



GOBIERNO DE PUERTO RICO
ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE SALUD

**Informe de Transición
Oficina de Cumplimiento
Septiembre 2024**

Autorizado por la Oficina del Contralor Electoral OCE-SA-2024-00267

P.O. Box 195661, San Juan, P.R. 00919-5661

 787-474-3300  787-474-3346  asespr.org



Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| I. Introducción..... | 3 |
| II. Descripción de Funciones Generales de la Oficina de Cumplimiento | 3 |
| III. Responsabilidades de la Oficina de Cumplimiento | 4 |
| IV. Organigrama | 8 |
| V. Proyectos | 8 |
| VI. Logros Destacados | 12 |

I. Introducción

La Oficina de Cumplimiento desempeña una función esencial en la Administración de Seguros de Salud (ASES) ya que tiene la responsabilidad de fiscalizar y asegurar el cumplimiento de las entidades contratadas con los requerimientos contractuales y regulatorios tanto a nivel estatal como federal. Esta oficina, centrada en el marco regulatorio de códigos de regulación federal (CFR por sus siglas en inglés), no solo garantiza la adherencia a los marcos legales, sino que también fomenta una cultura de integridad y responsabilidad que eleva la calidad de los servicios ofrecidos a todos los beneficiarios del Plan Vital y Medicare Platino.

A través de la implementación de un programa de cumplimiento robusto y dinámico, la Oficina ha establecido un sistema de monitoreo proactivo que permite identificar y analizar las áreas de riesgo, prevenir conductas inapropiadas, mejorar las funciones operacionales y asegurar la eficacia operativa de las entidades de salud contratadas. Este enfoque holístico refuerza la confianza en el cumplimiento de los proveedores de servicios de salud, al mismo tiempo que contribuye a la mejora continua de la calidad y confiabilidad en los servicios brindados a la población médico indigente de Puerto Rico.

La labor de la Oficina de Cumplimiento no se limita a la fiscalización, sino que es una pieza clave en la ASES para asegurar que las normas, no solo se cumplan, sino que también sean adaptadas a las realidades cambiantes de los entornos regulatorios. De esta manera, la Oficina de Cumplimiento garantiza que la ASES se mantenga a la vanguardia para mantener servicios de salud de primera. Su labor es clave en garantizar la integridad del sistema de salud, protegiendo tanto a los beneficiarios como a la agencia misma.

II. Descripción de Funciones Generales de la Oficina de Cumplimiento

La Oficina de Cumplimiento tiene como misión principal velar por el cumplimiento normativo y contractual de las entidades de salud contratadas por la ASES, asegurando que los servicios de

salud provistos se realicen conforme a los más altos estándares regulatorios y contractuales. Para ello, se realizan, entre otras cosas, actividades de evaluación, revisión, monitoreo y auditoría a las entidades de salud contratadas. Además, para asegurar la calidad de cuidado al paciente y el cumplimiento con todas las regulaciones aplicables, se realizan adiestramientos al personal, informes, presentaciones internas y visitas e intervenciones externas a las entidades de salud.

Para poder llevar a cabo la función regulatoria de la Oficina, se han promovido e implementado las siguientes iniciativas:

1. Implementación de políticas, procedimientos y estándares de conducta escritos;
2. Identificación de un Oficial de Cumplimiento que lidere los esfuerzos y supervise los estándares de buena práctica de la Oficina;
3. Formación y adiestramiento en temas y regulaciones de cumplimiento;
4. Líneas de comunicación abiertas, confidenciales y confiables;
5. Monitoreo y auditorías internas;
6. Implementación de los estándares de cumplimiento a través de guías disciplinarias ampliamente publicadas;
7. Ofrecimiento de respuestas rápidas ante cualquier ofensa o violación de cumplimiento detectada y el desarrollo de acciones correctivas apropiadas y oportunas.

