

# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA COMERCIAL

Cuarta Edición: Julio de 2017

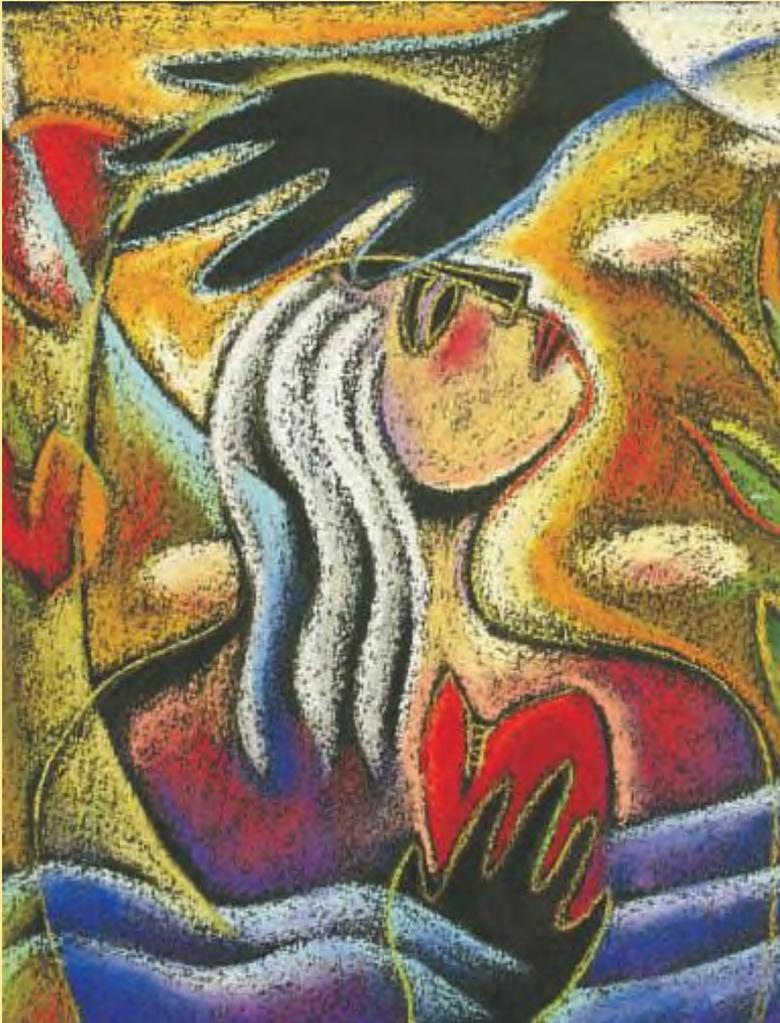


Ilustración de la portada cortesía de la Asociación Católica de Salud de los Estados

# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA COMERCIAL

## Tabla of contenido

<b>MENSAJE DE ERNIE SADAU</b> .....	6
<b>MENSAJE DE GREG EHARDT</b> .....	7
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	8
• Antecedentes.....	8
<b>NUESTRA HERENCIA</b> .....	8
<b>MISIÓN: PARA AMPLIAR EL MINISTERIO DE SANACION DE JESUCRISTO</b> .....	9
• Un Ministerio de la Iglesia Católica.....	9
• Tus responsabilidades.....	10
• El Programa de Compliance.....	11
• Denuncia de Inquietudes .....	11
• Sin represalias.....	12
<b>DIGNIDAD</b> .....	13
<i>Respeto por el valor de cada persona, reconocimiento y compromiso con el valor de personas y perspectivas diversas, y preocupación especial por los pobres y los desatendidos</i>	
• Servir a nuestras comunidades .....	13
– <i>Beneficio de la Comunidad</i> .....	13
– <i>Promoción</i> .....	13
• Promover la Diversidad y la Inclusión.....	14
• Fomentar las relaciones positivas entre los asociados.....	14
– <i>Tratar a los demás con respeto</i> .....	14
– <i>Regalos Compartidos</i> entre Asociados.....	14
– <i>Esfuerzos de recaudación de fondos</i> .....	15
– <i>Nepotismo</i> .....	15
• Respeto a la vida humana.....	15

**INTEGRIDAD**.....16

*Honestidad, justicia y consistencia en todas las relaciones*

- Cumplimiento Con las Leyes y Politicas.....16
  - *Ley de Reclamaciones Falsas*.....16
  - *Leyes contra el Soborno*.....16
  - *Leyes de auto-referencia*.....16
  - *Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud (HIPAA)*.....16
  - *Personas Excluidas*.....16
  - *Credenciales*.....17
  - *Leyes específicas de los planes de salud*.....17
- Trabajando con Médicos y Otras Fuentes de Referencia .....17
- Nuevos Emprendimientos.....18
- Proceso de toma de decisiones basado en valores.....18
- Manteniendo Relaciones Apropriadas con los Proveedores.....18
  - *Regalos con los Proveedores*.....19
  - *El cumplimiento del Proveedor de este Código*.....19
  - *Prohibición de Represalias*.....19
- Evitando Conflictos de Interés. ....19
- Prevención de la Corrupción.....21
  - *Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero*.....21
  - *Anticorrupción y Anti-soborno*.....21
  - *Obligaciones de los Proveedores*.....22
- Respondiendo a las investigaciones gubernamentales.....23
- Comités de Ética .....23
  - *Equipos de Ética Consultora* .....23

**EXCELENCIA**.....24

*Altos estándares de servicio y desempeño*

- Proporcionando Cuidado de Paciente de Calidad .....24
- Lograr Acreditación .....24
- Marketing Correcto.....24

**COMPASIÓN**.....25

*Servicio en un espíritu de empatía, amor y preocupación*

- Protegiendo de los derechos de los pacientes.....25
- Tratamiento de las quejas del paciente.....26

- Protegiendo la Información de Salud Protegida .....27
- Protección de los Participantes de la Investigación.....27
- Uso de medios sociales y fotografía .....28

**ADMINISTRACION**.....29

*Uso sabio y justo de talentos y recursos de una manera colaborativa*

- Cumplimiento de los Requisitos de Facturación y Codificación..29
- Manteniendo Registros de Negocios Precisos.....29
- Usando Nuestros Recursos .....30
- Protección de Información Confidencial y Patentada.....31
- Invirtiendo Responsablemente .....31
- Respondiendo a la llamada .....31

**NOMBRE Y SÍMBOLO**

## MENSAJE DE ERNIE SADAU

Me gustaría empezar expresando mi agradecimiento a todos y cada uno de ustedes, a nuestros asociados de CHRISTUS, a los directores y a los socios de Atención de la Salud. CHRISTUS Health tiene una misión grande y expansiva para extender el ministerio de sanación de Jesucristo. Pero no podemos cumplir nuestra Misión sin la ayuda y el apoyo de cada uno de ustedes.



