

ÉTICA
 CARÁCTER
RESPONSABILIDAD
 CONCIENCIA
 BONDAD
INTEGRIDAD
CREENCIAS
 CÓDIGO
 PRINCIPIO
 VALOR
MORAL
 CONDUCTA
SINCERIDAD
 HONESTIDAD
VIRTUD
 COMPROMISO
NOSOTROS
 QUIÉNES SOMOS
 ESTÁNDARES

CÓDIGO DE CONDUCTA DE TRINITY HEALTH



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

Un mensaje de la gerencia general	1
Responsabilidades de todos los que servimos en Trinity Health	2
Responsabilidades de los líderes	2
Violaciones a nuestro Código de Conducta	3

CÓDIGO DE CONDUCTA: EN RESPALDO DE LAS BUENAS RELACIONES

Relación con aquellos a quienes servimos	4
Relación con los compañeros de trabajo y con otros que sirven junto con nosotros	8
Relación con los proveedores y con otros socios comerciales	11
Relación con los reguladores y aquellos que pagan por nuestros servicios	15
Relación con Trinity Health y con las comunidades a las que servimos	20

RECURSOS DE APOYO

Dónde encontrar ayuda	24
Línea de integridad y cumplimiento	25
Política de no represalia	26

DECLARACIÓN Y CERTIFICACIÓN

ÍNDICE DE TEMAS

MISIÓN

En Trinity Health atendemos con el espíritu del Evangelio
como una presencia curativa misericordiosa y
transformadora dentro de nuestras comunidades.

VALORES PRINCIPALES

REVERENCIA

COMPROMISO PARA CON LOS POBRES

JUSTICIA

ADMINISTRACIÓN

INTEGRIDAD

Estimado colega de Trinity Health:

La misión de Trinity Health nos convoca a servir juntos según el espíritu del Evangelio, como una presencia curativa de compasión y transformación dentro de nuestras comunidades. Guiados por nuestros valores principales, nos comprometemos a construir un sistema de salud centrado en las personas que brinde una mejor salud, una mejor atención y costos más bajos para los pacientes, los habitantes, los miembros y las comunidades a las que servimos.

Nuestro ministerio de atención de la salud comenzó hace más de 160 años a través del trabajo arduo y la dedicación de nuestras congregaciones religiosas fundadoras. Las organizaciones de Trinity Health tienen una larga y rica historia de servicio a nuestras comunidades y han ganado merecidas reputaciones sobre la base de un servicio excelente y una atención misericordiosa. Aquellos a quienes atendemos depositan una enorme confianza en nosotros y mantener esa confianza es un compromiso que nos tomamos muy en serio. Actuar con integridad, ser honestos y respetar todas las leyes y normas que aplican a nuestro ministerio de atención de la salud son conductas y acciones que construyen y, básicamente, mantienen la confianza.

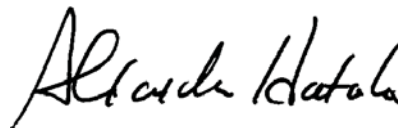
Trinity Health ha establecido un Programa de Integridad y Cumplimiento a nivel sistema que asiste a todos los colegas en cuanto a la comprensión y observación de las leyes, las normas, los estándares profesionales y los compromisos éticos que aplican a nuestro ministerio. Un código de conducta constituye un recurso importante para ayudar a cada uno de nosotros y a nuestra organización a cumplir con estas obligaciones. Nuestro código de conducta describe las conductas y acciones que se esperan de todos los que trabajamos en Trinity Health. Si bien no se prevé abordar todos los problemas legales, regulatorios y éticos posibles, nuestro Código de Conducta contempla los problemas y las cuestiones más comunes que puede encontrar mientras trabaja aquí. Este código ofrece recursos que lo ayudarán cuando tenga preguntas o necesite más ayuda y explica su deber de informar y denunciar, sin miedo a las represalias, cualquier asunto que crea que pueda constituir una violación a nuestro Código de Conducta.

Nuestro valor principal de integridad —somos fieles a quienes decimos que somos— refleja nuestro compromiso de llevar adelante la misión de Trinity Health con los más altos estándares de conducta ética.

Gracias por su dedicación y compromiso para con esta importante labor.



DR. RICHARD J. GILFILLAN
Presidente y director ejecutivo de Trinity Health



ALEXANDER J. HATALA
Presidente y director ejecutivo de
Lourdes Health System

INTRODUCCIÓN

Responsabilidades de todos los que trabajamos en Trinity Health¹

Nuestro Código de Conducta establece las responsabilidades que se esperan de todos los que trabajan en Trinity Health. El Código de Conducta aplica a todos los colegas, voluntarios, miembros del personal médico, proveedores, contratistas independientes, asesores y otros socios comerciales de Trinity Health que trabajan para nuestro ministerio de atención de la salud o proporcionan productos y servicios.

Todos aquellos que sirven en Trinity Health desempeñan un papel importante en el apoyo de nuestro Código de Conducta y son responsables de lo siguiente:

- Revisar y respetar el Código de Conducta, con especial atención a las áreas que aplican a su trabajo diario.
- Hacer preguntas y buscar orientación cuando no están seguros de cómo proceder. Consulte *Recursos de apoyo* (página 24) para obtener un listado de recursos disponibles que les ayudarán a responder sus preguntas.
- Informar y denunciar cuestiones sobre acciones o conductas que observen en Trinity Health que puedan no ser congruentes con nuestro Código de Conducta. Existen muchas opciones disponibles para que informe problemas e inquietudes, por ejemplo, por medio de: su supervisor, un gerente de mayor jerarquía, Recursos Humanos, el funcionario de integridad y cumplimiento de su organización, la línea telefónica de Integridad de Trinity Health, 866-477-4661, o el sitio web www.mycompliancereport.com. Consulte *Recursos de apoyo* (página 24) para obtener más información.
- Participar en programas periódicos de capacitación para comprender aún más nuestro Código de Conducta, su aplicación en el trabajo en Trinity Health y sus responsabilidades.

Responsabilidades de los líderes

Los líderes de Trinity Health, incluidos los individuos en una posición de responsabilidad de supervisión, están en un nivel elevado de responsabilidad. Los líderes cumplen una función clave a la hora de recibir y responder preguntas e inquietudes que surgen de los colegas y los demás a quienes dirigen. El modo en que los líderes responden a las preguntas e inquietudes es de suma importancia para garantizar que aquellos a quienes dirigen tengan la confianza de señalar asuntos importantes.

Los líderes de Trinity Health tienen las responsabilidades siguientes:

- Servir como ejemplo para respaldar nuestra misión y nuestros valores centrales.
- Servir de ejemplo personal del modelo de los altos estándares éticos en el desempeño de sus tareas.
- Comunicar claramente las expectativas de altos estándares de conducta ética a quienes dirigen.
- Promover una cultura de confianza, comunicación abierta y respeto.
- Garantizar que aquellos a quienes dirigen comprendan y apliquen las pautas estipuladas en nuestro Código de Conducta y asuman su responsabilidad.
- Alentar a quienes dirigen para que hagan preguntas y planteen problemas e inquietudes.
- Responder de manera oportuna y adecuada cuando se les señala algún asunto.
- Cumplir con las políticas de no represalia de Trinity Health.

Trinity Health y nuestros sistemas de salud fundadores han servido a las necesidades de atención de la salud de nuestras comunidades durante más de 160 años. Los líderes cumplen una función esencial en mantener la reputación tradicional de Trinity Health en nuestras comunidades y en todo el territorio de los Estados Unidos.

¹ A lo largo de este documento, las menciones de Trinity Health hacen referencia a la Oficina de sistema, y todos los ministerios y las subsidiarias.

Violaciones a nuestro Código de Conducta

Los estándares estipulados en nuestro Código de Conducta son obligatorios y deben respetarse. Se espera que todos los colegas, miembros del personal médico y otros que sirven en Trinity Health empleen el sentido común y el buen criterio en sus conductas personales y actividades laborales en Trinity Health de forma coherente con los estándares establecidos en el Código de Conducta. Se responsabilizará a los individuos por las conductas y acciones que violen el Código de Conducta.

Los siguientes son ejemplos de comportamientos y conductas que pueden derivar en sanciones o medidas disciplinarias:

- Autorizar a sabiendas una violación de la ley y las normas, o participar de esta.
- Retener información o no informar violaciones.
- En el caso de los líderes, supervisores o gerentes, no brindar la supervisión adecuada o mostrar falta de diligencia en asegurar el cumplimiento de las leyes, normas, políticas o nuestro Código de Conducta.
- Tomar represalias contra individuos que denuncian problemas o inquietudes de buena fe.
- Presentar denuncias falsas o frívolas de violaciones en forma intencional.
- Acciones que son discriminatorias o se acercan a un nivel de acoso.
- Acciones o conductas negligentes que ponen en peligro la privacidad y seguridad de la información personal de la salud y otra información comercial confidencial.



CÓDIGO DE CONDUCTA: EN RESPALDO DE LAS BUENAS RELACIONES

Nuestro valor principal de justicia exhorta a todos los que trabajan en Trinity Health a fomentar relaciones adecuadas que promuevan el bien común, incluida la sostenibilidad de nuestro planeta Tierra. Prácticamente todo lo que hacemos en Trinity Health depende de que se mantengan las relaciones: con nuestros pacientes, habitantes, sus familiares y nuestras comunidades; con los compañeros de trabajo y demás personas que sirven junto con nosotros en nuestro ministerio de atención de la salud; con proveedores, socios comerciales y otros de quienes dependemos para obtener los productos y servicios que necesitamos; con los que regulan y supervisan nuestra industria, y con los programas federales y estatales de atención de la salud, aseguradores y otros que pagan por los servicios que prestamos. Mantener estas relaciones es esencial para cumplir la misión de Trinity Health.

Las relaciones exitosas a largo plazo se construyen, básicamente, sobre la base de la confianza. Mantener la confianza depende de nuestras conductas y acciones. Actuar con integridad, ser honestos, y respetar las leyes y normas son conductas y acciones que construyen y mantienen la confianza. Nuestro valor principal de *integridad* —somos fieles a quienes decimos que somos— nos proporciona pautas claras sobre cómo vamos a llevar adelante la misión de Trinity Health cada día a través de nuestras conductas y acciones.