III. Responsabilidades de la Oficina de Cumplimiento

- a. **Auditorías y Monitorias:** Una de las responsabilidades medulares de la Oficina de Cumplimiento es realizar auditorías y monitorias periódicas para validar el estricto cumplimiento con las disposiciones contractuales por parte de las entidades contratadas. A esos efectos, se prepara un plan de trabajo anual con las auditorías y monitorias proyectadas. Además de las auditorías planificadas, pueden surgir otras debido a querrelas y referidos de otras oficinas dentro de ASES o de agencias externas. El proceso de auditorías y monitorias incluye, pero no se limita a, la generación de informes, la solicitud y el seguimiento a planes de acción correctiva (PAC) y la colaboración con la Oficina de



Asuntos Legales de ASES cuando los hallazgos redunden en recomendación de multas o sanciones de conformidad con los CFR aplicables.

El diseño de las monitorias de cumplimiento realizadas a las entidades de salud contratadas por ASES se basa, principalmente, en lo siguiente: ha identificado proactivamente, componentes claros que cubren las funciones básicas de cumplimiento, entre ellos:

1. El desarrollo de estándares y métricas para evaluar a los Organizaciones de Cuidado Médico (MCOs), Organizaciones de Cuidado Médico para Medicare (MAOs) y la entidad administradora de beneficios farmacéuticos (PBM);
 2. El fortalecimiento del contrato de Vital y sus enmiendas que permita la revisión de áreas y requerimientos y su relación al exigir el cumplimiento;
 3. La recolección de data a través de la entrega de informes rediseñados y/o modificados (*lay-outs* y *templates*);
 4. El desarrollo de guías claves (*reporting guides*) para manejar y someter la información a suministrarse;
 5. Informes gráficos y a tiempo real, que resuman el comportamiento, tendencias y violaciones de cumplimiento, para ser comunicadas a los MCO's y MAO's y sus niveles directivos, junto con cualquier recomendación y plan de mejoramiento de manera clara e identificable (*COMP Reports*);
 6. El monitoreo del uso adecuado y distribución de los fondos pagados por ASES a los MCO's y MAO's, al igual que a sus proveedores de salud, para conseguir el mejoramiento y estabilidad de la salud de los beneficiarios de Vital y Medicare Platino.
- b. **Supervisión y Fiscalización:** La Oficina de Cumplimiento tiene un rol fundamental en la fiscalización de los contratos con las entidades de salud contratadas para el Plan Vital y Medicare Platino, es decir, la cubierta de Medicare “Advantage” contratada por ASES para ofrecer servicios a la población dual elegible al Programa Medicaid y participantes de Medicare Parte A y Parte B. Este rol activo en la fiscalización de los contratos conlleva, pero no se limita a: (1) evaluación inicial de los documentos contractuales y regulatorios;



(2) revisión de los materiales de mercadeo para asegurar que los mismos sean precisos y no induzcan a error a los beneficiarios; y (3) revisión de cubierta y deducibles para que la misma cumpla con los requisitos estipulados por la ASES y las regulaciones federales.

c. Revisión de Reportes Periódicos de las Entidades de Salud Contratadas: El personal de la Oficina de Cumplimiento revisa los reportes periódicos que se las entidades de salud deben presentar a la ASES. Esta revisión se realiza, a las siguientes entidades contratadas:

- i. Entidades de salud del Plan Vital (MCO's)
- ii. Planes Medicare Platino (MAO's)
- iii. Pharmacy Benefits Management (PBM)
- iv. Administrador de Beneficios de Farmacia

d. Responsabilidades dirigidas:

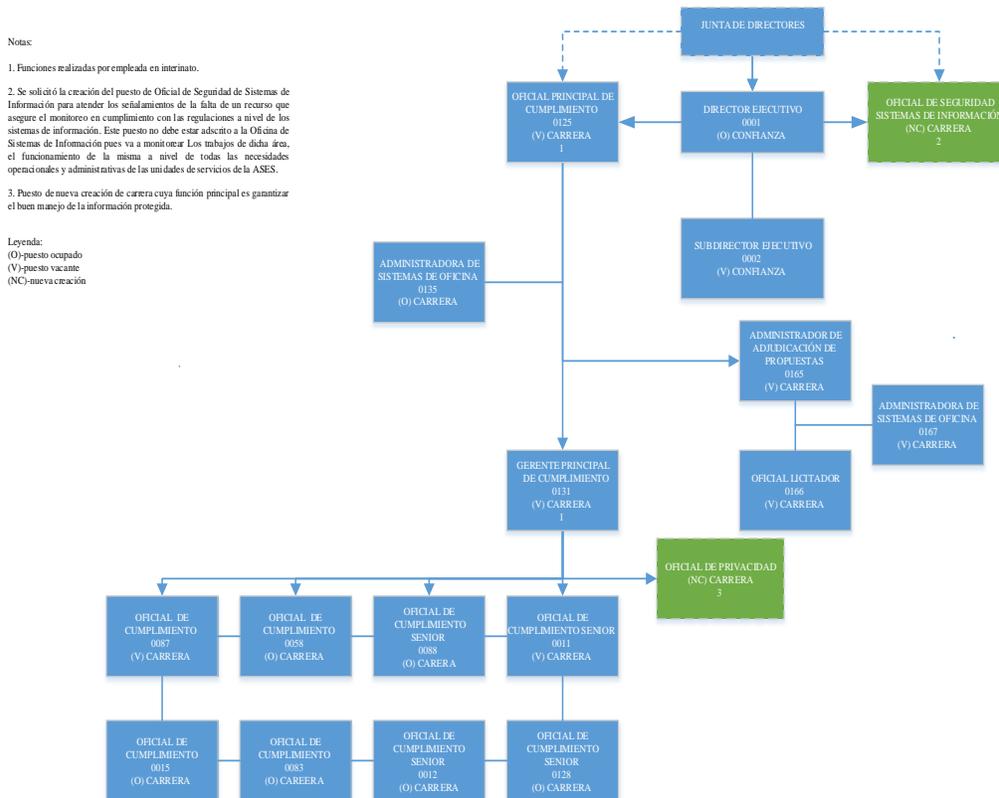
- i. Asesorar al Director Ejecutivo en la implementación de políticas y procedimientos de ASES a tenor con el cumplimiento con los contratos advenidos.
- ii. Monitorear que los MCO's/MAO's/PBM contratados por ASES rindan los informes estadísticos y narrativos requeridos, con el propósito de conocer de forma precisa, el grado de cumplimiento en relación con las cláusulas contractuales.
- iii. Fiscalizar y evaluar los planes de acción correctivos que presentan los MCO's/MAO's/PBM según los requisitos contractuales y a la luz de los hallazgos de las investigaciones y auditorías realizadas por el personal de la Oficina de cumplimiento.
- iv. Colaborar en la planificación, preparación, evaluación y análisis de solicitudes de propuestas (RFP).
- v. Asistir a la Oficina Ejecutiva y Oficina de Asuntos Legales durante los procesos de negociación, renovación y enmiendas de contratos.
- vi. Coordinar reuniones con proveedores y otras profesiones aliadas a la salud, para atender y dar seguimiento a situaciones presentadas por los grupos médicos o MCO's/MAO's contratados, referidas por la Oficina Ejecutiva.
- vii. Solicitar a los MCO's /MAO's y proveedores participantes a que suministren la información, según requerida por ASES, para darle seguimiento al firme cumplimiento



- de la Ley y al contrato suscrito, a través de herramientas de reportes (Reporting Guides; COMP Report).
- viii. Referir a la Oficina de Asuntos Legal de ASES los informes de incumplimiento contractual de los MCO's, MAO's y PBM, con las debidas recomendaciones de sanciones y/o acciones correctivas.
 - ix. Monitorear el estricto cumplimiento de los MCO's, MAO's y PBM con la ley HIPAA e investigar y fijar responsabilidades ante cualquier brecha de seguridad y privacidad de información protegida.
 - x. Proveer el monitoreo constante que permitirá a la ASES mantener una comunicación abierta y continua con los MCO's, MAOs y PBM para:
 - 1. Identificar tendencias específicas y generales de comportamiento de los MCO's, MAO's y PBM en aras de conseguir el establecimiento de medidas cónsonas con los contratos con ASES y el cumplimiento de estos con las regulaciones federales y estatales aplicables.
 - 2. Establecer planes de acción correctivos oportunos e intervenciones dirigidas y específicas ante el incumplimiento de los MCO's, MAO's y PBM con las métricas establecidas para garantizar calidad de servicio.
 - 3. Obtener y reconciliar información del funcionamiento operacional de los MCO's, MAO's y PBM sometida a Medicaid de PR y la ASES, mediante PRMMIS, para asegurar la visibilidad unísona del comportamiento de dichas aseguradoras.