Cumplir una misión como la nuestra no sólo depende de su apoyo, sino que también nos llama a cada uno de nosotros a altos estándares de conducta y comportamiento. Este Código de Ética y Conducta Empresarial ayudará a cada uno de nosotros a entender y adherirse a los estrictos estándares requeridos de aquellos que se esfuerzan por extender el ministerio de sanación de Jesucristo. Por favor, lea y familiarícese con ellos, y no dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de Compliance en los números que se adjuntan si tiene alguna pregunta o inquietud.

Gracias de nuevo por trabajar con nosotros para brindar atención de alta calidad y compasiva y servir a aquellos que necesitan esperanza y sanación. Juntos, podemos realmente hacer una diferencia en nuestros vecindarios y comunidades mientras trabajamos juntos para extender el ministerio de sanación de Jesucristo.

Atentamente,

Ernie Sadau,  
Presidente y CEO,  
CHRISTUS Health

## MENSAJE DE GREG EHARDT

Como Ernie menciona en su carta, cumplir la Misión de CHRISTUS Health requiere nuestra mejor conducta y comportamiento. Uno de nuestros principales objetivos en Compliance es fomentar una cultura proactiva centrada en la confianza y la responsabilidad, en la que todos los Asociados "hagan lo correcto" cada día, para nuestros pacientes, socios de la atención de la salud, y entre nosotros. Esto significa trabajar en estrecha colaboración con cada uno de ustedes para asegurarse de que poseen las herramientas que necesitan para actuar éticamente y ser conforme en cada decisión.



El Código de Ética y Conducta Empresarial de CHRISTUS constituye una guía valiosa para la toma de decisiones en cumplimiento, cubriendo las situaciones que puedan surgir con otros Asociados, clientes, proveedores, competidores y el público en general. No sólo se espera que todos los Asociados lean el Código de Ética y Conducta Corporativa, sino que también implementen sus altos estándares en sus responsabilidades cotidianas. Usted es responsable de reportar cualquier sospecha de violación y cooperar en las investigaciones de la compañía. En CHRISTUS Health, tomamos todos los informes seriamente, y cualquier represalia por la buena fe de los informes está estrictamente prohibida. Si tiene preguntas sobre el Código de Ética y Conducta Empresarial, puede ponerse en contacto con la Línea Directa de Compliance. También puede ponerse en contacto conmigo directamente en cualquier momento con preguntas o inquietudes. Siempre estoy feliz de saber de usted, porque el cumplimiento es responsabilidad de todos.

¡Gracias!

Gregory J. Ehardt, JD, LL.M.  
Vicepresidente y Oficial Principal de Compliance y Privacidad  
CHRISTUS Health

# INTRODUCCIÓN

## Antecedentes

Este *Código de Ética y Conducta de Negocios* describe los principios en los que CHRISTUS Health se basa para guiar nuestras decisiones profesionales y articula los comportamientos esperados de los Asociados de CHRISTUS, directores y Socios de Salud (definidos para incluir médicos, residentes, becarios, estudiantes, otros profesionales de la salud, voluntarios, proveedores, contratistas y subcontratistas, vendedores y agentes). Como representantes de la organización y del ministerio, debemos esforzarnos por cumplir la Misión y trabajar de acuerdo con nuestros Valores Fundamentales. CHRISTUS está comprometido a cumplir con todas las leyes federales y estatales aplicables en los países y estados donde operamos. Nuestras acciones están llenas de un espíritu de respeto mutuo que nos anima a tratar a los que servimos con compasión, especialmente a aquellos que son pobres y vulnerables.

## NUESTRA HERENCIA

CHRISTUS Health es patrocinada por tres instituciones religiosas católicas: las Congregaciones de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de Houston y de San Antonio y las Hermanas de la Sagrada Familia de Nazaret. En 1866, tres hermanas religiosas de Lyon, Francia, llegaron a Galveston, Texas, para fundar el primer hospital privado y católico en Texas. Competentes en enfermería, las Hermanas respondieron al llamado del Obispo Claude Marie Dubuis: "*Nuestro Señor Jesucristo, sufriendo en las personas de una multitud de enfermos y débiles de todo tipo, busca el alivio de tus manos*" y estableció la Congregación de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de Houston. El ministerio sanitario floreció y en 1869 la comunidad fronteriza de San Antonio invitó a tres Hermanas a fundar un hospital y establecer la Congregación de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de San Antonio. En 1875, en Roma, una nueva Congregación de las Hermanas de la Sagrada Familia de Nazaret fue fundada por la Madre María de Jesús el Buen Pastor. Respondiendo a una invitación del Arzobispo Feehan de Chicago, Illinois, las Hermanas ampliaron su ministerio a los Estados Unidos en 1885. Nuestros Patrocinadores vinieron de diversos lugares, culturas y antecedentes, pero siempre en respuesta a una llamada común para dedicar sus vidas a cuidar y atender las necesidades de los enfermos, los pobres y los más vulnerables. Ese mismo espíritu de unidad en medio de la diversidad continúa dentro de CHRISTUS Health, donde nuestros Asociados, socios y voluntarios están alineados con nuestra Misión, Visión y Valores Fundamentales.

# MISIÓN: PARA AMPLIAR EL MINISTERIO DE SANACION DE JESUCRISTO

CHRISTUS Health es un sistema de salud católico cuya Misión es "extender el ministerio de sanación de Jesucristo". Buscamos mejorar la salud de las comunidades donde servimos y capacitar a los que servimos para experimentar la presencia sanadora de Dios. CHRISTUS está comprometido con nuestros Valores Fundamentales de Dignidad, Integridad, Excelencia, Compasión y Administración.

CHRISTUS da expresión pública al ministerio de sanidad de Jesucristo y tiene una relación formal y esencial con la Iglesia Católica en cada uno de sus mercados. Como un proveedor católico de la salud, CHRISTUS está comprometido a adherirse a los requisitos pertinentes del Código de Derecho Canónico, así como la enseñanza moral católica relacionada con la atención de la salud. En los Estados Unidos, esta enseñanza se expresa en las Directivas Éticas y Religiosas para los Servicios Católicos de Cuidado de la Salud ("ERDs") promulgadas por la Conferencia de Obispos Católicos de los Estados Unidos. Consistente con la enseñanza moral católica, CHRISTUS atiende a las dimensiones físicas, espirituales, psicológicas y sociales de todas las personas mientras cumple su ministerio.