Relación con aquellos a quienes servimos

Trinity Health existe para servir como una presencia curativa transformadora en nuestras comunidades en todo el territorio de los Estados Unidos. Nuestro valor principal de reverencia nos exhorta a honrar la sacralidad y dignidad de cada persona. Los pacientes, habitantes, sus familiares y seres queridos, y otras personas que nos confían su atención, constituyen nuestra prioridad principal. Ya sea que usted participe directamente en la prestación de atención o trabaje en una tarea auxiliar, se espera que realice lo siguiente:

- Brindar servicios de atención de la salud de calidad, centrados en la persona, con misericordia, dignidad y respeto por cada persona.
- Comprometerse con la seguridad: la de cada paciente y residente, en todo momento.
- Informar cuando detecte un problema de calidad o seguridad y analizar con otras personas los errores que encuentre para que podamos aprender a evitar errores en el futuro.
- Brindar servicios independientemente de la raza, el color, la religión, el sexo, la orientación sexual, el estado civil, la nacionalidad de origen, la ciudadanía, la edad, la discapacidad, la información genética, la fuente de pago, la capacidad de pago o cualquier otra característica que esté protegida por ley.
- Mantener una vocación de servicio positivo y cordial hacia los clientes.
- Demostrar los más altos niveles de conducta ética y profesional en todo momento y en todas las circunstancias.
- Hablar de manera profesional y respetuosa a quienes sirve.
- Responder las solicitudes de información o ayuda de manera oportuna y comprensiva.
- Proporcionar comodidad a nuestros pacientes y habitantes, incluida una respuesta inmediata y efectiva a sus necesidades.
- Analizar las opciones de tratamiento disponibles de manera abierta con los pacientes, habitantes o sus personas designadas, e involucrarlos en las decisiones respecto de su salud.
- Proporcionar atención a todos los pacientes que llegan a su centro en una emergencia, según lo define la ley, independientemente de su capacidad o fuente de pago.
- Brindar servicios de conformidad con todos los estándares profesionales que apliquen a su cargo.
- Crear y conservar expedientes clínicos completos, oportunos y precisos.

- Proteger la privacidad y confidencialidad de toda la información personal de salud, ya sea en formato electrónico, papel o verbal, que reciba.
- Explicar claramente el resultado de cualquier tratamiento o procedimiento a los pacientes, habitantes o sus personas designadas, en especial cuando los resultados difieren considerablemente de los resultados esperados.
- Respetar las voluntades anticipadas de los pacientes o habitantes.
- Abordar los conflictos éticos que puedan surgir respecto de la atención de pacientes o habitantes, incluso aquellos problemas que surjan al final de la vida, mediante el acceso al comité de medicina ética de su organización.
- Proporcionar atención que sea congruente con las directivas éticas y religiosas para los servicios de atención de la salud católicos.

Nuestro valor principal de *reverencia* nos exhorta a honrar la sacralidad y dignidad de cada persona.

Seguridad: a cada persona, en todo momento

La seguridad es nuestra prioridad principal. Hacemos todo lo posible para asegurarnos de que la atención que brindamos sea segura. Y diseñamos los sistemas que usamos pensando primero en la seguridad.

Trinity Health se compromete con una cultura justa. Una cultura justa reconoce que los individuos no deben responsabilizarse por las fallas del sistema sobre las que no tienen control. Una cultura justa enfatiza la capacidad para aprender de los propios errores de modo que estos no se repitan. Una cultura justa alienta a todos los que trabajan en Trinity Health a denunciar sin temor ni culpa problemas de seguridad, incidentes y “cuasi accidentes” para que puedan ser abordados de forma oportuna mediante cambios en los sistemas y procesos.



Cómo protegemos la información de salud personal (PHI)

Recopilamos información de salud personal (PHI, por sus siglas en inglés) de pacientes, residentes, miembros y otras personas bajo nuestro cuidado, que incluye afecciones médicas presentes y pasadas, medicamentos y antecedentes familiares, a fin de brindar una atención efectiva de primera calidad. La PHI se recopila de diversas maneras: en registros impresos y electrónicos, en imágenes digitales y películas, e incluso en forma de conversaciones verbales. Toda la PHI, sea cual fuere su formato, debe protegerse y tratarse de forma confidencial acorde con nuestro valor principal de reverencia y de conformidad con las leyes estatales y federales.

- No acceda a la PHI, ni la revise o use, salvo en el caso de que sea necesario para realizar su trabajo.
- No divulgue la PHI a otros ni la elimine de su centro sin autorización.
- No deje la PHI (ya sea en formato electrónico o impreso) sin supervisión o a disposición de otras personas.
- No haga referencia a la PHI en áreas públicas, p. ej.: cafeterías, baños públicos o ascensores.
- No almacene la PHI en computadoras portátiles, tabletas, medios de almacenamiento u otros dispositivos portátiles no autorizados ni aprobados para usarse en Trinity Health.
- No haga referencia a la PHI ni la publique en sitios de redes sociales como Facebook o Twitter, ya sea que los utilice en el trabajo o el hogar.
- Notifique inmediatamente a su supervisor o al oficial encargado de la privacidad de su organización si cree que cierta PHI se ha extraviado, ha sido robada o que se ha accedido a ella en forma indebida.

Trinity Health ha implementado políticas y procedimientos específicos para proteger la privacidad y seguridad de la PHI. Consulte las políticas y los procedimientos de su organización para obtener más información.

Obsequios de pacientes o habitantes, o para ellos

No solicite ni acepte obsequios, dinero, favores, etc. de pacientes, habitantes o sus familiares. Se pueden aceptar obsequios ocasionales perecederos o aptos para el consumo que un paciente o su familia ofrezca a un departamento o una unidad. Si los pacientes, habitantes, familiares u otros seres queridos desean presentar un obsequio en dinero, derívelo a la fundación o al departamento de recaudación de fondos de su organización. La solicitud de obsequios de pacientes se limita a los colegas que trabajan en las fundaciones o los departamentos específicos de recaudación de fondos.

Además, existen leyes que prohíben a los proveedores de atención de la salud otorgar artículos o servicios gratuitos o con descuentos a pacientes o habitantes que participan en programas de atención de la salud federales y estatales, salvo que se cumplan ciertos requisitos. Todo obsequio a beneficiarios de Medicare o Medicaid no debe exceder los \$10 por artículo ni los \$50 por año por destinatario. Converse con su supervisor o consulte las políticas de su organización antes de extender un obsequio a un paciente o residente de Medicare o Medicaid.

LEY EMTALA

La Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto Activo exige a los hospitales que tienen un departamento dedicado a las emergencias que realicen exámenes de detección médica a cualquier individuo que ingrese en la sala de emergencias antes de hacerle preguntas sobre su capacidad para pagar los servicios.

Directivas éticas y religiosas para los servicios de atención de la salud católicos

Las Directivas éticas y religiosas para los servicios de atención de la salud católicos (ERD, por sus siglas en inglés) brindan orientación eclesial oficial y enseñanzas sobre cuestiones que son cruciales para Trinity Health como ministerio de atención de la salud católico. Consulte al líder de misión de su organización si tiene preguntas acerca de cómo se aplican las ERD en su trabajo.

P y R Preguntas y respuestas

P: Si veo que un paciente no es tratado con la cortesía y el respeto debidos por parte de otro proveedor de atención, ¿qué debo hacer?

R: En primer lugar, actúe de inmediato si la salud del paciente corre peligro. Luego hable de esta situación con su supervisor. Si el supervisor no le brinda una respuesta satisfactoria, comuníquese con un gerente de mayor jerarquía en su unidad o uno de los recursos enumerados en la página 25 para obtener ayuda. Recuerde que se espera que los colegas actúen con el ejemplo de comportamiento respetuoso todos los días.

P: ¿Qué debo hacer si sé que se ha cometido un error médico? ¿Debo informarle al residente o a la familia del residente?

R: En primer lugar, asegúrese de que el error médico se haya informado adecuadamente al departamento de administración de riesgos de su organización utilizando el sistema de notificación de incidentes de la seguridad de su organización (consulte la página 24). Trinity Health respalda la divulgación oportuna y misericordiosa de errores médicos cuando estos ocurren, pero de una manera que garantice la adecuada comunicación y coordinación con todos los cuidadores. Siga los procesos de notificación de incidentes de la seguridad de su organización a fin de garantizar que la comunicación con el residente y la familia se maneje de manera pertinente.

P: Recientemente, un paciente me dijo que no quiere recibir más tratamientos agresivos y que desea que lo mantengan cómodo y le permitan morir. Cree que ni yo ni ninguno de sus cuidadores lo esté escuchando. ¿Qué debo hacer?

RESPONSABILIDAD

R: La atención centrada en las personas se basa en escuchar lo que los pacientes o habitantes desean, incluso si la decisión del individuo no coincide con los valores propios. Debe informar al equipo médico del paciente o residente sobre sus deseos y colaborar con el equipo médico y los familiares del individuo para encontrar maneras adecuadas de respetar sus deseos, por ejemplo, mediante servicios de atención paliativa. Es importante que el paciente o residente conozca las opciones adecuadas, de modo que cualquier decisión que tome sea una decisión informada. Comuníquese con el líder de misión o con el comité de ética si tiene alguna pregunta o inquietud.

P: Trabajo en un hospital y tengo acceso al sistema de registro de los pacientes. Recientemente, una amiga fue atendida en la sala de emergencias y luego se le hospitalizó. Estoy preocupado y me gustaría verificar el sistema de registro de los pacientes para saber cómo está ella o, al menos, en qué habitación está para poder visitarla. ¿Puedo hacerlo?

R: Debido a que no está involucrado en la atención de su amiga, usted no tiene la necesidad de acceder a su información médica o ubicación. Solo puede acceder a este tipo de información si es necesario para llevar a cabo su trabajo. Tenga en cuenta que Trinity Health implementa sistemas de supervisión para determinar si los colegas han utilizado de manera adecuada sus privilegios de acceso al sistema. Las medidas disciplinarias por uso indebido de dichos privilegios pueden incluir la terminación de la relación laboral.

P: Mi médico utiliza un portal para pacientes donde puedo buscar información en mi historia clínica, por ejemplo, resultados de laboratorio. ¿Es correcto que lo haga? En caso afirmativo, ¿por qué no puedo acceder a mi propia historia clínica en el hospital donde trabajo?

R: Es correcto que acceda a su propia información médica a través de un portal para pacientes otorgado por su médico. Como paciente, usted puede acceder a información en un portal que está disponible a otros pacientes atendidos por su médico. No obstante, como colega, usted solo tiene acceso a la información que es necesaria para realizar su trabajo. No se permite acceder a su propia historia clínica para obtener información personal en los sistemas de información de Trinity Health. Puede solicitar copias de la información de su historia clínica a su hospital siguiendo los procedimientos establecidos para todos los pacientes, por ejemplo, poniéndose en contacto con el Departamento de Administración de Información de Salud.