IV. Organigrama

DIAGRAMA ORGANIZACIONAL OFICINA DE CUMPLIMIENTO



V. Proyectos

1. Desarrollo e Implementación de Herramientas de Trabajo:

- a. **Reporting Packages** - *layouts* y *templates* fueron redefinidos en nuevas plataformas (XML) y revisados por las correspondientes áreas de la ASES, para estandarizarlas y entregarlas a todas las entidades de salud contratadas.



- b. Contractor Reporting Guidelines** - se desarrolló una guía clara de pasos a seguir para someter información a la ASES incluyendo, las consecuencias de no informar consistente y apropiadamente.
- c. Comprehensive Oversight Monitoring Plan (COMP)** - Se desarrolló esta herramienta de revisión de ejecutoria de los MCO's y MAO's alimentada por la información suministrada por dichas entidades en tiempo real, utilizando las herramientas y *layouts* diseñados y contenidos en el *Reporting Package*. El COMP está dividido en niveles de métricas que van de aquellas que deben ser evaluadas de manera rutinaria hasta el tercer nivel que mide indicadores específicos o excepcionales. El COMP divide el monitoreo del comportamiento de los MCO's y MAO's en cinco (5) campos fundamentales:

1. Evaluación y monitoreo de la red de proveedores, en las áreas de accesibilidad, disponibilidad y adecuación (con evaluación de contratación y credencialización de proveedores);
2. Evaluación y monitoreo del manejo de programas de calidad y programas clínicos, con estándares nacionales y estatales;
3. Evaluación y monitoreo del área de Finanzas, midiendo solvencia, eficiencia, certeza y rentabilidad de los MCO's y MAO's;
4. Evaluación y monitoreo de reclamaciones y encuentros, puntualidad, integridad, precisión del procesamiento y de pago de reclamaciones;
5. Evaluación y monitoreo del manejo del beneficio de farmacia, evaluación de la operación del PBM, los costos de las recetas y tratamientos farmacológicos, tendencias de utilización y excepciones a formularios y costos de medicamentos de marca vs genéricos y su impacto financiero.

2. Monitorio de Cumplimiento de la Carta Normativa:

En el marco del proceso de cumplimiento normativo, se implementaron monitores de Cartas Normativas para garantizar el seguimiento y la correcta implementación de los



lineamientos establecidos por la ASES y otras las entidades regulatorias. Estos monitores permitieron evaluar de manera continua el cumplimiento de las disposiciones legales, asegurando que las entidades de salud contratadas mantuvieran una ejecución oportuna y conforme a los requisitos vigentes. Además, se llevaron a cabo revisiones periódicas para identificar posibles desviaciones y adoptar medidas correctivas de manera inmediata, fortaleciendo así la transparencia y la efectividad de las disposiciones impuestas por la ASES. Alguna de las cartas normativas y circulares que han sido evaluadas son:

1. Carta Normativa 20-1022 sobre aumento de pagos a proveedores
2. Carta Normativa 20-1106A sobre el código dental D1999
3. Carta Normativa 20-1130 sobre el pago de STAC a los Hospitales
4. Carta Circular 24-0102 sobre proveedores contratados para los Servicios de Salud Mental y el Cumplimiento con la Cláusula 7 del Contrato Vital y la Ley de Salud Mental de Puerto Rico
5. Carta Circular 23-0908-01 sobre el pago del 18 PMPM por los Grupos Médicos primarios a los proveedores
6. Carta Circular 24-0513 sobre el aumento en el “Dental Fee Schedule”.

3. Auditorías a los MCO's, MAO's y PBM:

Durante los pasados años se llevaron a cabo auditorías exhaustivas a las MCOs y MAOs. Estas auditorías se enfocaron en evaluar el cumplimiento de los requerimientos contractuales, normativos y regulatorios establecidos por las agencias correspondientes. A través de estas auditorías se pudo identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar la eficiencia operativa, garantizando un cumplimiento robusto y alineado con las mejores prácticas de la ASES. Algunas de las auditorías destacadas fueron las siguientes:

- a. Validación de Contratos de los proveedores
- b. Auditoría de credenciales



- c. Revisión de Contratos entre MCO y Proveedor, y el contrato modelo aprobado por ASES
- d. Revisión de Cumplimiento con el 70% MFS (Contrato Vital 2018-2022) y el MFS 75%, 80% y 100% para el año 2023 del Contrato Vital
- e. Revisión de Tarifarios de Laboratorios

4. Trabajo Interagencial PERM Pilot

La Ley de Información de Integridad de Pagos (PIIA, por sus siglas en inglés) de 2019 requiere que los jefes de las agencias federales revisen anualmente los programas que administran e identifiquen aquellos que pueden ser susceptibles a pagos indebidos significativos, que estimen el monto de los pagos indebidos, que presenten esas estimaciones al Congreso y que presenten un informe sobre las acciones que la agencia está tomando para reducir los pagos indebidos. La Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, por sus siglas en inglés) ha identificado a Medicaid y al Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP, por sus siglas en inglés) como programas en riesgo de recibir pagos indebidos significativos. Como resultado, los CMS desarrollaron el programa PERM para cumplir con la PIIA y las directrices relacionadas emitidas por la OMB.

La Oficina de Cumplimiento participó activamente junto al Programa Medicaid para cumplir con los requisitos y metas establecidos para someter la información a CMS.

5. Readiness Review Plan Vital Nuevo Contrato

La Oficina de Cumplimiento jugó un papel fundamental en el Readiness Review realizado a las entidades contratadas bajo el Plan Vital. Este proceso de revisión exhaustiva se llevó a cabo antes del inicio del nuevo ciclo contractual para garantizar que los MCOs y otros proveedores cumplieran con todos los requisitos establecidos por ASES, tanto a nivel operativo como normativo. La participación activa de los oficiales de cumplimiento permitió identificar áreas de mejora y asegurar que las entidades



estuvieran preparadas para ofrecer servicios de calidad a los beneficiarios desde el primer día del contrato.

VI. Logros Destacados

1. Nueva Estructura de la Oficina de Cumplimiento

Como parte de los esfuerzos para mejorar la eficiencia y eficacia en la fiscalización, se estableció una nueva estructura en la Oficina de Cumplimiento de la ASES. Esta nueva organización asigna oficiales dedicados a la supervisión de cada entidad contratada permitiendo un monitoreo continuo, asegurando que cada oficial pueda actuar de manera proactiva como educador y consultor cercano para los MCOs y MAOs, facilitando el cumplimiento y previniendo desviaciones. Además, la Oficina aumentó sus recursos con la contratación de más personal, incluyendo, en total, un Principal Oficial de Cumplimiento Interino, una Asistente Administrativa, cinco Oficiales de Cumplimiento Senior y dos Oficiales de Cumplimiento.

2. Implementación de la Herramienta de Monitoreo Comprensivo (COMP)

La Oficina lideró el desarrollo e implementación del COMP, una herramienta clave que permitió identificar 178 indicadores críticos en áreas de gran sensibilidad para los MCOs y MAOs. Esta herramienta ha sido fundamental para priorizar los hallazgos en áreas como la integridad de las reclamaciones, asegurando que los pagos sean correctos y se realicen de manera oportuna. El COMP también permite un análisis en tiempo real del comportamiento de las entidades de salud, lo que facilita la toma de decisiones basadas en datos sólidos y precisos. Esta iniciativa ha mejorado la capacidad de ASES para fiscalizar y reaccionar ante problemas potenciales de manera ágil y efectiva, protegiendo así los fondos públicos y asegurando un servicio de calidad para los beneficiarios.

3. Examen de Brechas de Seguridad e HIPAA

Para reforzar la protección de la información confidencial de los beneficiarios, la Oficina revisó y actualizó el examen de brechas de seguridad y de cumplimiento con la Ley HIPAA, el cual se administra a todos los empleados de nuevo ingreso y consultores. Esta



herramienta permite evaluar el conocimiento del personal sobre las políticas de privacidad de ASES, asegurando que aquellos con acceso a información sensible estén debidamente capacitados. Además, se llevaron a cabo evaluaciones regulares para identificar posibles vulnerabilidades en el manejo de información, y se implementaron medidas correctivas inmediatas para abordar cualquier brecha detectada.