## Un Ministerio de la Iglesia Católica

Como sistema de salud Católico, CHRISTUS conduce el ministerio de acuerdo con las enseñanzas sociales de la Iglesia Católica, como se expresa en los siguientes principios.

- Solidaridad con aquellos que viven en la pobreza - atendemos a los pobres y vulnerables en nuestras comunidades, caminamos con ellos en su difícil situación y abogamos por ellos;
- Cuidado Holístico - ofrecemos cuidado holístico que atiende a las dimensiones físicas, psicológicas, espirituales y sociales de las personas;
- Respeto a la Vida Humana - damos testimonio de la santidad de la vida desde el momento de la concepción hasta la muerte natural; (Partes 4 y 5 del ERD)
- Comunidad Participativa de Trabajo y Respeto Mutuo - alentamos a los Asociados y Socios de Salud a incitar la responsabilidad de la toma de decisiones al nivel más apropiado de la organización y a participar en las decisiones que afectan su trabajo; brindamos apoyo, capacitación y desarrollo necesarios para ejercer efectivamente esta responsabilidad;
- Administración - utilizamos nuestros recursos con sabiduría y eficiencia para avanzar en nuestra Misión; respetamos el medio ambiente y los recursos naturales encontrados en la creación de Dios; y

- Actuamos en comunión con la Iglesia - trabajamos en colaboración con el común de la diócesis local, así como con otras organizaciones dentro de diócesis locales para promover nuestra misión y satisfacer las necesidades de la comunidad local.

## Tus responsabilidades

Cada asociado y socio de atención médica es responsable de asegurar que CHRISTUS sea una organización ética. Todos somos representantes de CHRISTUS, y cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de la conducta ética y de mantener nuestra reputación. Ninguna organización puede ser ética a menos que los Asociados, directores y Socios de Salud participen activamente en hacerlo así. En consecuencia, la participación en el Programa de Compliance de CHRISTUS es una condición para el empleo, para ser nombrado como miembro de la Junta y para mantener una relación comercial con CHRISTUS. Como tal, se espera que:

- Revea, comprenda y cumpla con las políticas y los procedimientos de cumplimiento pertinentes;
- Asista a capacitaciones relacionadas con la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero, las leyes de privacidad, fraude, desechos, abuso y otros temas pensados para promover el cumplimiento de las leyes, reglamentos y reglas aplicables en sus actividades cotidianas;
- Conozca el nombre de su Oficial de Compliance local y Oficial de Privacidad
- Revise las comunicaciones relacionadas con el cumplimiento, particularmente en lo que se refiere a sus deberes laborales;
- Responda rápidamente a las solicitudes de información o asistencia relacionadas con las actividades del Programa de Compliance, incluyendo investigaciones, monitoreo y auditoría;
- Conozca, entienda y cumpla con su obligación de reportar posibles incumplimientos y cuestiones éticas;
- Participe activamente en los esfuerzos de CHRISTUS para investigar el alcance, la razón y la solución de cualquier incidente de incumplimiento;
- Comunique inmediatamente (a través de uno de los mecanismos de reporte disponibles) cualquier conocimiento o sospecha de violaciones de cumplimiento existentes o potenciales, incluyendo violaciones de este Código; y
- Mantenga la Misión y los Valores Fundamentales de CHRISTUS, incluyendo las enseñanzas morales y sociales de la Iglesia Católica en su relación con el cuidado de la salud.

Todos debemos trabajar juntos para seguir este Código y modelar los Valores de CHRISTUS en nuestro comportamiento. Cada Asociado y Socio de Atención Médica tiene la responsabilidad de actuar responsablemente, profesionalmente y éticamente, de acuerdo con este Código y las políticas de CHRISTUS. Además, los gerentes y los líderes tienen responsabilidades adicionales de liderar con el ejemplo, promover este Código a sus Asociados, dar la retroalimentación adecuada, y tomar medidas cuando las circunstancias lo exijan. Las personas que violasen este Código estarán sujetas a acción disciplinaria, hasta e incluyéndola rescisión.

## **El Programa de Compliance**

El Programa de Compliance de CHRISTUS está diseñado para fomentar la conducta legal y ética y para detectar, corregir y prevenir el fraude, la corrupción y el incumplimiento de este Código y las leyes, normas y reglamentos aplicables.

El Vicepresidente y Oficial Principal de Cumplimiento y Privacidad es responsable de supervisar el Programa de Cumplimiento, incluyendo programas de auditoría y monitoreo. El Vicepresidente reporta regularmente a la Junta Directiva de Salud de CHRISTUS, Comité de Auditoría y Compliance. Los Asociados del Departamento de Compliance, incluyendo los Oficiales Regionales de Compliance, los Administradores de Privacidad y los Auditores de Compliance, trabajan junto con el Vicepresidente para promover el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas corporativas. El Departamento de Compliance colabora con otros departamentos de CHRISTUS, según proceda, como Legal, Auditoría Interna, Recursos Humanos y Finanzas.

## **Denuncia de Inquietudes**

Usted tiene la responsabilidad de denunciar violaciones potenciales de la ley, regulación, política o el presente Código. Como se describe a continuación, usted está protegido de represalias si realiza una denuncia de buena fe.

CHRISTUS tiene una política de puertas abiertas, y los Asociados deben sentirse cómodos denunciando inquietudes a su supervisor inmediato o Recursos Humanos. Hable si cree que algo no está bien, incluso si no está seguro si ocurrió una mala conducta. Si su problema no puede ser abordado por su supervisor, hable con su gerencia regional o con el Oficial de Compliance Regional. También puede comunicarse con el Departamento de Compliance del Sistema CHRISTUS al (469) 282-2263. Su comité regional de ética o líder de la Misión también está disponible como un recurso para ayudar a resolver las inquietudes que usted pueda tener.

Además, siempre tiene la opción de denunciar anónimamente las inquietudes 24 horas al día a la Línea de Integridad:

- Estados Unidos - (888) 728-8383
- Chile - 800-800-288, luego 855-881-7199
- Colombia - 01-800-5-1-84500
- México - 001-844-268-9569
- En línea en <http://www.christusintegritylink.org>

Las inquietudes de la Línea de Integridad son recibidas por profesionales contratados por un proveedor externo que están capacitados para documentar sus preocupaciones. Todos los asuntos denunciados serán investigados y tratados de forma apropiada.