P: Soy enfermero y uno de los pacientes de mi unidad ha solicitado que su pareja, de su mismo sexo, sea incluida en la reunión para la programación del alta. A esta reunión comúnmente asisten solo los familiares. ¿Qué debo responder?

R: Dado que el paciente ha solicitado que su pareja sea reconocida como miembro de su familia para los fines de programación del alta, debe invitar a la pareja del paciente para que acuda a la reunión. Los pacientes y residentes de Trinity Health, sus familiares y seres queridos tienen el derecho fundamental a la atención misericordiosa que respeta la dignidad, la diversidad y los deseos específicos de aquellos que se encuentran bajo nuestro cuidado.



Relación con los compañeros de trabajo y con otros que sirven junto con nosotros

La prestación de una atención segura, efectiva y de alta calidad exige un trabajo en equipo efectivo de todos los individuos que participan en ella. Los estudios han demostrado de manera constante que existe una relación positiva entre el entorno laboral y la calidad y seguridad de la atención que se brinda. La confianza y el respeto son factores importantes detrás del trabajo en equipo efectivo en el lugar de trabajo. Se espera que todos los que trabajan en Trinity Health cumplan con lo siguiente:

- Tratar a los demás con honestidad, dignidad y respeto.
- Mantener una vocación de servicio positivo y cordial hacia los clientes.
- Dirigirse de manera profesional y respetuosa a los colegas y a las demás personas que sirven junto con usted.
- Comportarse de manera que se optimice el espíritu de cooperación, el respeto mutuo y la confianza entre todos los miembros del equipo.
- Comprometerse a trabajar con los demás en un entorno laboral comprensivo.
- Responder las solicitudes de información o ayuda de manera oportuna.
- Comunicarse con los demás de manera clara, abierta, honesta y respetuosa.
- Proporcionar y aceptar comentarios pertinentes.
- En lo posible, intentar abordar las diferencias que puedan tener con los colegas directamente con las personas involucradas.
- Respetar la diversidad de los demás y no discriminar mediante alguna acción laboral sobre la base de la raza, la religión, el color, el sexo, la edad, la nacionalidad de origen, el estado civil, la orientación sexual, la información genética, la discapacidad ni ninguna otra característica protegida por ley.
- Abstenerse de tener contacto físico indebido con colegas y demás personas, y denunciar todo tipo de acoso, intimidación o violencia de la que sean testigos en el lugar de trabajo.
- Informar de inmediato toda lesión grave producida en el lugar de trabajo o cualquier situación que usted considere pudiera representar un riesgo potencial para la salud y seguridad.
- Proteger la confidencialidad de la información personal y de salud de los colegas, incluida la información sobre sueldos y salarios, prestaciones, números de seguro social, acciones del personal, información médica, e información bancaria y financiera.
- Preservar un entorno laboral seguro llevando a cabo las tareas y responsabilidades sin la influencia de las drogas o el alcohol.
- Proteger la confidencialidad de toda la información de revisiones de juntas médicas.

Acoso

Todos los colegas de Trinity Health tienen derecho a trabajar en un entorno libre de acoso y conductas perturbadoras, incluso aquellas conductas que socavan la cultura de seguridad. El acoso incluye bromas, insultos o intimidaciones degradantes o humillantes, y toda conducta que genere un entorno de trabajo hostil. También se prohíben el acoso sexual, incluidas las insinuaciones sexuales no deseadas, y el contacto físico o verbal de naturaleza sexual que generen un entorno laboral intimidatorio, hostil u ofensivo.

Violencia en el lugar de trabajo

La violencia en el lugar de trabajo es todo acto o insinuación de violencia física, amenaza, intimidación u otra conducta perturbadora que represente un peligro y que se produzca en el lugar de trabajo o fuera de este, y tenga un impacto en las actividades relacionadas con el trabajo. La violencia puede ser intencional o no. Puede afectar e involucrar a colegas, clientes, habitantes, pacientes, médicos, contratistas, proveedores y visitas.

Seguridad en el lugar de trabajo

Trinity Health se compromete a promover un entorno laboral seguro para todos los colegas y para aquellas personas que sirven en nuestro ministerio de atención de la salud. Cada organización de Trinity Health ha desarrollado políticas y procedimientos para proteger a los colegas y otras personas de peligros potenciales en el lugar de trabajo, y para cumplir con las normas y disposiciones gubernamentales vigentes que promueven la salud y seguridad en el lugar de trabajo. Usted debe conocer y comprender cómo se aplican estas políticas a sus responsabilidades laborales específicas, y procurar asesoramiento si tiene alguna pregunta o inquietud. Debe notificar inmediatamente a su supervisor o al funcionario encargado de seguridad de su organización en caso de cualquier lesión grave en el lugar de trabajo o situación que represente un riesgo de lesión para que se tomen las medidas oportunas a fin de resolver el problema.

Inclusión y colaboración

Trinity Health se compromete a fomentar la diversidad en su fuerza laboral y a brindar un entorno laboral inclusivo en el que todos sean tratados con justicia, dignidad y respeto. Nos comprometemos a reclutar y conservar personal diverso que refleje las comunidades a las que atendemos. Trinity Health es un empleador que brinda igualdad de oportunidades y prohíbe la discriminación contra cualquier persona en relación con la raza, el color, la religión, el sexo, el estado civil, la nacionalidad de origen, la edad, la discapacidad, la orientación sexual o cualquier otra característica protegida por ley.

Sustancias controladas

Muchos colegas de Trinity Health tienen acceso rutinario a medicamentos recetados, sustancias controladas y otros artículos médicos como parte de sus responsabilidades laborales. Muchas de estas sustancias están reguladas por leyes y normas que limitan estrictamente su uso a fin de reducir los riesgos potenciales de los pacientes y trabajadores de atención de la salud. Quedan prohibidos el acceso, uso o desvío (p. ej., robo) no autorizados de sustancias controladas. Denuncie inmediatamente ante su supervisor o gerente de mayor jerarquía todo problema potencial o inquietud que usted detecte en relación con la seguridad o el desvío de sustancias controladas.



P y R Preguntas y respuestas

P: Escuché por casualidad que un colega hacía bromas con otros compañeros de trabajo sobre personas de determinado grupo étnico. Me hizo sentir muy incómodo. ¿Qué debo hacer?

R: No es correcto hacer bromas ni reírse a expensas de otros en relación con la etnia, la raza, la religión, la edad, el sexo, la orientación sexual, el estado civil, la discapacidad o cualquier otra característica. Aunque no sea intencional, este comportamiento puede contribuir a un entorno de intolerancia y, si se permite que continúe, puede considerarse acoso. Debe analizar este asunto con su supervisor o comunicarse con el Departamento de Recursos Humanos, o la Oficina de Diversidad e Inclusión de su organización.

P: Mi supervisora me dijo que debo comenzar a trabajar una hora antes los días de trabajo programados porque necesitamos cubrir horas en el departamento. ¿Puede pedirme eso? He trabajado en el mismo horario durante cinco años.

R: Sí. Su supervisora tiene derecho a cambiar su horario laboral a fin de satisfacer las necesidades operativas del departamento. Si usted no puede cumplir con su nuevo horario de trabajo, analice la situación con la supervisora.

P: Uno de mis colegas de sexo masculino tiene un modo de relacionarse muy “amigable” con varias compañeras de trabajo de mi departamento. A menudo se abrazan y tocan, incluso aunque haya otras personas en la sala. Esta situación no me parece adecuada, aunque a las compañeras involucradas no parece importarles. ¿Qué debo hacer?

R: Debe hablar de esta situación con su supervisor. También debe sentirse libre de expresar su sensación de incomodidad directamente con su colega del sexo masculino. Es probable que él no sea consciente de que su comportamiento hace que usted u otros se sientan incómodos. Si sigue preocupado comuníquese con un gerente de mayor jerarquía o líder de su organización, el departamento de Recursos Humanos o la Línea de integridad y cumplimiento. Tenga en cuenta que la situación y las acciones recomendadas no serían diferentes si un colega del sexo femenino iniciara el contacto con un colega del sexo masculino o bien si ambas partes fueran del mismo sexo.

P: Uno de mis compañeros de trabajo regresó de un descanso y parece estar bajo la influencia del alcohol o de drogas. ¿Cómo debo proceder?

R: En primer lugar, si trabaja en un área clínica, actúe de inmediato si las acciones de este colega ponen en riesgo la salud de los pacientes o habitantes. Luego notifique a su supervisor, a un gerente de mayor jerarquía o a su departamento de Recursos Humanos y analicen la situación. Es posible que sea una afección médica la que ocasiona esa conducta en su colega en lugar del alcohol o de drogas, pero se necesitará que su supervisor o un gerente de mayor jerarquía evalúe la situación.

P: Ayer vi a un médico dar de alaridos y gritarle a un colega en presencia de un paciente y otros colegas. Me molestó mucho el comportamiento del médico y me sentí muy mal por el colega. ¿Hay algo que pueda hacer?

R: Trinity Health se compromete a fomentar un entorno laboral respetuoso. Toda conducta que sea descortés, embarazosa, amenazante, despreciativa o intimidatoria, incluido el uso de lenguaje profano o abusivo, es incorrecta. Debe analizar el asunto con su supervisor, un gerente de mayor jerarquía, un encargado del personal médico, o bien comunicarse con el departamento de Recursos Humanos o la Línea de integridad y cumplimiento.

P: Tengo un verdadero problema con una de mis colegas. Ella y yo compartimos tareas en mi departamento, pero yo siento que cargo con la mayor parte del trabajo y ella hace muy poco. La verdad es que, yo no quiero seguir trabajando con ella. ¿Qué debo hacer?

R: Siempre que tenga un conflicto con un colega, es mejor hablarlo en privado con la persona en cuestión. Explique lo que ha observado y cómo esto afecta el trabajo en su unidad. Si no ve cambios en su comportamiento, analice el problema con su supervisor. También debe hablar del problema con su supervisor si cree que la conducta del colega puede infringir nuestro Código de Conducta; por ejemplo, violar intencionalmente las políticas de control de asistencias y pagos de su organización.

P: Trabajo en el Departamento de Recursos Humanos. Últimamente, he encontrado información confidencial de colegas, incluso datos de pagos y otra información personal, abandonada en la sala de fotocopias que utilizan otros departamentos de nuestro piso. ¿Qué debo hacer?

R: Proteger la privacidad y seguridad de la información de los colegas es muy importante. Entregue los documentos que encontró a su supervisor o a un gerente de mayor jerarquía en su departamento a fin de poder determinar la manera más adecuada de realizar un seguimiento al personal sobre este asunto.

