.00**			

CHRISTUS, 1er 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 administrativo. Christus no ha entregado productos a tiempo, incluida la revisión financiera del 1er trimestre del año fiscal estatal 2016.	**$5,000.00**	N	8/16/2016	Hasta $5,000 por día natural por cada incidente
2	No prestó un servicio administrativo. CHRISTUS no respondió a tiempo a las solicitudes de auditoría.	**$1,000.00**	N	8/16/2016	Hasta $5,000 por día natural por cada incidente
3	La variación del reporte de conciliación de transacciones de servicios está dentro del 2%. **Servicios médicos**	**$7,500.00**	Sí	8/16/2016	Hasta $2,500 por trimestre el primer trimestre, y hasta $5,000 por trimestre por cada trimestre adicional
4	La variación del reporte de conciliación de transacciones de servicios está dentro del 2%. **Servicios de farmacia**	**$5,000.00**	N	8/16/2016	Hasta $2,500 por trimestre el primer trimestre, y hasta $5,000 por trimestre por cada trimestre adicional
5	El 98% de las solicitudes de pago se resolvieron en un máximo de 30 días. **Solicitudes de pago sin errores de salud conductual**	**$20,000.00**	N	8/16/2016	Hasta $5,000 por trimestre el primer trimestre, y hasta $25,000 por trimestre por cada trimestre adicional
6	El 99% de las solicitudes de pago se resolvieron en un máximo de 90 días. **Solicitudes de pago sin errores de salud conductual**	**$500.00**	N	8/16/2016	Hasta $5,000 por trimestre el primer trimestre, y hasta $25,000 por trimestre por cada trimestre adicional
Total de sanciones impuestas en el 1er trimestre		**$39,000.00**			