Usted también puede denunciar inquietudes de cumplimiento directamente al gobierno federal de acuerdo con la Ley de Reclamaciones Falsas. CHRISTUS no tomará represalias contra los Asociados que se involucren en esfuerzos legales para promover las investigaciones bajo la Ley de Reclamaciones Falsas u otros esfuerzos para mitigar las violaciones de la Ley de Reclamaciones Falsas.

CHRISTUS mantiene la confidencialidad en la mayor medida posible durante las revisiones e investigaciones. A veces, la naturaleza de una investigación o ciertos requisitos legales pueden limitar la confidencialidad, pero si usted hace una denuncia anónima a través de la Línea de Integridad, CHRISTUS nunca tratará de identificarlo y su identidad permanecerá desconocida.

Si está involucrado en una investigación de cumplimiento, se espera que mantenga los detalles del proceso confidenciales. La preservación de la confidencialidad protege a los individuos que participan en el proceso, al tiempo que permite una investigación completa y justa. Cualquier excepción propuesta a la confidencialidad debe ser discutida con el Departamento de Compliance.

## **Sin represalias**

CHRISTUS tiene políticas de puerta abierta, no represalias y confidencialidad para promover la transparencia y fomentar un ambiente seguro y ético. La represalia contra cualquier persona que plantee una inquietud o denuncie una mala conducta de buena fe está estrictamente prohibida. Denunciar "de buena fe" significa que usted realmente cree que la información que está reportando es verdadera, incluso si esa información es sólo una sospecha.

Además, la Ley de Reclamaciones Falsas protege contra represalias a los "denunciantes" que han sido despedidos, degradados, suspendidos, ame-

nazados, hostigados o discriminados en los términos y condiciones de empleo en represalia por presentar una acción de la Ley de Reclamaciones Falsas.

Esperamos que todos los Asociados y Socios de Atención Médica hablen cuando tengan inquietudes y no tengan miedo de represalias. Sin embargo, las políticas y leyes de no represalias no le protegen de acciones civiles, criminales o disciplinarias relacionadas con su propio comportamiento o acción si usted ha estado involucrado en una conducta no ética.

## DIGNIDAD

*Respeto por el valor de cada persona, reconocimiento y compromiso con el valor de personas y perspectivas diversas, y preocupación especial por los pobres y los desatendidos*

### Servir a nuestras comunidades

CHRISTUS está llamado a participar en nuestras comunidades, reconociendo que nuestras instalaciones no existen aisladamente sino que actúan junto a las comunidades locales y globales. Tenemos la responsabilidad de contribuir al bien común ayudando a mejorar las condiciones económicas, políticas y sociales en nuestras comunidades, defendiendo la dignidad de todas las personas y promoviendo su pleno desarrollo como seres humanos. El fortalecimiento de la salud general de nuestras comunidades requiere un enfoque especial en el servicio a las personas cuyas condiciones sociales y económicas las sitúan al margen de la sociedad. (ERDs Parte Uno)

#### **Beneficio de la Comunidad**

Como parte de contribuir al bien común, CHRISTUS promueve y rastrea su trabajo en Beneficio de la Comunidad a través de prácticas estándar de presupuestación y reportes, involucrando iniciativas de extensión que enfatizan la acción social y participan en programas de promoción que promueven la dignidad humana y buscan justicia, y dirigen recursos vía el Fondo CHRISTUS para mejorar la salud comunitaria. Para avanzar en este trabajo, CHRISTUS lleva a cabo habitualmente Evaluaciones de Necesidades de Salud Comunitarias y establece prioridades con los Planes de Mejora de la Salud Comunitaria para evaluar la mejor forma de servir a sus comunidades y también provee asistencia financiera para asegurar que los desventajados financieros recibían el cuidado de salud adecuado.

#### **Promoción**

Con el fin de promover efectivamente el bien común en lo que se refiere a los pacientes que servimos, CHRISTUS aboga en las legislaturas

nacionales y estatales, y con el gobierno local, para garantizar el acceso a la atención de salud para todas las personas. (ERD # 3)

## **Promover la Diversidad y la Inclusión**

Dado que promovemos la dignidad humana con cada encuentro, CHRISTUS valora la diversidad entre nuestros Asociados y Socios de Salud y entiende cómo mejorar la experiencia del paciente. Estamos comprometidos a nutrir un ambiente de trabajo inclusivo que respete diversos pensamientos y antecedentes. Abarcamos la diversidad de nuestro equipo y de nuestras comunidades, apoyando el empleo de igualdad de oportunidades y programas de desarrollo asociados diseñados para fomentar continuamente el crecimiento personal y profesional.

## **Fomentar las relaciones positivas entre los asociados**

### **Tratar a los demás con respeto**

CHRISTUS honra la dignidad de cada Asociado y Socio de la Salud, y se compromete a tratarlos respetuosamente y con justicia. Nuestros asociados y socios de atención de salud son nuestro recurso más importante. CHRISTUS se esfuerza por crear un ambiente donde las relaciones se basan en la confianza, lo que permite a los Asociados reconocer y apreciar las contribuciones de los demás en un entorno abierto y colaborativo.

Corresponde a cada Asociado ayudar a hacer de CHRISTUS un lugar de trabajo seguro, positivo e inclusivo. Esperamos que los Asociados traten a otros Asociados, Socios de Salud, pacientes y clientes con dignidad y respeto. CHRISTUS espera que los Asociados sean compasivos unos con otros, respetando las creencias personales, las opciones y la integridad de los demás. CHRISTUS no tolera actos de violencia, incluyendo intimidación, agresión, amenazas, comportamientos hostiles, acecho, abuso, vandalismo, posesión o uso de armas, comentarios sobre la intención de violencia o cualquier otra conducta que la gerencia considere violenta o que viole la dignidad Y el respeto de los demás.

CHRISTUS no tolerará el acoso en ninguna forma y tomará todas las medidas apropiadas para prevenir tal comportamiento y se compromete a tomar acciones correctivas para las violaciones identificadas.

### **Regalos Compartidos entre Asociados**

Los Asociados no deben sentirse presionados a dar regalos a sus compañeros de trabajo, y cualquier regalo ofrecido o recibido entre Asociados debe ser apropiado a las circunstancias y hecho de acuerdo con las políticas de CHRISTUS.