Relación con los proveedores y otros socios comerciales

Se espera que los colegas y demás personas que trabajan en representación de Trinity Health mantengan relaciones laborales adecuadas con los proveedores, contratistas independientes, asesores y demás personas que proporcionan productos o servicios a nuestro ministerio de atención de la salud. Nuestro valor principal de administración nos exhorta a ser fieles administradores de los recursos humanos, financieros y naturales que se nos confían. El costo de obsequios, entretenimiento y comidas proporcionados por los proveedores y demás socios comerciales se carga, en última instancia, al costo de los productos y servicios adquiridos por Trinity Health. Las siguientes pautas de interacción con proveedores y con otros socios comerciales aplican a todos los que trabajan en Trinity Health (tenga en cuenta que la organización, el departamento o la unidad donde usted trabaja puede seguir políticas más restrictivas que usted debe respetar):

- No acepte obsequios, entretenimiento, comidas ni otros incentivos que se entregan a fin de influenciar una decisión contractual o de compra, o que de otro modo pudieran parecer influenciar indebidamente sus decisiones respecto de Trinity Health.
- No acepte obsequios, entretenimiento, comidas ni otros incentivos entregados a fin de motivar o recompensar la derivación de pacientes.
- No ofrezca, no acepte ni solicite obsequios, comidas, entretenimiento ni otros incentivos que pudieran percibirse como sobornos, pagos, tratos u otro intento de obtener una ventaja competitiva.
- No acepte dinero en efectivo ni artículos canjeables por dinero, como cheques, tarjetas de regalo, etc.
- Puede aceptar artículos que no sean dinero en efectivo, de valor nominal (p. ej., bolígrafos, libretas, tazas), aunque, en general, se recomienda no aceptarlos.
- Puede aceptar ocasionalmente (p. ej., no más de una o dos veces al año) artículos perecederos o de consumo (p. ej., flores, frutas, golosinas, etc.) de valor nominal que se entreguen a un departamento o a una unidad y se compartan con los compañeros de trabajo, aunque, en general, se recomienda no aceptarlos.

Se espera que los colegas y demás personas que trabajan en nombre de Trinity Health mantengan relaciones comerciales adecuadas.



- En general, Trinity Health desalienta a los colegas a aceptar comidas y refrigerios pagados por proveedores u otros socios comerciales. Puede aceptar ocasionalmente una comida o un refrigerio siempre que se reúnan los siguientes requisitos:
 - Que dichas acciones no sean frecuentes, es decir que, como regla general, no ocurran más de una o dos veces al año.
 - Que la acción se realice inmediatamente anterior o posterior a una reunión comercial válida (p. ej., una reunión sobre asuntos comerciales que involucren a Trinity Health).
 - Que el lugar donde se lleve a cabo la comida sea adecuado para el tratamiento del tema comercial (p. ej., una oficina o un restaurante) y el organizador esté presente.
 - Que el gasto del proveedor o socio comercial sea moderado, es decir que, como regla general, el costo de las comidas y los refrigerios no supere los \$50.
 - Que Trinity Health no incurra en costos adicionales de viaje o alojamiento como resultado de su participación en la comida.

Los requisitos anteriores no aplican a comidas ni a refrigerios proporcionados en relación con una conferencia o con otro programa educativo patrocinados por un proveedor, asesor o socio comercial en beneficio de todos los asistentes.

- Usted debe rechazar amablemente los obsequios ofrecidos por proveedores u otros socios comerciales que impliquen entretenimiento o actividades sociales como entradas gratuitas o con descuento a eventos deportivos, obras de teatro o conciertos, juegos de golf, viajes y alojamiento, etc. Puede asistir a un evento social o de diversión con un proveedor o con otro socio comercial siempre que usted, no el proveedor, pague sus propios gastos (p. ej., el valor nominal de la entrada a un evento deportivo) para asistir a dichos eventos. Toda excepción a esta política exige la previa aprobación de su supervisor y del funcionario de integridad y cumplimiento de su organización.
- Los proveedores y otros socios comerciales pueden, en ocasiones, realizar donaciones a eventos para la recaudación de fondos con fines caritativos a beneficio de Trinity Health y de las organizaciones afiliadas (p. ej., la fundación). Entre estos eventos, se pueden incluir actividades sociales o de esparcimiento (p. ej., golf o cenas) en los que se invita a colegas de Trinity Health a participar con un proveedor o con un socio comercial. Puede aceptar dichas invitaciones siempre que obtenga la previa autorización de su supervisor. Se alienta a los colegas de Trinity Health a realizar donaciones personales a la organización recaudadora de fondos que equivalgan al valor del evento para un participante individual, aunque no es obligatorio.
- Puede aceptar invitaciones para asistir a programas, talleres, seminarios y conferencias locales o fuera de su localidad que sean patrocinados por un proveedor o por otro socio comercial y tengan un fin educativo válido o que de otro modo apoyen el objetivo comercial de Trinity Health (p. ej., capacitación sobre un producto), siempre que dichos eventos no sean frecuentes (es decir, no se lleven a cabo más de una vez por año), que obtenga la previa aprobación de su supervisor, y que Trinity Health, no el proveedor, pague los costos relacionados con el viaje y el alojamiento en los que usted incurra. Toda excepción a esta política exige la previa aprobación de su supervisor y del funcionario de integridad y cumplimiento de su organización.
- En todos los casos, debe emplear el sentido común y el buen criterio al momento de aceptar o rechazar obsequios de cualquier índole. Considere todos los hechos y las circunstancias, y analice las dudas que tenga con su supervisor o con un funcionario de integridad y cumplimiento. Es probable que existan circunstancias en las que no sea conveniente aceptar un obsequio, aunque técnicamente cumpla con las pautas especificadas más arriba.

Recaudación de fondos

Como organización benéfica exenta de impuestos, Trinity Health puede solicitar contribuciones caritativas a fin de financiar a nuestro ministerio de atención de la salud. La política de Trinity Health permite que únicamente aquellos colegas que trabajan dentro de fundaciones o de determinados departamentos de recaudación de fondos soliciten donaciones a proveedores y a otros socios comerciales. No se deben solicitar contribuciones a proveedores ni a otros socios comerciales a cambio de promesas comerciales con Trinity Health o para influir en decisiones comerciales presentes o futuras.

RESPONSABILIDAD

Conflictos de interés

Se espera que sea leal a Trinity Health y evite situaciones o circunstancias que podrían generarle un conflicto de interés con Trinity Health. Un conflicto de interés se produce cuando sus actividades o relaciones externas influyen, o parecen influir, en su criterio o en su toma de decisiones. Además de los obsequios, entretenimiento y comidas, existen algunas otras áreas que usted debe conocer, que pueden generar potenciales conflictos de interés:

- **Empleo externo:** debe analizar con su supervisor y obtener su aprobación antes de aceptar una oferta para trabajar en una organización que realice negocios con Trinity Health o compita con esta.
- **Patrocinios y testimonios:** no patrocine ni dé testimonio a proveedores, abastecedores, organizaciones comerciales o profesionales que realicen negocios con Trinity Health sin hablarlo con el supervisor y obtener por anticipado su aprobación, además de la aprobación del departamento de mercadotecnia de su organización.
- **Intereses financieros:** en general, se considera un conflicto de interés el hecho de entablar relaciones comerciales, o recomendar a Trinity Health hacer negocios con una empresa en la cual usted o un familiar tienen un interés financiero. Los intereses financieros pueden incluir acuerdos de empleo de otro tipo de compensación, así como intereses de propiedad o de inversión (las inversiones en empresas grandes con participación pública no suelen representar una preocupación). Analice con su supervisor todo interés financiero que usted o un familiar puedan tener que pudiera representar un conflicto de interés con sus responsabilidades laborales en Trinity Health.
- **Servicio en juntas externas:** se les pide a los colegas de Trinity Health que participen activamente en organizaciones benéficas y civiles en beneficio de nuestras comunidades. Analice la situación con su supervisor y obtenga su aprobación antes de aceptar una invitación para unirse a una junta de cualquier organización que pueda crear un conflicto de interés con sus responsabilidades laborales en Trinity Health.

Al abordar los conflictos de interés, recuerde que las apariencias ¡sí cuentan! Respete las políticas de su organización que exigen dar a conocer cualquier conflicto de interés potencial.



...use el sentido común y el buen criterio al momento de aceptar o rechazar obsequios de cualquier índole.

P y R Preguntas y respuestas

P: Los proveedores a menudo visitan la oficina y nos traen productos nuevos para que probemos. Siempre quieren proporcionar el almuerzo al personal de la oficina. ¿Está bien aceptar almuerzos gratuitos por parte de los proveedores?

R: En general, Trinity Health recomienda no aceptar comidas y refrigerios pagados o proporcionados por proveedores o por otros socios comerciales. Si se aceptan comidas, esto no debe ocurrir de manera frecuente, y debe tener relación con un fin comercial válido como educación o demostración de un producto y llevarse a cabo en un entorno comercial adecuado con el proveedor organizador presente. Se prohíbe aceptar comida de restaurante («comer sin pagar») que un proveedor lleve al personal de la oficina o comidas que no se relacionen con un fin educativo o comercial válido. De igual manera, las comidas deben proporcionarse únicamente al personal que asista a las demostraciones educativas o de productos y el costo de las comidas proporcionadas debe ser moderado. Consulte las políticas locales de su organización sobre la aceptación de comidas proporcionadas por proveedores, que pueden ser más restrictivas.

P: La empresa que usa mi organización para comercializar y publicitar servicios me ofreció dos entradas con lugares preferenciales para un partido de básquetbol profesional. ¿Puedo aceptar las entradas?

R: Debe rechazar amablemente los obsequios que impliquen actividades sociales o de esparcimiento, tales como entradas gratuitas o con descuento a eventos deportivos. Puede aceptar las entradas únicamente si paga personalmente al proveedor el costo de las mismas.

P: Recientemente, un proveedor llamó para pedir mi opinión sobre un nuevo producto que está en fase de desarrollo. El proveedor realizará una reunión fuera de la ciudad y me pidió que asistiera. Está dispuesto a pagarme el pasaje aéreo, el alojamiento en hotel y las comidas para dos días, así como también el tiempo que me tome asistir a la reunión. ¿Puedo aceptar la invitación?

R: La política de Trinity Health prohíbe la aceptación de compensaciones y gastos de viaje, alojamiento y comidas pagados por un proveedor. Si usted está a cargo de la toma de decisiones respecto de la compra o del uso de los productos del proveedor por parte de Trinity Health, su participación en la reunión y la aceptación de la compensación y de los gastos pagados por el proveedor podrían considerarse factores que posiblemente influyan su futura toma de decisiones. Usted y su supervisor deben analizar el propósito de la reunión y las posibles expectativas del proveedor como resultado de su participación. Para toda excepción se requiere la previa aprobación de su supervisor y del funcionario de integridad y cumplimiento de su organización.

