





# Programa de cumplimiento

---

enero 2021

# Introducción

---

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

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

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

# Introducción

---

CIS es una organización de marketing de campo (FMO) en los mercados de seguros médicos y de vida para personas mayores de Medicare.

Contratamos como Entidad de primer nivel, descendente y relacionada (FDR) con los proveedores de planes de Medicare que ofrecen planes Medicare Advantage (MA) y de medicamentos recetados (PD).

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

# Introducción

---

El Programa de Cumplimiento de CIS es una herramienta comercial esencial para promover la conducta comercial legal y ética. También previene, detecta y resuelve la conducta de incumplimiento, incluido el fraude, el desperdicio y el abuso de los programas financiados por el gobierno.

La intención de esta descripción del Programa de Cumplimiento es describir las formas en que los empleados y socios comerciales de CIS pueden operar de acuerdo con todas las leyes y regulaciones pertinentes.

# Definición y Elementos del Programa

---

El Manual de atención administrada de Medicare (MMCM), Capítulo 21: Pautas del programa de cumplimiento, enumera los requisitos para un Programa de cumplimiento eficaz. Además, la Oficina del Inspector General (OIG) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) tiene pautas detalladas sobre programas de cumplimiento accesibles para varias entidades de la industria de la atención médica.

Al ser una organización estrechamente alineada con la industria de la atención médica, el Programa de cumplimiento de CIS se desarrolló para garantizar que se mantengan los requisitos básicos de HHS, los 7 elementos de un programa de cumplimiento.



# Elemento 1: Implementación de Políticas, Procedimientos y Estándares de Conducta Escritos

---

7

Nuestro Código de Conducta (Código) refleja el compromiso de la Compañía con los más altos estándares de conducta empresarial ética. Está diseñado para ser una colección clara y concisa de estándares para toda la empresa. También refleja un compromiso con la calidad en las operaciones, productos y servicios que brinda CIS.

El Código se incluye como parte de la orientación para nuevos empleados. Se puede acceder a él en el sitio de intranet de la empresa. Después de revisar el Código, los nuevos empleados atestiguan electrónicamente que han leído, comprendido y están de acuerdo en cumplir con sus disposiciones y políticas relacionadas.

Las políticas se encuentran en el sitio de CIS SharePoint y todos los empleados de la empresa pueden acceder a ellas. El Código también está disponible para los agentes contratados en el sitio web del agente protegido por contraseña de CIS. El cumplimiento del Código es una condición para el empleo de todos los empleados de CIS. Y todos lo revisan anualmente.

## Implementación de Políticas, Procedimientos y Normas de Conducta

---

Nuestras políticas operativas garantizan el cumplimiento de las regulaciones aplicables y las pautas de CMS pertinentes a nuestro rol como Entidad de primer nivel, aguas abajo y relacionada (FDR).

También contamos con políticas de privacidad y seguridad que establecen los estándares para los empleados. Protegen la información médica confidencial y protegida que se nos confía. Estamos comprometidos a cumplir con las regulaciones aplicables relacionadas con la privacidad de la información médica.

Se requiere que todos los empleados completen anualmente el entrenamiento de Conciencia de Privacidad de HIPAA. Y están obligados a realizar sus tareas laborales siguiendo el estándar mínimo necesario de HIPAA. Esto asegura que el acceso a la información médica protegida (PHI) sea limitado, como se describe en la Regla de privacidad de HIPAA.



# Implementación de Políticas, Procedimientos y Normas de Conducta 9

---

CIS se compromete a prevenir, detectar y corregir incidentes que podrían conducir a fraude, desperdicio o abuso (FWA). Nuestro plan FWA comienza con la verificación de antecedentes inicial de un nuevo empleado. Esto se hace en relación con la Lista de personas y entidades excluidas de la Oficina del Inspector General (OIG) y el Sistema de listas de partes excluidas de la Administración de servicios generales (GSA).

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

Nuestros empleados desempeñan un papel importante en nuestro programa de prevención del fraude. Y se espera que todos los empleados informen sobre los incidentes sospechosos de FWA.

## Elemento 2: Designación de un Oficial de Cumplimiento y Comité de Cumplimiento

---

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

El CO lleva a cabo las iniciativas del Programa de Cumplimiento de CIS, que incluyen, entre otros:

- Código de Conducta de la Empresa
- Supervisión del cumplimiento del agente
- Cumplimiento de los requisitos de CMS como FDR para los socios comerciales de CIS
- Fomentar una cultura de ética y cumplimiento en toda la Compañía.