## **Esfuerzos de recaudación de fondos**

Nadie debe sentirse obligado a participar en los esfuerzos de recaudación de fondos llevados a cabo por colegas individuales o Socios de Atención de Salud. Cuando CHRISTUS opta por apoyar a varias organizaciones de caridad, como Caridades Católicas, los Asociados son libres de elegir si participar sin temor a cualquier consecuencia en el lugar de trabajo.

## **Nepotismo**

Ser pariente de un Asociado de CHRISTUS no será ni una ventaja ni una desventaja para el empleo, la promoción, las transferencias, las reasignaciones, el salario u otra condición de empleo. Una solicitud no se considerará para empleo si la relación laboral del solicitante resultaría en una relación laboral prohibida, según lo definido por Recursos Humanos.

## **Respeto a la vida humana**

El compromiso de la Iglesia Católica con la dignidad humana inspira una constante preocupación por la santidad de la vida humana desde la concepción hasta la muerte natural. Como resultado, CHRISTUS no realiza, promueve ni aprueba los abortos, el suicidio asistido por un médico, la eutanasia o la esterilización. El aborto se define como la terminación directa del embarazo antes de la viabilidad o la destrucción directa de un feto viable. (ERD # 45) Sin embargo, CHRISTUS realizará los procedimientos médicos necesarios para tratar una condición patológica en una mujer embarazada cuando el procedimiento no se puede posponer con seguridad hasta la viabilidad, aunque indirectamente podría resultar en la muerte de un niño no nacido. (ERD # 47)

En cuanto a la atención médica al final de la vida, el rechazo legítimo de medios desproporcionados para preservar la vida, como el tratamiento de mantenimiento de la vida, debe distinguirse de la eutanasia. (ERDs # 60) La primera es una apropiada aceptación de la mortalidad humana y los límites de la ciencia médica, mientras que la segunda es un rechazo directo del don de la vida humana. Medios desproporcionados son tratamientos o procedimientos que, a juicio del paciente, no ofrecen ninguna esperanza razonable de beneficio o implican una carga o gasto excesivo para la familia o comunidad. (ERDs # 32-33, 56-59)

CHRISTUS reconoce el derecho y el deber de cada persona de proteger y preservar la integridad corporal y funcional. No se permite la esterilización directa de hombres o mujeres. (DREs # 29, 53).

# INTEGRIDAD

*Honestidad, justicia y consistencia en todas las relaciones*

## Cumplimiento Con las Leyes y Políticas

El cumplimiento de las muchas leyes y reglamentos que rigen la atención de la salud es un aspecto integral de la operación de nuestra organización, en consonancia con nuestro valor fundamental de la integridad CHRISTUS se esfuerza por cumplir con los requisitos legales en todas sus funciones de negocio.

### **Ley de Reclamaciones Falsas**

Nosotros supervisamos las señales de reclamaciones falsas, tales como facturación incorrecta. Los Asociados y los Proveedores de Cuidado de la Salud deben ayudar en la búsqueda de señales de reclamaciones falsas y reportar inquietudes al Departamento de Compliance o Legal.

### **Leyes contra el Soborno**

CHRISTUS prohíbe ofrecer algo de valor para influir en la decisión de un individuo de comprar, prescribir, recomendar o endosar un producto o servicio reembolsado por un programa federal de atención médica (por ejemplo, Medicare, Medicaid y Tricare). Nunca ofrecemos pagar a nadie por referencias de pacientes. Del mismo modo, está estrictamente prohibido aceptar cualquier pago por referencias que haga CHRISTUS.

### **Leyes de auto-referencia**

Como se describe con mayor detalle a continuación, CHRISTUS acata la ley federal de Stark y otras leyes que prohíben la propia referencia del médico.

### **Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud (HIPAA)**

HIPAA es la ley primaria que rige la protección de la información sobre la salud de los pacientes. Siga las directrices de este Código y otras políticas de CHRISTUS para proteger la información del paciente.

### **Personas Excluidas**

CHRISTUS no contrata ni hace negocios con personas o entidades que han sido excluidas, separadas, suspendidas o que de otra manera se han convertido en inelegibles para participar en programas de atención médica financiados con fondos federales. Usted debe revelar si está bajo investigación por ciertos delitos criminales o civiles por los cuales usted puede ser excluido, separado o suspendido.

## **Credenciales**

CHRISTUS requiere que se mantengan las credenciales, licencias y certificaciones. No permitimos que las personas con credenciales caducadas o revocadas brinden atención al paciente.

## **Leyes específicas de los planes de salud**

Además de las leyes que se aplican a CHRISTUS como proveedor de atención médica, CHRISTUS Plan de Salud también cumple con las leyes específicas de administración de los pagadores de atención médica. Las personas o entidades que realizan negocios para el Plan de Salud también recibirán copias de este Código y se espera que cumplan con estas normas.

## **Trabajando con Médicos y Otras Fuentes de Referencia**

CHRISTUS valora sus relaciones con los médicos; son fundamentales para el proceso de curación del paciente y el cumplimiento de nuestra Misión. CHRISTUS se compromete a fortalecer las relaciones con los médicos mientras mantiene el cumplimiento de las leyes y reglamentos. En consecuencia, nuestras políticas y procedimientos incluyen las siguientes prácticas:

- Asociados y Socios de Atención a la Salud que interactúan con los médicos en el arrendamiento de espacio, los acuerdos de contratación y la organización de los médicos para servir en una posición de liderazgo en las instalaciones deben cumplir con los requisitos legales que rigen las relaciones entre las instalaciones y los médicos. Tales arreglos deben ser por escrito y aprobados por el Departamento Legal;
- Aceptamos referencias y admisiones de pacientes basadas únicamente en las necesidades del paciente y en nuestra capacidad para proporcionar el servicio necesario. CHRISTUS no paga u ofrece dar nada de valor a nadie para referir pacientes o miembros del Plan de Salud;
- Ningún Asociado de CHRISTUS o Socio de Salud, o cualquier otra persona que actúe en nombre de nuestra organización, está autorizado a solicitar o recibir cualquier cosa de valor, directa o indirectamente, a cambio de la remisión de pacientes o miembros del Plan de Salud; y
- CHRISTUS no considera el volumen o el valor de las referencias que otro proveedor de atención médica tenga o pueda hacer a CHRISTUS, cuando hacemos referencias a otra parte, o cuando consideramos entrar en relaciones legalmente permitidas donde la remuneración financiera se intercambia con los médicos.