P: A menudo, los proveedores envían frutas o golosinas de regalo a nuestro departamento durante las vacaciones. ¿Podemos aceptar esos regalos o debemos devolverlos?

R: A pesar de que se recomienda no hacerlo, puede aceptar ocasionalmente (p. ej., no más de una o dos veces al año) productos consumibles o perecederos que los proveedores le ofrezcan de regalo, y que se compartan en gran medida con el personal del departamento o con los compañeros de trabajo.

P: Trabajo a tiempo completo, con turnos de 12 horas, y me gustaría obtener unas horas más de trabajo en otra institución de atención de la salud de la comunidad. ¿Debo hablar del tema con mi supervisor antes de aceptar otro puesto?

R: Antes de considerar una oferta de trabajo con un potencial competidor de Trinity Health, analice la situación con su supervisor para asegurarse de que el aceptar un empleo externo pudieran interferir en sus responsabilidades laborales en Trinity Health. Este asunto es de especial importancia para los colegas que trabajan a tiempo completo.

P: Mi cuñada es asesora en la industria de la atención de la salud. ¿Está bien si le recomiendo trabajar en un proyecto de asesoría en mi organización?

R: Sí, no obstante, debe dar a conocer plenamente el parentesco entre ustedes a todas las personas de la organización a las que recomiende a su cuñada, o a su empresa consultora, para el proyecto. Usted no puede participar en la decisión de contratación ni usar su cargo para influenciar el resultado de la decisión de contratación. Además, no debe compartir con su cuñada información que sea confidencial o que no se haya proporcionado a otros proveedores potenciales.

P: Soy el punto de contacto entre mi organización y un proveedor en particular. Nuestra organización está llevando a cabo una campaña importante de capitales y el proveedor me preguntó recientemente qué monto debía donar porque deseaba asegurarse de no poner en riesgo su contrato con Trinity Health. ¿Qué debo decirle?

R: Debe derivar al proveedor a la fundación o al departamento de recaudación de fondos de su organización para que analicen las opciones adecuadas para realizar aportaciones a la campaña de capitales. También debe notificar al proveedor que su decisión de donar (y de cuánto donar) a la campaña de capitales no constituye un factor en las decisiones contractuales actuales o futuras.

Relación con los reguladores y aquellos que pagan por nuestros servicios

Los programas federales y estatales de atención de la salud, como Medicare y Medicaid, así como las aseguradoras comerciales y otros terceros, son responsables del pago de una gran mayoría de los servicios de atención de la salud que proporcionamos a nuestras comunidades. Trinity Health y otras organizaciones de atención de la salud están sujetas a numerosas leyes y normas que se aplican a nuestras operaciones. Estas leyes y normas son complejas y su implementación puede plantear un desafío en una industria de atención de la salud que está en constante cambio. Sin embargo, Trinity Health se compromete a cumplir con todas las leyes y normas que se aplican a nuestro ministerio de atención de la salud. Se espera que todos los que trabajan en Trinity Health cumplan con lo siguiente:

- Actuar con honestidad e integridad en todas las actividades que involucran a Trinity Health.
- Respetar todas las leyes, las normas, y las políticas de Trinity Health que se aplican al trabajo y solicitar ayuda si tienen preguntas sobre cómo estas los afectan. Consulte los recursos de apoyo disponibles en las páginas 23 y 24.
- Cumplir con todos los requisitos de Medicare, Medicaid, de otros programas de atención de la salud federales y estatales, así como también de aquellas compañías de seguros comerciales y de otros terceros contribuyentes. Por lo general, estos requisitos implican lo siguiente:
 - La prestación de servicios adecuados, médicamente necesarios y de alta calidad.
 - La creación de expedientes médicos completos y precisos.
 - La presentación completa y precisa de reclamaciones por servicios prestados.
 - La protección de la privacidad y seguridad de la información de salud que recopilamos.
- Contestar las encuestas realizadas por organizaciones encuestadoras de agencias certificadas o externas con honestidad, apertura e información precisa. No tome medidas que intenten obstaculizar ni engañar a un equipo encuestador de una agencia certificada o externa.
- Presentar información precisa y completa sobre costos, calidad, seguridad e impuestos, entre otra, en todos los informes enviados a los organismos reguladores federales y estatales.
- No participar en conversaciones ni llegar a acuerdos con competidores en relación con fijación de precios, estrategias de mercadeo, estrategias de pago, o salarios y beneficios. Consulte con la asesoría legal de Trinity Health acerca de todo asunto que pudiera involucrar las leyes antimonopolio.
- Presentar solo información veraz, totalmente informativa y no engañosa en toda actividad de comercialización o de publicidad.

- Llevar a cabo todas las actividades de investigación médica en congruencia con los más elevados estándares éticos y de integridad, y de conformidad con todas las leyes y normas federales y estatales, con la Junta de Revisión Institucional y con las políticas de Trinity Health.
- Participar en los programas de capacitación y de educación ofrecidos por Trinity Health como ayuda para comprender las leyes y normas, y las políticas de Trinity Health que se apliquen a sus trabajos.
- Cooperar con su supervisor y notificarle de inmediato sobre cualquier investigación del gobierno. Nunca, en ninguna circunstancia, destruya ni altere documentos o información, incluidos documentos, expedientes o correspondencia electrónicos, solicitados como parte de una investigación del gobierno. No mienta ni dé declaraciones falsas a un investigador del gobierno.
- No ofrecer obsequios ni otros artículos de valor a un representante del gobierno.
- No contribuir fondos de Trinity Health, ni envíe dichos fondos, a ningún candidato político, partido político ni campaña política.

¿Tengo relación con el gobierno?

Si bien muchas leyes y normas federales y estatales que se aplican a Trinity Health pueden no afectar directamente el trabajo que usted hace, es importante que conozca ciertas leyes y normas y cómo afectan a nuestro ministerio de atención de la salud.

Fraude y abuso

Existen numerosas leyes federales y estatales diseñadas para proteger los programas de atención de la salud del gobierno, como Medicare y Medicaid, así como también compañías de seguros comerciales y otros terceros que pagan los servicios de atención de la salud que brindamos. Estas leyes contra el fraude y el abuso, generalmente, prohíben lo siguiente:

- La presentación incompleta y engañosa de reclamaciones por servicios prestados.
- La presentación de reclamaciones por servicios no prestados.
- La presentación de reclamaciones por servicios no médicamente necesarios o servicios no cubiertos por el pagador.
- La realización de declaraciones falsas o falsa representación para obtener el pago de servicios o la participación en un programa de atención de la salud.
- El encubrimiento o la prevención indebida de una obligación de reembolsar a un programa de atención de la salud.
- La oferta o el pago con dinero, productos o cualquier otro objeto de valor a fin de alentar o de recompensar la derivación de pacientes a un proveedor de atención de la salud.

Relaciones con médicos y con otras fuentes de derivación

Si sus responsabilidades laborales incluyen interacciones con médicos o con otras personas u organizaciones que pueden derivar pacientes o habitantes a las instalaciones de Trinity Health, es importante que conozca los requisitos de las leyes y normas que se aplican a estas relaciones. Estas incluyen la Ley Federal Antisoborno, la Ley Stark, las leyes que aplican a las organizaciones exentas de impuestos y leyes estatales similares. Trinity Health ha establecido políticas y procedimientos específicos que contemplan las relaciones financieras con los médicos y con otras fuentes de derivación. Estas políticas se basan en dos principios clave que se aplican a todas las relaciones de este tipo:

- **No pagamos por las derivaciones:** las derivaciones e internaciones de pacientes y habitantes se realizan únicamente sobre la base de las necesidades médicas del individuo y de nuestra capacidad para prestarle los servicios necesarios. No se permite a nadie en Trinity Health pagar u ofrecer pagos a ninguna persona por la derivación de pacientes o habitantes.
- **No aceptamos pagos por las derivaciones:** no se permite a nadie en Trinity Health solicitar o recibir artículos de valor, ya sea directa o indirectamente, a cambio de la derivación de pacientes o habitantes a un centro de Trinity Health. No tenemos en consideración el valor o el volumen de las derivaciones que recibimos al momento de efectuar derivaciones a otros proveedores de atención de la salud.

En caso de no estructurar y administrar debidamente las relaciones financieras con médicos y con otras fuentes de derivación, es posible que se incurra en violaciones no intencionales de la ley y que esto tenga consecuencias legales y financieras importantes para Trinity Health y, posiblemente, para los individuos involucrados. Comuníquese con el departamento legal de Trinity Health o con un funcionario de integridad y cumplimiento si tiene preguntas en relación con la manera en que se aplican estas leyes y normas a sus responsabilidades laborales, o a fin de obtener información adicional sobre las políticas y los procedimientos de Trinity Health.

Exención de impuestos

Una gran mayoría de las organizaciones de Trinity Health son entidades sin fines de lucro que están exentas de impuestos y operan exclusivamente para fines religiosos o benéficos. La atención de los pobres, los beneficios que se brindan a nuestras comunidades y los programas de educación médica son ejemplos de las clases de actividades que respaldan nuestro fin benéfico. Como organización exenta de impuestos, se exige a Trinity Health que respete una serie de leyes y normas adicionales que, generalmente, prohíben lo siguiente:

- El uso indebido de los activos de Trinity Health para el beneficio o el interés privado de un individuo en un puesto de gran influencia en la organización.
- El pago mayor que el “valor justo de mercado” por productos y servicios, o la prestación de productos y servicios a otras personas a un valor menor que el valor justo de mercado, a menos que esté permitido por ley.
- La realización directa o indirecta de campañas a favor o en contra de la elección de algún candidato a un puesto público, incluida la donación de fondos de Trinity Health a algún candidato político, partido o comité políticos.



- La participación en actividades considerables de cabildeo. Trinity Health puede realizar comentarios sobre la legislación o las normas bajo consideración y también puede tomar una postura pública sobre asuntos relacionados con nuestras operaciones y nuestra misión.

Ley de Reclamaciones Falsas

La Ley de Reclamaciones Falsas es una ley federal que declara que es delito mayor que una persona o una organización produzca, a sabiendas, un expediente falso o presente una reclamación falsa ante un programa federal de atención de la salud. "A sabiendas" implica tener el conocimiento real de que una reclamación o un expediente es falso o actuar con «inobservancia negligente» en cuanto a si una reclamación es falsa.. Además de la ley federal, la mayoría de los estados en los que opera Trinity Health han adoptado leyes estatales similares contra reclamos falsos.