## Elemento 3: Realización de una Formación Eficaz y Educación

---

Los nuevos empleados deben someterse a una capacitación inicial, que incluye el Código de Conducta de la Compañía, Privacidad y Seguridad de HIPAA y Medicare FWA.

El CO también puede requerir capacitación adicional especializada en cumplimiento según se considere apropiado. Dichas capacitaciones pueden ser desarrolladas por el CO, Recursos Humanos o las unidades comerciales correspondientes.

Es obligatorio que todos los empleados de CIS asistan a sesiones anuales de capacitación de actualización. Las capacitaciones incluyen: Código de conducta de la empresa, cumplimiento, FWA y privacidad y seguridad de HIPAA.

## Elemento 4: Desarrollo de Líneas de Comunicación Eficaces

---

Cumplimiento de CIS mantiene y se adhiere a todas las regulaciones de comunicación y mercadeo contenidas en el Capítulo 3 de las Pautas de Comunicaciones y Mercadeo de Medicare.

Tenemos un sitio web de agentes disponible para nuestros corredores que contiene una amplia variedad de videos, capacitaciones y recursos. Todos los materiales describen las pautas de marketing específicas de CMS y CIS. Una vez que los agentes están listos para vender, tienen acceso completo al sitio y su contenido. Todos los temas se revisan anualmente y se actualizan cuando es necesario, con más frecuencia si es necesario.

El cumplimiento garantiza que los socios de la línea descendente y todo el personal interno de CIS reciba importantes mensajes de cumplimiento durante todo el año.

## Desarrollar Líneas de Comunicación Efectivas

---

La política de CIS proporciona un entorno libre de represalias. Alentamos a los empleados a plantear inquietudes éticas, legales o de cumplimiento sin temor a represalias. Se prohíben las represalias contra quienes, de buena fe, denuncien inquietudes a la gerencia.

Nuestros empleados también pueden informar sobre cuestiones éticas o de cumplimiento a su supervisor inmediato. Alternativamente, los empleados pueden discutir cualquier inquietud de cumplimiento con el CO.

El conocimiento de una posible violación de una ley o reglamento que no se informa podría resultar en una acción disciplinaria.

## Desarrollar Líneas de Comunicación Efectivas

---

Los empleados pueden informar asuntos de cumplimiento directamente al buzón de Cumplimiento de CIS en [CarefreeCompliance@carefreeinsurance.net](mailto:CarefreeCompliance@carefreeinsurance.net)

O los empleados pueden comunicarse con el CO si tienen inquietudes de cumplimiento al 224-500-8244.

Los problemas también se pueden informar de forma anónima, las 24 horas del día, 7 días a la semana por –

- Teléfono: CVS Health Ethics Line / 1-877-287-2040
- En línea: [cvshealth.com/ethicsline](https://cvshealth.com/ethicsline)
- Escriba: Chief Compliance Officer, CVS Health,  
One CVS Drive, Woonsocket, RI 02895

CIS 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 un Seguimiento Interno y Auditoría

---

Un aspecto importante de nuestro monitoreo interno es evaluar áreas de riesgo en cambios regulatorios sustantivos. La información se obtiene de la administración de CIS, particularmente en áreas que respaldan nuestros negocios MA, MAPD y PDP Medicare.

Con base en los resultados de nuestras evaluaciones anuales de riesgos, la CO desarrolla un programa de auditoría y otras actividades específicas. Esto asegura que la Compañía mantenga una supervisión adecuada, monitoreo y revisiones de cumplimiento.

## Elemento 6: Hacer Cumplir los Estándares Mediante Pautas Disciplinarias Bien Publicitadas

---

Las pautas disciplinarias se incluyen en el Código de conducta de CIS que se distribuye a todos los empleados nuevos. También es accesible a través del sitio de intranet de CIS para todos los empleados de nuestra Compañía.

El Manual del empleado de CIS incluye el Código de conducta de la empresa.

Las acciones disciplinarias de CIS se aplican estrictamente en todos los niveles dentro de la Compañía sin prejuicios e incluyen acciones correctivas hasta el despido.



## Elemento 7: Responder con Prontitud a las Infracciones Detectadas y Emprender Acciones Correctivas

---

Como se indicó anteriormente, brindamos un entorno libre de represalias que alienta a los empleados 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 denunciados se investigan a fondo.

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

# Responder con Prontitud a las Infracciones Detectadas y Emprender Acciones Correctivas

---

Siempre que CIS identifica un incidente de mala conducta, incumplimiento o FWA, se toman medidas inmediatas para investigar el asunto. Determinamos la causa raíz y delineamos las acciones correctivas efectivas que se consideren apropiadas.

El 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 CO divulga dichos incidentes y coordina la acción correctiva a las compañías de seguros.

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