CHRISTUS reconoce que la relación entre proveedores y pacientes requiere respeto mutuo, confianza, honestidad y confidencialidad apropiada. Idealmente, los proveedores y los pacientes trabajan juntos para promover el proceso de sanación. (ERDs parte tres)

## Nuevos Emprendimientos

Cuando se consideran nuevas afiliaciones comerciales, joint ventures, adquisiciones, fusiones y asociaciones, etc., CHRISTUS se involucra en un proceso de debida diligencia para asegurar que la nueva empresa sea compatible con la Misión, los Valores Fundamentales y la Identidad Católica de la organización. Cualquier transacción comercial importante como esta se rige por el principio moral de cooperación con la orientación del departamento de Integración de Misión en la oficina corporativa. (Parte seis de los ERD)

## Proceso de toma de decisiones basado en valores

- El proceso de toma de decisiones basado en valores es una herramienta que sirve para ayudar a los líderes de CHRISTUS a tomar decisiones importantes que están alineadas con nuestra Misión y Valores Fundamentales. Deberá utilizarse cuando un departamento o equipo encuentre una cuestión o situación en las operaciones cotidianas en que estén en juego varios valores importantes, y no parece haber una respuesta única "mejor";
- Hay una "diferencia de opinión" reconocida;
- Hay incertidumbre sobre las circunstancias o la posible resolución; o
- Implica una transacción importante o una decisión importante.

Se espera que los principales líderes, directores, gerentes y otros líderes utilicen el proceso de toma de decisiones basado en valores al tomar decisiones importantes para CHRISTUS o su región. Comuníquese con su líder de la Misión para obtener más información sobre este proceso o para solicitar a un facilitador que ayude a guiar a los tomadores de decisiones a través del proceso.

## Manteniendo Relaciones Apropriadas con los Proveedores

CHRISTUS se enfoca en las relaciones de consultoría, subcontratista, proveedor y vendedor (colectivamente, "Proveedor") de una manera justa y razonable, libre de conflictos de intereses y consistente con todas las leyes aplicables y buenas prácticas comerciales. Seleccionamos Proveedores sobre la base de criterios objetivos, incluyendo calidad, precio, entrega, cumplimiento de los horarios, servicio, mantenimiento de fuentes adecuadas

de suministro y desempeño pasado. CHRISTUS se esfuerza por la confidencialidad y la integridad apropiadas en las decisiones de compra y contratación de procesos, sobre la capacidad de la entidad para satisfacer nuestras necesidades.

### **Regalos con los Proveedores**

La donación o aceptación de regalos o entretenimiento por los Asociados de CHRISTUS no pueden tenerse en cuenta en la selección del Proveedor o en la continuación de las relaciones con el Proveedor. Los Asociados de CHRISTUS deben comportarse de una manera que no deje duda alguna sobre su integridad, imparcialidad o lealtad a los mejores intereses de CHRISTUS. Cualquier decisión de aceptar o dar regalos y entretenimiento relacionados con negocios debe basarse en un juicio prudente, una buena administración y el impacto potencial en la imagen pública de CHRISTUS. Ningún elemento de valor puede ser dado o aceptado como condición para conducir negocios con un Proveedor, a cambio de proporcionar o recibir tratamiento preferencial de/a un Proveedor, o a cambio de suministrar o recibir información confidencial a/de un Proveedor.

### **El cumplimiento del Proveedor de este Código**

CHRISTUS proporcionará una copia electrónica de este Código a todos los Proveedores, los cuales deberán acusar recibo y acordar cumplir con las partes aplicables a ellos y sus servicios. CHRISTUS puede rescindir contratos con Vendedores que violen este Código o leyes aplicables.

### **Prohibición de Represalias**

No se tomará represalias contra el Proveedor por su participación de buena fe en el programa de Compliance de CHRISTUS, incluyendo reportar problemas potenciales, investigar asuntos, efectuar autoevaluaciones o auditorías e informar a funcionarios apropiados.

## **Evitando Conflictos de Interés.**

Los conflictos de interés ocurren cuando las responsabilidades o lealtades ajenas a CHRISTUS afectan (o parecen afectar) su capacidad de priorizar los intereses de CHRISTUS en el desempeño de sus responsabilidades laborales de manera independiente y objetiva. Un conflicto de intereses o lo que parece ser un conflicto pone en tela de juicio la legitimidad de las decisiones empresariales y en algunos casos puede ser contra la ley. Ejemplos de posibles conflictos de intereses incluyen el empleo externo, las inversiones personales, las relaciones personales, las oportunidades de negocios personales o el servicio comunitario a otras organizaciones. Mu-

chos conflictos potenciales de interés pueden ser resueltos de una manera simple y mutuamente aceptable.

Si alguna vez siente que tus motivos pueden ser cuestionados o si hay una apariencia de conflicto, debería revelarlo y alejarse de tomar una decisión con respecto al conflicto. Debe retirar y permitir que otros sin conflicto tomen decisiones, por ejemplo evaluando contratos de cadena de suministro o de proveedor donde usted o un miembro de la familia tienen interés monetario, propiedad o empleo en el proveedor o compañía potencial. Las decisiones clínicas se tomarán sin tener en cuenta la compensación o el riesgo financiero para los líderes de CHRISTUS, gerentes, personal clínico o profesionales independientes con licencia.

Dependiendo de su rol en CHRISTUS, se le puede requerir reportar regularmente cualquier conflicto de interés real o potencial completando el formulario de la Declaración de Conflicto de Intereses de CHRISTUS. Además, cada vez que se desarrolle un conflicto potencial, debe actualizar su lista de divulgaciones con Recursos Humanos. Si tiene alguna pregunta sobre si una actividad o situación externa presenta un conflicto, comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos o Compliance.