La Ley de Reclamaciones Falsas y las leyes estatales similares permiten que los individuos con información original respecto de actividades fraudulentas que impliquen a programas de gobierno presenten una demanda en representación del gobierno y, en caso de tener éxito, reciban una porción de la recaudación recibida por el gobierno.

Las sanciones por violar la Ley de Reclamaciones Falsas son considerables. Las sanciones financieras pueden constituir hasta tres veces el valor de las reclamaciones más multas de entre \$5,500 y \$11,000 por reclamación. Los tribunales también pueden imponer sanciones penales contra los individuos y las organizaciones por violaciones intencionales de la Ley de Reclamaciones Falsas. Esta ley y otras leyes estatales similares protegen a los empleados, contratistas y agentes de ser despedidos, descendidos de puesto, amenazados o acosados por un empleador a causa de haber presentado una demanda relacionada con la Ley de Reclamaciones Falsas.

Trinity Health prohíbe a todo colega, agente o contratista presentar o hacer que se presenten a sabiendas reclamaciones de pagos que son falsas, ficticias o fraudulentas. Comuníquese con el funcionario de integridad y cumplimiento de su organización si tiene preguntas acerca de la Ley de Reclamaciones Falsas.

P y R Preguntas y respuestas

P: Mientras preparo reclamos para presentar ante Medicare, creo que hay cargos de servicios que son indebidos en función de las reglas de facturación de Medicare. ¿De todos modos debo presentar las reclamaciones y dejar que Medicare determine si los cargos son correctos?

R: No es correcto presentar reclamaciones a Medicare, o a otros pagadores, que se sabe que son imprecisos o no reúnen los requisitos del pagador. Si cree que los cargos son incorrectos, debe notificar a su supervisor acerca de sus inquietudes. Si la acción se produce frecuentemente, usted y su supervisor deben hablar sobre dicha acción con el responsable administrativo pertinente del departamento o del área implicados de modo que se puedan tomar medidas para evitar que ocurran errores en el futuro.

P: Recientemente, Medicare notificó a mi organización sobre algunos errores de facturación. Las reclamaciones en cuestión fueron corregidas; no obstante, no hemos cambiado las prácticas que ocasionaron los errores. ¿Tengo la responsabilidad de informárselo a alguien?

R: Sí. Todos tenemos la responsabilidad de buscar respuesta a nuestras preguntas e inquietudes. Hable con su supervisor para asegurarse de que comprende plenamente la situación. Si aún le preocupa que no se hayan tomado las medidas adecuadas para resolver los problemas de facturación, comuníquese con el funcionario de integridad y cumplimiento o llame a la Línea de integridad y cumplimiento.

P: En mi área de trabajo, derivamos a muchos pacientes a agencias locales de atención domiciliar para que reciban servicios en sus casas. Una de las agencias de atención domiciliar locales ofreció, recientemente, darnos certificados de regalo en agradecimiento por derivar pacientes a su agencia. ¿Está permitido eso?

R: No. Las leyes federales prohíben estrictamente que los proveedores de atención de la salud y sus empleados ofrezcan o acepten algún artículo de valor a cambio de la derivación de pacientes

RESPONSABILIDAD

de Medicare o Medicaid. Usted debe analizar este asunto con un gerente de alto nivel en su organización o con el funcionario de integridad y cumplimiento, de modo que se puedan tomar las medidas de seguimiento adecuadas con la agencia de atención domiciliaria.

P: Una investigadora del gobierno trató de comunicarse conmigo a mi casa. Me dejó una nota pidiéndome que la llame para hablar sobre las prácticas de facturación en mi organización. ¿Qué debo hacer?

R: Es política de Trinity Health cooperar y responder de manera apropiada ante una investigación gubernamental válida. Resulta pertinente que le solicite a la investigadora del gobierno una identificación oficial, como su credencial o identificación con fotografía. Usted tiene derecho a decidir si se reunirá o no con la investigadora y puede informarle que solo desea responder las preguntas en el trabajo y en presencia de su supervisor o de un abogado que represente a Trinity Health. En todos los casos, usted tiene derecho de consultar a un asesor legal antes de tomar una decisión. Si decide reunirse con la investigadora, su relato debe ser sincero en todo momento. No mienta ni intente engañar a un funcionario del gobierno estatal o federal. No destruya documentos que crea que la investigadora pueda estar buscando o que usted considere puedan ser relevantes a los fines de la investigación. Independientemente de su decisión, si se comunican con usted, se les pide enfáticamente notificar de inmediato a su supervisor, a un funcionario de integridad y cumplimiento o al departamento legal de su organización.

P: Mis responsabilidades laborales me exigen interactuar frecuentemente con los médicos que son parte del personal. Entiendo que existen leyes y normas específicas que tienen un impacto en lo que puedo y no puedo hacer con los médicos. ¿Cuáles son las reglas y dónde puedo encontrar más información?

R: Tiene razón en que existen numerosas leyes y normas federales y estatales que tienen un impacto en las relaciones con los médicos y con otras fuentes de derivaciones. Entre estas se encuentran la Ley Antisoborno, la Ley Stark y las leyes que aplican a las organizaciones exentas de impuestos, como Trinity Health. En general, no es correcto ofrecer o entregar obsequios gratificaciones o algún otro artículo de valor económico a un médico a cambio de derivar pacientes. Todos los acuerdos financieros con médicos, como acuerdos administrativos, de empleo y de servicios profesionales, de arrendamiento de oficina y equipos, y de compra y venta de activos, deben ser estructurados de manera adecuada y administrados cuidadosamente a fin de garantizar el cumplimiento de las leyes y normas. Debe comunicarse con el funcionario de integridad y cumplimiento o con el departamento legal de su organización para conocer más sobre nuestras políticas y analizar las preguntas que tenga.

P: Un colega publicó recientemente un aviso en el periódico mural de nuestro departamento donde les pide a los demás colegas que se unan a él para formar un grupo para apoyo a un candidato al ayuntamiento. ¿Es correcto que haga eso?

R: No. No se permite utilizar los recursos de Trinity Health como periódicos murales, correos electrónicos y sistemas telefónicos para participar o exhortar a otros a participar en actividades políticas en representación de candidatos específicos a un puesto o de determinados partidos políticos; esto podría poner en riesgo la condición de exención de impuestos de la organización. Debe analizar este asunto con su supervisor o comunicarse con el funcionario de integridad y cumplimiento.

P: Un amigo mío trabaja en el Departamento de Recursos Humanos de otro hospital de la comunidad. Desea realizar una encuesta sobre los salarios de atención de la salud en el área. ¿Puedo compartir con él la información sobre salarios de mi organización?

R: No. Existen leyes estrictas que regulan la competencia, por ejemplo, las leyes antimonopolio. Compartir información sobre salarios puede parecer un intento de fijar sueldos y limitar la competencia en el mercado. Debe notificar al funcionario de integridad y cumplimiento o al departamento legal de su organización para que se puedan tomar medidas de seguimiento pertinentes.

Relación con Trinity Health y con las comunidades a las que servimos

Cada uno de nosotros mantiene una relación con la organización de Trinity Health donde trabajamos y con las comunidades en general a las que atendemos. Al igual que con otros tipos de relaciones aquí descritas, existen ciertas expectativas y compromisos para ambas partes de la relación. Se espera que todos los que trabajan en Trinity Health cumplan con lo siguiente:

- Representar a su organización de manera honesta y ética en todas las actividades y relaciones laborales en nombre de Trinity Health.
- Utilizar y proteger adecuadamente los recursos de Trinity Health, incluidos materiales e insumos, equipos, horarios y aptitudes del personal y activos financieros.
- Obtener la aprobación del supervisor antes de participar en alguna actividad que no sea de Trinity Health durante el horario normal de trabajo o antes de utilizar los equipos, insumos, materiales o servicios de Trinity Health para alguna actividad que no esté relacionada con el trabajo en Trinity Health.
- Utilizar el buen criterio y respetar las políticas y los procedimientos de la organización respecto de los viajes de negocios e informes de gastos. No debe incurrir en una pérdida o ganancia financiera como resultado de un viaje de negocios pertinente.
- Preparar y conservar registros financieros precisos y completos de sus actividades en representación de Trinity Health, incluidos los datos de contabilidad, presupuesto, horarios y asistencia, gastos y otros datos e información financieros.
- Nunca brindar información falsa o engañosa a otra persona que realice negocios con Trinity Health o compita con ella.
- Salvaguardar y conservar de manera adecuada todos los documentos y archivos de Trinity Health sea cual fuere el formato, incluidos documentos en papel y registros electrónicos, de conformidad con las políticas de conservación de archivos de Trinity Health y su organización.
- Utilizar y proteger de manera adecuada la confidencialidad de toda la información comercial o de otro tipo que use o encuentre en su trabajo en Trinity Health.



- Respetar todas las políticas de Trinity Health que regulan el uso de la información y de los sistemas de comunicación, incluidos el acceso y uso adecuado, las restricciones sobre el uso personal, y la protección de la privacidad y seguridad de los datos y de la información.
- Respetar el medio ambiente y seguir las políticas de la organización con respecto a la manipulación y el desecho de materiales peligrosos y de residuos infecciosos.
- Conservar licencias, certificaciones y demás acreditaciones pertinentes que se exijan para su puesto.
- Comprometerse con el aprendizaje y desarrollo continuos a través de la finalización de programas educativos y de capacitación designados por la organización.
- Cooperar completamente en todas las auditorías o investigaciones que necesiten su ayuda y responder a las preguntas de manera honesta y completa.

Una relación no es unilateral. En reconocimiento a su compromiso, usted debe esperar también lo siguiente de Trinity Health:

- Que lo trate con honestidad, dignidad y respeto.
- Que le brinde un entorno laboral seguro y comprensivo, libre de acoso, intimidación o violencia.
- Que lo aliente y respalde en cuanto a su aprendizaje y desarrollo continuos.
- Que le proporcione recursos para su capacitación y desarrollo, incluida la ayuda para que usted comprenda las numerosas leyes y normas, y las políticas de Trinity Health que se aplican a su trabajo.
- Que le brinde un entorno laboral respetuoso que le permita realizar preguntas libremente, pedir aclaraciones cuando sea necesario y plantear cuestiones e inquietudes de buena fe sin temor a represalias o acoso.
- Que responda a las solicitudes de información o ayuda de manera oportuna y comprensiva.