4. Actualización de las Políticas de Privacidad y Divulgaciones de la ASES

Bajo la dirección de la Oficina de Cumplimiento, se actualizaron de manera exhaustiva las políticas de privacidad y divulgaciones de la ASES. Este proceso incluyó una revisión detallada de las normativas vigentes, asegurando que las políticas estén alineadas con los más altos estándares de protección de datos. Las actualizaciones de las políticas reflejan las mejores prácticas en el manejo de información sensible y garantizan que los datos de los beneficiarios estén resguardados de acuerdo con la Ley HIPAA y otros marcos regulatorios aplicables.

5. Guía de Reportes de Medicare Platino

La Oficina de Cumplimiento coordinó y dirigió la creación de una Guía de Reportes para el programa Medicare Platino. Esta guía estandariza el proceso de presentación de informes y asegura que los MAOs cumplan con los requisitos de transparencia y cumplimiento establecidos por ASES. La guía establece un calendario de presentación de reportes, los formatos requeridos y los indicadores clave de desempeño que deben ser monitoreados, facilitando el seguimiento y evaluación del rendimiento de los MAOs.

6. Guía de Reportes de Ley 95

La Oficina de Cumplimiento se encuentra liderando la elaboración de una guía para la presentación de reportes bajo esta ley. Esta guía no solo facilita el cumplimiento por parte de las aseguradoras, sino que también optimiza los procesos internos de evaluación y



auditoría, asegurando que los informes sean consistentes y completos. Con la implementación de esta guía, se espera mejorar la transparencia y la eficiencia en la evaluación de los resultados de las entidades contratadas.

7. Adiestramiento para Nuevos Empleados y Consultores

Con el fin de garantizar que todos los nuevos empleados y consultores de ASES comprendan sus responsabilidades en cuanto a cumplimiento, se desarrolló un programa de adiestramiento obligatorio que abarca temas esenciales como el 42 CFR Parte 438, la Ley 72, los programas de salud, y los roles de los MCOs y MAOs. Este adiestramiento también cubre las expectativas y responsabilidades específicas de la Oficina de Cumplimiento, lo que ha permitido un alineamiento claro de los nuevos recursos con los objetivos y valores de ASES desde su primer día de trabajo.

8. Manual Interno de la Oficina de Cumplimiento

Actualmente en fase de revisión, el Manual Interno de la Oficina de Cumplimiento se publicará en el último trimestre de 2024. Este manual será una herramienta fundamental que proporcionará directrices claras sobre los procedimientos internos, responsabilidades y estándares de cumplimiento que rigen las operaciones diarias de la Oficina. La actualización de este documento refleja el compromiso de ASES con la mejora continua y la adaptación a los cambios normativos y operacionales.

9. Informe MCPAR Plan Vital y Medicare Platino

La Oficina de Cumplimiento presentó, en marzo y junio de 2024, los Informes Anuales del Programa de Atención Administrada (MCPAR) de Plan Vital y Medicare Platino, respectivamente. Estos informes proporcionan un análisis exhaustivo sobre la inscripción de beneficiarios, el rendimiento de los planes participantes, y la efectividad de las entidades de apoyo al beneficiario. Los informes destacan un crecimiento constante en la inscripción de Medicaid, y mejoras significativas en la prestación de servicios por parte de las



entidades contratadas. Estos informes son fundamentales para la evaluación continua del rendimiento de los programas de salud administrados por la ASES.

10. Iniciativa Alerta Plus

En colaboración con la Oficina del Comisionado de Seguros, la ASES lanzó la iniciativa Alerta Plus, que se enfoca en la atención y administración de referidos de beneficiarios de Plan Vital y Medicare Platino. Esta iniciativa ha mejorado significativamente la capacidad de respuesta de ASES ante quejas y preocupaciones de los beneficiarios, permitiendo un proceso más eficiente y transparente en la resolución de los casos.

11. Sistema de Denuncias de ASES

El fortalecimiento del sistema de denuncias de ASES ha permitido un mejor manejo de las violaciones éticas y contractuales. La Oficina de Cumplimiento ha asegurado la confidencialidad de los denunciantes, y ha tomado medidas inmediatas para investigar y resolver los casos reportados, contribuyendo a un entorno de transparencia y responsabilidad en toda la agencia.