Para evitar conflictos de intereses, los Asociados y los Socios de Atención a la Salud:

- Se comportarán de tal manera que no haya ocasión de desconfiar de su integridad, imparcialidad o lealtad a los mejores intereses de CHRISTUS;
- No solicitarán negocios personales ni propinas de pacientes, sus familias, médicos u otras personas que estén tratando de hacer negocios con CHRISTUS;
- No aceptarán efectivo, equivalentes de efectivo ni préstamos de ninguna persona o entidad externa que haga o esté tratando de hacer negocios con, o esté en competencia con CHRISTUS (excluyendo a las instituciones financieras)
- No divulgarán o usarán la información comercial de CHRISTUS para el beneficio personal o la ventaja para sí mismos u otros
- No proporcionarán pagos o beneficios de ningún tipo a ningún Asociado, médico, profesional de la salud o sus familiares en un esfuerzo por inducir referencias
- No obtendrán empleo de ninguna entidad externa, que trate o esté tratando de hacer negocios con CHRISTUS o que esté en competencia con él, a menos que dicho empleo haya sido aprobado por escrito por su supervisor y no interfiera con sus responsabilidades laborales y

- políticas de conflictos de intereses
- No proporcionarán servicios de supervisión o consultoría a ninguna entidad externa que negocie con CHRISTUS o que esté en competencia con ella sin la previa aprobación por escrito del Director General o del Administrador de la facilidad o región u otras aprobaciones requeridas por las políticas de conflicto de intereses de CHRISTUS
  - No competirán a sabiendas, directa o indirectamente, con CHRISTUS en la compra o venta de propiedad, intereses o servicios reales o personales; y
  - No tendrán a sabiendas, directa o indirectamente, una posición o interés financiero significativo en cualquier negocio que no es CHRISTUS que proporciona bienes o servicios a CHRISTUS o compita con CHRISTUS en la prestación de servicios.

## Prevención de la Corrupción

### Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero

La Ley de Prácticas Corruptas Extranjeras (FCPA, por sus siglas en inglés) regula las compañías estadounidenses que hacen negocios en el extranjero. La FCPA hace que sea ilegal para los empleados de las compañías de Estados Unidos, sus subsidiarias o agentes, directa o indirectamente, dar sobornos o cualquier cosa de valor a un funcionario gubernamental extranjero, candidato a cargo público, partido político o funcionario del partido con el fin de obtener una ventaja comercial indebida. La FCPA también hace que sea ilegal registrar incorrectamente transacciones en nuestros registros.

Ningún Asociado o cualquier persona que actúe en representación de CHRISTUS, ofrecerá, autorizará, prometerá o hará un pago (incluido el pago de beneficios no monetarios) que tenga la intención de influir indebidamente o incluso aparentemente influya indebidamente en un funcionario extranjero para obtener ventajas comerciales desleales. Los empleados de las empresas estatales se consideran "funcionarios extranjeros" para propósitos de la FCPA. No hay un umbral monetario – aún el soborno más pequeño está prohibido.

Para facilitar el cumplimiento de FCPA, CHRISTUS realiza evaluaciones de debida diligencia relacionadas con FCPA de consultores, agentes y socios de negocios extranjeros.

### Anticorrupción y Anti-soborno

Los proveedores deben cumplir con todas las políticas de anticorrupción, anti-soborno y anti-lavado de dinero de CHRISTUS, incluyendo

las declaraciones de políticas proporcionadas en este Código. Ningún proveedor que actúe en nombre de CHRISTUS puede ofrecer o pagar, directa o indirectamente, cualquier soborno a cualquier empleado, funcionario o agente de cualquier gobierno, entidad comercial o persona en relación con el negocio de CHRISTUS. Un soborno es algo de valor ofrecido o dado con la intención de obtener alguna ventaja inapropiada para CHRISTUS.

### **Obligaciones de los Proveedores**

La FCPA incluye el comportamiento de agentes que actúan en nombre de CHRISTUS. Por lo tanto, todos los proveedores de CHRISTUS deben acordar cumplir con la FCPA y otras leyes contra el soborno. Ningún Proveedor o parte que actúe en su nombre ofrecerá, autorizará, prometerá o hará un pago o beneficio no monetario:

- Para o por el uso o beneficio de cualquier funcionario del gobierno extranjero;
- • A cualquier otra persona donde el Proveedor conozca o tenga motivos para sospechar que cualquier parte de dicho pago será entregada o pagada por esa otra persona a cualquier funcionario gubernamental extranjero; o
- • A cualquier persona donde tal pago viole cualquier ley, decreto, reglamento o política que tenga fuerza de ley en el país donde se encuentre la persona o las leyes de los Estados Unidos.

Los Proveedores no deberán haber sido condenados, declarados culpables o acusados de ningún delito que involucre fraude, corrupción o soborno en cualquier jurisdicción o país. Si en algún momento durante la vigencia de la relación con CHRISTUS, el Proveedor o cualquier afiliado es declarado culpable, se declara culpable o es acusado de cualquier delito que implique fraude, corrupción o soborno en cualquier jurisdicción o país, el Proveedor deberá notificar inmediatamente a CHRISTUS .

Los Proveedores deberán informar inmediatamente a CHRISTUS si se ha producido una posible violación por parte del Proveedor de FCPA o políticas relacionadas con la lucha contra la corrupción. Además, si algún funcionario del gobierno o algún familiar de un funcionario del gobierno solicita, pide o intenta extorsionar con dinero o cosa de valor del Proveedor en nombre de CHRISTUS, el Proveedor rechazará tal solicitud, pedido o demanda extorsiva, e informará inmediatamente de la situación a CHRISTUS.

## Respondiendo a las investigaciones gubernamentales

CHRISTUS coopera con las investigaciones del gobierno en la medida que sea apropiado y legalmente permitido hacerlo. Si recibe una solicitud por escrito de información de un funcionario gubernamental, comuníquese con su Asesor Jurídico Regional o con otro abogado del Departamento Jurídico.

Pueden existir ocasiones en que un investigador o agente del gobierno aparece en una instalación de CHRISTUS para ejecutar una orden de registro. Los Asociados deben cooperar con órdenes de registro ejecutadas legalmente pidiendo una copia de la orden y contactando al Oficial de Compliance Regional o el Asesor Jurídico Regional. Los asociados nunca deben consentir una investigación y deben limitar las búsquedas al alcance de la orden para proteger la información sensible del paciente y del negocio.

Los agentes del gobierno pueden pedir entrevistar a los Asociados. Los Asociados no tienen ninguna obligación legal de hablar con los agentes sin una citación, pero los Asociados pueden hablar con los agentes si así lo desean. Los asociados que hablan voluntariamente con agentes del gobierno tienen el derecho de terminar las entrevistas en cualquier momento.

## Comités de Ética

Cada región cuenta con un Comité de Ética integrado por Asociados y Socios de Salud de esa región. La función del comité es:

- • Revisar y aprobar las políticas relacionadas con la ética;
- • Organizar la educación ética para Asociados y Socios de Salud;
- • Mejorar los procesos integrando los conceptos de ética en los flujos de trabajo diarios;
- • Proporcionar una consulta ética sobre cuestiones clínicas y organizativas; y
- • Interactuar con la comunidad en temas relacionados con la ética.