Información confidencial y privada

Tratamos la información relacionada con las operaciones comerciales de Trinity Health como confidencial y privada. Esto significa que no compartimos información sobre las operaciones o estrategias comerciales de Trinity Health con el público. Prestamos especial atención a compartir información confidencial y privada únicamente con individuos que tienen la necesidad de conocer la información. La información confidencial incluye prácticamente toda información que no se conozca públicamente, que incluye información que identifique individualmente a pacientes, habitantes, participantes o miembros; datos personales, listas, información clínica y datos de calidad; informes financieros, datos de fijación de precios y costos; información relacionada con afiliaciones, fusiones, adquisiciones y desinversiones; planes estratégicos, estrategias de comercialización y datos e información de proveedores.

La información confidencial y privada se presenta de diferentes formas, entre las que se incluyen: archivos impresos, archivos electrónicos, comunicaciones verbales y escritas, y diversos tipos de medios. Compartir inadecuadamente esta información puede perjudicar a nuestros pacientes, a nuestros habitantes y a otras personas, y puede derivar en un daño considerable para la reputación de Trinity Health.

Uso de medios electrónicos

Todos los sistemas de comunicación proporcionados por Trinity Health, incluidos computadoras, correo electrónico, mensajería instantánea, Intranet, acceso a Internet, sistemas de teléfono y de correo de voz, son propiedad de Trinity Health y deben ser utilizados principalmente para fines laborales. Se permite un uso personal limitado de estos sistemas. Sin embargo, Trinity Health se reserva el derecho de supervisar todos los aspectos del uso de estos sistemas para su adecuación y para asegurarse de que el uso apoye los objetivos comerciales de la organización. Los usuarios no deben suponer que sus interacciones y comunicaciones al utilizar estos sistemas son privadas. Los usuarios son responsables de respetar todas las políticas de Trinity Health respecto del acceso, del uso y de la seguridad adecuados de los medios electrónicos en el lugar de trabajo.

Uso de redes sociales

Como organización basada en los valores, Trinity Health espera que todos los que trabajan en nuestro ministerio de atención de la salud ejerzan el buen criterio y la responsabilidad personal siempre que utilicen redes sociales como Facebook™, Twitter™, LinkedIn™, entre otras. Tenga en cuenta lo siguiente:

- No publique información privada o confidencial de Trinity Health en el sitio de una red social. Esto incluye fotografías y otra información relacionada con pacientes, habitantes, colegas, proveedores o proyectos en los que está trabajando.
- No haga referencia a Trinity Health ni la asocie cuando utilice redes sociales para solicitar, respaldar o promover empresas comerciales externas, candidatos o campañas políticas, o causas religiosas.
- Queda estrictamente prohibido el uso de los dispositivos o sistemas de comunicación proporcionados por Trinity Health para acceder a Internet o a sitios de redes sociales a fin de visualizar, publicar, transmitir, descargar o distribuir material de amenazas o acosos, materiales profanos, obscenos o denigrantes, o algo que pueda representar una violación a las leyes o normas.
- Sea respetuoso y profesional al momento de utilizar un sitio o una cuenta personal que pueda identificarlo como colega de Trinity Health.

P y R Preguntas y respuestas

P: Un colega de mi departamento utiliza regularmente Internet para realizar actividades personales mientras está en el trabajo. No tengo un puesto en el cual sea mi responsabilidad «vigilar» cómo los demás colegas de mi departamento hacen uso de su horario laboral. ¿Qué debo hacer?

R: Debe analizar este asunto con su supervisor o con un gerente de mayor jerarquía de su departamento. Todos los colegas tienen la responsabilidad de garantizar que el uso diario de los recursos y activos se destine básicamente a las actividades de Trinity Health. Estos recursos incluyen insumos, materiales, equipos y el horario laboral de los colegas. El uso personal ocasional de los recursos tecnológicos, como Internet, se permite si no interfiere en el trabajo de los colegas ni viola las políticas de Trinity Health.

P: Antes de comenzar a trabajar en Trinity Health, trabajé con una organización de la competencia y recibí información que podría ayudar a nuestra organización a negociar contratos más favorables con proveedores. ¿Puedo compartir esta información con otras personas de esta organización?

R: No. No divulgue información confidencial que obtuvo en otro trabajo. No podemos utilizar dicha información en ningún trato comercial. Asimismo, no sería ético de su parte compartir información confidencial que pueda obtener en su empleo con Trinity Health con un futuro empleador en caso de que abandone nuestra organización.

P: Un colega con el que trabajo publica con frecuencia actualizaciones en Facebook y, a veces, hace referencia a su día en el trabajo. A pesar de que nunca menciona los nombres de pacientes o habitantes, a menudo habla de casos inusuales en tal detalle que me hace sentir incómodo. ¿Debería preocuparme?

R: Sí. Omitir el nombre de un paciente o residente no significa que esté “bien” hablar casos en redes sociales como Facebook. La omisión de un nombre no garantiza que la persona no pueda ser identificada. La particularidad de la situación en sí podría permitir a la gente identificar con bastante

exactitud al paciente o habitante. La divulgación de información confidencial o sensible a través de las redes sociales no solo pone en riesgo a los pacientes y habitantes, sino que constituye una violación de las leyes federales de privacidad, lo cual puede derivar en multas importantes y sanciones penales tanto para la organización como para el colega que realizó la publicación. Usted debe analizar este asunto con su supervisor o comunicarse con el funcionario de privacidad para que le ayude al respecto.

P: Recientemente, fui testigo de una actividad inusual que se desarrolló en el muelle de carga de mi organización. Numerosos cargamentos de equipo computacional costosos que se entregaron a mi organización fueron posteriormente recogidos por otra compañía y que se los llevó. Le pregunté a mi supervisor y él me dio una explicación pero, por más que la analizo, esta simplemente no es una respuesta lógica. ¿Qué debo hacer?

R: Debe hablar del asunto con un gerente de mayor jerarquía en su departamento o comunicarse con el funcionario de integridad y cumplimiento. Es probable que la explicación que recibió sea correcta y que no suceda nada indebido con el equipo computacional. Sin embargo, cuando le perturba algo de una respuesta que recibe o, simplemente, no parece ser correcta, es mejor analizar la situación con otro miembro de la administración de su organización.

P: Ayudo a mi jefa a preparar sus informes de reembolso de gastos. A menudo, entrega los recibos de gastos de comidas y actividades de esparcimiento sin especificar quién asistió junto con ella y sin describir el motivo comercial de la reunión. Mi jefa está extremadamente ocupada y no me agrada molestarla con preguntas que dan a entender que no confío en ella. ¿Qué debo hacer?

R: En primer lugar, asegúrese de entender claramente las políticas específicas sobre la documentación que se exigen para el reembolso de gastos en su organización. Comparta estos requisitos con su jefa y explíquele que usted desea ayudarla para asegurarse de estar proporcionando toda la documentación requerida para su reembolso de gastos. En última instancia, ella es responsable de las reclamaciones de reembolso de gastos que se presentan en su nombre. Si esta estrategia no tiene éxito, comuníquese con un gerente de mayor jerarquía en su organización o con el funcionario de integridad y cumplimiento de la organización para que le ayuden al respecto.

Los usuarios son responsables de respetar todas las políticas de Trinity Health respecto del acceso, del uso y de la seguridad adecuados de los medios electrónicos en el lugar de trabajo.



RECURSOS DE APOYO

Este Código de Conducta aborda los problemas y las preguntas más comunes ante los que usted puede encontrar mientras trabaja en Trinity Health. Trabajar en la industria de la atención de la salud implica un gran desafío, con reglas y normas complejas que cambian constantemente. Como resultado, puede haber momentos en los que la respuesta a un problema o a una pregunta en particular no es clara. Usted es responsable de buscar las respuestas a sus preguntas e inquietudes. Afortunadamente, existen muchos recursos disponibles para ayudarlo.

Dónde encontrar ayuda

Supervisor inmediato: esta es la mejor opción para comenzar a buscar respuestas a sus preguntas. Su supervisor entiende el trabajo que usted realiza y es posible que ya cuente con la información que necesita o bien pueda dirigirlo al recurso pertinente. Si su problema o inquietud implica a su supervisor inmediato, busque ayuda de algún otro recurso mencionado a continuación.

Un líder o gerente de mayor jerarquía: si le incomoda hablar con su supervisor sobre un problema, o no está de acuerdo con la respuesta que recibe o esta le incomoda, hable del asunto con el líder o con el gerente de mayor jerarquía de su departamento o de su organización.

Recursos humanos: el personal de Recursos Humanos de su organización puede contestar muchas de sus preguntas y ayudarlo a abordar las inquietudes y los problemas de su lugar de trabajo.

Funcionario de integridad y cumplimiento: su funcionario de integridad y cumplimiento es el responsable del funcionamiento del programa de integridad y cumplimiento de su organización y está disponible para ayudarlo a obtener las respuestas a sus preguntas e inquietudes.

El funcionario de integridad y cumplimiento de su organización



Barbara Holfelner
Vicepresidenta Internal Audit,
Corporate Ethics & Privacy
856-757-3642
holfelnerb@lourdesnet.org

Línea de integridad y cumplimiento: se le pide usar uno de los recursos mencionados aquí para abordar sus preguntas e inquietudes. No obstante, si no se siente cómodo usando estos recursos o si los recursos utilizados no han resuelto su inquietud por completo, comuníquese a la Línea de integridad y cumplimiento de Trinity Health llamando al 866-477-4661. También puede presentar una denuncia en línea a través de www.mycompliancereport.com, usando THO como código de acceso. Puede optar por mantener el anonimato y todas las denuncias se tratarán con confidencialidad. Para más información sobre la Línea de integridad y cumplimiento consulte el cuadro de información.

RESPONSABILIDAD

Departamento Legal: comuníquese con el Departamento Legal de su organización cuando busque asesoramiento u orientación legal en representación de su organización.

Departamento de Misión y Comité Local de Ética: la orientación en cuanto a asuntos de la misión y los valores principales, Directivas éticas y religiosas para los servicios de atención de la salud católicos, la atención pastoral, las disposiciones de última voluntad y los asuntos relacionados con el fin de la vida, así como los derechos de los pacientes, se abordan debidamente en su departamento local de la misión o en los comités locales de ética.

Oficina del personal médico: si usted es un profesional de la salud con privilegios, se le pide comunicarse a la oficina del personal médico de su organización para analizar los problemas y las inquietudes.

Funcionarios de privacidad y seguridad: comuníquese con los funcionarios de privacidad y seguridad de su organización si tiene preguntas o inquietudes relacionadas con el uso o con la protección de la información personal de salud o de la información comercial confidencial y privada.

Administración de riesgos y seguridad: si tiene preguntas o inquietudes relacionadas con la atención a los pacientes o con la seguridad en el lugar de trabajo, o busca orientación con respecto a la divulgación de errores médicos o eventos adversos, comuníquese a los departamentos locales de administración de riesgos o seguridad.

Sistemas de informe de incidentes relacionados con la seguridad de colegas y pacientes: las organizaciones de Trinity Health cuentan con sistemas de informe diseñados para ayudar a colegas, personal médico y otros a informar en forma anónima (si así lo desean) los "cuasi accidentes", errores y otros incidentes que involucran la atención o seguridad del paciente. Debe conocer el sistema utilizado para informar los incidentes relacionados con la seguridad de los pacientes en su organización. Entre los ejemplos se incluye el sistema de Información de incidentes, el sistema VOICE para quejas e incidentes de la organización y el sistema MIDAS. Todas las lesiones, las amenazas o los "cuasi accidentes" de colegas deben ser informados de inmediato al supervisor del colega y al coordinador de reclamos por indemnización laboral mediante el uso del sistema unificado de información de incidentes para asociados (UAIR, por sus siglas en inglés), si está disponible, o el proceso estándar de informe de lesiones de indemnización laboral que esté vigente en su organización.

Trinity Health valora sus opiniones, ideas y comentarios. La manera más eficiente de resolver las inquietudes es a través de los recursos internos mencionados anteriormente. Si siente que una inquietud sobre la atención a un paciente no se abordó de manera adecuada, existen también opciones de denuncia externas que están disponibles, incluida la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente de La Comisión Conjunta (Joint Commission Office of Quality and Patient Safety); dirección de correo electrónico: complaint@jointcommission.org; dirección postal: One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181. También puede comunicarse con agencias encuestadoras estatales y presentarles sus inquietudes.

Línea de integridad y cumplimiento
866-477-4661 o www.mycompliancereport.com
Código de acceso = THO

La Línea de integridad y cumplimiento cuenta con personal las 24 horas del día, los siete días de la semana y es atendida por una organización externa en representación de Trinity Health. Cuando llame a la Línea de integridad y cumplimiento, hablará con un individuo capacitado para escuchar sus preguntas e inquietudes, y para recabar la mayor cantidad de información que usted pueda brindarle. Si lo prefiere, puede enviar su inquietud en línea a través del sitio web mencionado arriba. Cuando se le solicite una identificación de acceso, use THO. Cualquiera sea el método que utilice, su denuncia no quedará registrada ni podrá rastrearse. Además, la Línea de integridad y cumplimiento no utiliza un sistema de identificación de llamadas.

Quando presente una denuncia a través de la Línea de integridad y cumplimiento o del sistema en línea, podrá optar por el anonimato. Trinity Health realiza todos los esfuerzos por mantener, dentro de los límites de la ley, la confidencialidad y la identidad de todo individuo que denuncie problemas e inquietudes. Su denuncia será proporcionada a Trinity Health para su revisión e investigación. Cuando utilice el sistema telefónico para presentar una denuncia, se le entregará un número de identificación de denuncia para que pueda verificar más tarde el estado y la resolución final de su denuncia.

Obligación de hablar

Trinity Health promueve un entorno que alienta a todos a buscar respuestas a las preguntas y a denunciar problemas o inquietudes. Cada uno de los colegas de Trinity Health tiene el derecho y el deber de denunciar toda actividad que crea que puede violar las leyes, las normas, los estándares profesionales de práctica o este Código de Conducta vigentes usando uno o más de los recursos aquí mencionados. Si el asunto se ha denunciado previamente y el colega cree que no se le ha dado atención suficiente, debe denunciar el asunto a un nivel de administración de mayor jerarquía, al funcionario de integridad y cumplimiento de su organización o a través de la Línea de integridad y cumplimiento.

Política de no represalia

Trinity Health cuenta con una política de «cero tolerancia» de represalias contra aquellos que denuncian problemas e inquietudes de buena fe, incluidas violaciones potenciales de nuestro Código de Conducta. Se considera como una represalia la acción directa e indirecta, o la amenaza de actuar contra supervisores, contra compañeros de trabajo o contra otras personas.

La represalia está sujeta a acción disciplinaria que abarca el despido laboral, la suspensión de privilegios del personal médico o la terminación de relaciones comerciales con Trinity Health, en conformidad con las políticas de Trinity y con los estatutos del personal médico, según correspondan.

Proceso de acuse de recepción

Se exige que todos los colegas de Trinity Health acusen recepción y revisión de este Código de Conducta, confirmen que entienden que este representa las políticas obligatorias de Trinity Health y acepten apegarse a él. Se exige que los nuevos colegas hagan lo mismo como condición de empleo y se exige que todos los colegas de Trinity Health participen en una capacitación anual sobre el Código de Conducta que está diseñada reforzar la concientización y la comprensión de lo que dicho código exige.

Se toman en consideración el cumplimiento y el apoyo a nuestro Código de Conducta así como la participación en actividades de capacitación relacionadas con el mismo al momento de tomar decisiones sobre la contratación, el ascenso y la remuneración de todos los colegas de Trinity Health.



Acuse de recibo y certificación

Confirmando que he recibido una copia del Código de Conducta de Trinity Health y acepto leerlo completamente. También acepto analizar toda pregunta o inquietud respecto del código con mi supervisor o con un gerente de mayor jerarquía en mi organización. Certifico que cumpliré el Código de Conducta y todas las demás políticas establecidas por mi organización que se apliquen a mi función en Trinity Health. Comprendo que es mi responsabilidad y mi obligación denunciar todo problema o inquietud respecto de una posible violación al Código de Conducta. También comprendo que pueden solicitar mi cooperación en una investigación y acepto brindarla, si se me pide hacerlo. Comprendo que Trinity Health no tomará represalias en mi contra por denunciar problemas e inquietudes de buena fe.

Comprendo que el Código de Conducta contiene normas de comportamiento que se espera que siga como condición de mi empleo en Trinity Health y que dicho código no constituye un contrato laboral. Comprendo, asimismo, que las normas pueden ser enmendadas, modificadas o clarificadas en cualquier momento y que recibiré actualizaciones periódicas según corresponda.

Nombre en letra de imprenta:

Nombre: _____

Departamento o unidad: _____

Organización: _____

Firma: _____

Complete y entregue al facilitador de capacitación o al funcionario de integridad y cumplimiento. Este acuse de recibo también se puede conseguir de forma electrónica. Comuníquese al Departamento de Recursos Humanos o con su funcionario de integridad y cumplimiento si tiene preguntas sobre este proceso

ÍNDICE

A

Acciones personales	8
Acoso	3, 8, 10, 21
Acreditaciones	21
Actividad política	16, 17, 19, 22
Activos	17, 19, 20, 22
Acuerdos de arrendamiento	19
Administración	11
Administración de riesgos	6, 25
Alcohol	8, 10
Apariencias	13
Atención domiciliaria	18
Atención misericordiosa	1, 7
Atención paliativa	7
Avances sexuales	8

B

Bromas	8, 10
Buen criterio	3, 12, 13, 20, 22
Buenas relaciones	4

C

Cabildeo	17
Calidad	4, 5, 8, 15, 21, 25
Calidad clínica	4, 8, 25
Campañas	15, 16, 17, 22
Capacidad para la toma de decisiones	13, 14
Competencia,	
Competidores	11, 14, 15, 19, 22
Competencia justa	
Comunicación honesta	4, 15, 21
Confidencialidad	15, 20, 21, 22, 23
Conflicto de interés	13
Conflictos con un colega	11
Contribuciones	12
Contratos	11, 15, 22

D

Denuncias falsas o frívolas	3
Derechos del paciente	25
Derivaciones	11, 16, 17, 18, 19
Departamento Legal	17, 19, 25
Diligencia	3
Directivas éticas y religiosas	5, 6, 25
Disposiciones de última voluntad	5
Disciplina	3, 7, 26
Discriminación	9
Divulgación	6, 13, 23, 25
Drogas	8, 9

E

Educación	12, 14, 16, 17, 21
Entorno laboral hostil	8
Entorno y seguridad	8, 9, 21
Entretimiento	11, 12, 13, 14, 23
Equipos	19, 20, 22, 23
Errores médicos	6, 25
Estado civil	4, 8, 9, 10
Estrategias comerciales	15, 21
Ética médica	5
Eventos adversos	25
Exención de impuestos	12, 16, 17, 19
Expedientes clínicos	4, 7, 15

F

Familiares	4, 6, 7, 13
Fines benéficos	12, 13, 17
Funcionario de integridad y cumplimiento	24
Funcionario de privacidad	5, 23
Funcionario de seguridad	9
Fundaciones	6

I

Informe de gastos	12, 14, 20, 23
Informe financiero	21
Información comercial	3, 20, 21, 25
Información de revisiones de juntas médicas	8
Información engañosa	16, 20
Información personal de salud	3, 5, 25
Información privada	21, 22, 25
Integridad	1, 4
Intimidación	8, 21
Investigador del gobierno	16, 19

J

Justicia	4
----------	---

L

Ley de Reclamaciones Falsas	18
Leyes antimonopolio	15, 19
Licencias	21
Líderes, liderazgo	2, 3, 10, 24

M

Medicare y Medicaid	6, 15, 16, 18
Miembros de la junta	13
Misión	1, 2, 4, 6, 7, 25

N

Nacionalidad de origen	4, 8, 9
No presentar denuncias	
No discriminación	

O

Obsequios	, 11, 12, 13, 14, 16, 19
Obsequios consumibles o perecederos	6, 11, 14
Orientación sexual	4, 8, 9, 10

P

Pacientes/Habitantes/Participantes	1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 18, 19, 21, 22, 23
Participación en juntas externas	13
Personal médico	2, 3, 10, 19, 25, 26
Planificación del alta	7
Políticas y procedimientos	5, 9, 16, 17, 20
Prácticas de facturación	18, 19
Privacidad	3, 5, 11, 15, 21, 23, 25
Propiedad	21
Proveedores	2, 4, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 22

R

Recaudación de fondos	6, 12, 15
Registros de contabilidad	20
Residuos	
Respeto	2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 21, 22
Represalias	21, 26

S

Salarios, sueldos y beneficios	8, 19
Soborno	11
Solicitud	6, 12
Supervisión indebida	3

T

Tacto	10
Temas relacionados con el final de la vida	5, 25
Tratamiento de emergencia (EMTALA)	4, 6

V

Valor justo de mercado	17
Valores	1, 2, 7, 22, 25
Viajes y entretenimiento	12, 14, 20

U

Uso personal de activos	17, 20, 22
-------------------------	------------