## Equipos de Ética Consultora

Cada instalación cuenta con un Equipo de Ética Consultora que es responsable de responder a las consultas éticas en ese lugar. Los equipos están compuestos de Asociados y Socios de Salud que han sido capacitados para responder a las consultas éticas. Cualquier persona puede pedir una consulta ética en cualquier momento. Para aprender a hacer una consulta de ética, comuníquese con su líder de la Misión o con un miembro del Comité de Ética.

## EXCELENCIA

*Altos estándares de servicio y desempeño*

### Proporcionando Cuidado de Paciente de Calidad

CHRISTUS se compromete a proporcionar a nuestros pacientes un cuidado seguro y eficaz de la más alta calidad en un ambiente de apoyo, respeto y compasión. Esperamos que usted:

- Participe en la entrega de una excelente atención al paciente;
- Apoye nuestro impulso para mejorar la calidad;
- Promueva prácticas basadas en la evidencia;
- Participe en iniciativas para mejorar la seguridad de los pacientes y reducir los daños;
- Escuche a los pacientes;
- Practique dentro de su alcance de educación, habilidad y privilegios clínicos;
- Hable si tiene inquietudes, ideas o preguntas relacionadas con la calidad del paciente; y
- Anime a los pacientes a plantear sus inquietudes o preguntas con Relaciones con el Paciente o Administración del Hospital.

### Lograr Acreditación

La acreditación por la Comisión Mixta y otros organismos de acreditación es un símbolo importante del alto nivel de cuidado que CHRISTUS proporciona. Asociados y Socios de Atención a la Salud deben involucrarse con representantes de agencias de acreditación y agrimensores externos de manera honesta y directa. En ocasiones, agencias acreditativas o gubernamentales pueden realizar encuestas en nuestras instalaciones. CHRISTUS responderá con apertura e información precisa. No se debe tomar ninguna acción para engañar u obstruir directa o indirectamente las actividades de los inspectores. Asociados y Socios de Atención a la Salud nunca deben ocultar, destruir o alterar cualquier documento o hacer declaraciones engañosas al representante de la agencia o intentar hacer que otro representante de CHRISTUS no proporcione información exacta, obstruya o retrase la comunicación de información o registros relacionados con una posible violación de la ley.

### Marketing Correcto

El marketing es una herramienta de CHRISTUS para promover sus excelentes servicios de manera que ayuden a los pacientes y la comunidad a conocer las instalaciones de CHRISTUS y los servicios que proporcionan. CHRISTUS reconoce y respeta el derecho del paciente a información promocional y de marketing efectiva y comprensible. CHRISTUS también

respeto que los pacientes tengan derecho a la comercialización conforme a HIPAA, donde las instalaciones no han revelado indebidamente la información del paciente para fines de marketing de terceros.

En el marketing de sus servicios, CHRISTUS:

- Mantendrá la confidencialidad y privacidad adecuadas de todos los pacientes, Asociados, Socios de Salud, clientes y consumidores;
- Proporcionará información escrita apropiada a la edad, comprensión y lenguaje del paciente;
- Será sincero y proporcionará información y educación que sea beneficiosa para el público y diseñada para informar y no engañar;
- Proporcionará información basada en hechos que sean soportados por datos confiables y dentro de los requisitos legales aplicables;
- No dañará la reputación de otra institución o sistema;
- Presentará reclamos que sean justos y que puedan ser apoyados al hacer comparaciones con competidores u ofertas competitivas; y
- Cumplirá con todos los requisitos de mercadotecnia establecidos por la ley y las agencias reguladoras, incluyendo pero no limitado a la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA), los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) y el Servicios de Plan de Salud Familiar Uniformado (USFHP).

## COMPASIÓN

*Servicio en un espíritu de empatía, amor y preocupación*

### Protegiendo de los derechos de los pacientes

En consonancia con la dignidad inherente a todo ser humano, CHRISTUS reconoce los derechos de los pacientes y los trata con respeto y compasión. (ERDs parte tres) Así, CHRISTUS se compromete a hacer lo siguiente:

- Nos esforzamos por proporcionar atención de calidad a todos los pacientes sin importar su raza, color, edad, religión, credo, origen nacional, género, orientación sexual, discapacidad o ciudadanía. Debe reportar inmediatamente a su supervisor cualquier abuso, negligencia, acoso o discriminación presunta o percibida de un paciente.
- Proporcionamos servicios de interpretación y traducción según sea necesario.
- Respetamos los valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales de cada paciente. Reconocemos los derechos de los pacientes y las familias a expresarlos dentro de los límites de la ley aplicable, siempre y cuando no se interfiera con el tratamiento del paciente y no se perjudique a otros.

- Honramos el derecho de los pacientes a participar en todos los aspectos de su cuidado y tratamiento.
- Proveemos personal de cuidado espiritual - clero, capellanes y voluntarios - para atender las necesidades religiosas y espirituales de todos aquellos a quienes servimos, incluyendo la disponibilidad de los sacramentos para aquellos que los solicitan. Los "Estándares de Excelencia para el Cuidado Espiritual" aclaran el papel y propósito de la provisión de cuidado espiritual dentro del sistema. Las Normas también sirven para proporcionar estructura, dirección y contenido que fomentan la coherencia y la excelencia. CHRISTUS requiere que los asociados del cuidado espiritual tengan una preparación profesional apropiada y credenciales. (ERDs Parte Dos, # 10-22)
- Respetamos las necesidades especiales de los pacientes moribundos. Tenemos políticas y procedimientos para que los pacientes dejen o retiren el tratamiento que sustenta la vida y medios desproporcionados, y para proporcionar comodidad durante el proceso de morir. (ERDs # 32-33, 56-59) El Comité Regional de Ética y el Equipo de Consulta de Ética de cada centro está disponible para proporcionar consultas de ética y educación relacionadas con las inquietudes éticas que surgen en el cuidado al final de la vida. (ERD # 37)

CHRISTUS reconoce que los pacientes tienen derecho a recibir un tratamiento o servicio siempre y cuando este servicio esté dentro de los servicios definidos de la institución, sea médicamente apropiado o esté dentro del estándar de cuidado y no sea contrario a la moral católica tradicional. Si CHRISTUS no puede tratar de proporcionar un tratamiento porque no cumple con estos criterios, CHRISTUS tiene políticas y mecanismos para organizar la transferencia rápida y segura de pacientes de acuerdo con los requisitos reglamentarios. En estos casos, CHRISTUS:

- Garantiza que los pacientes nunca son transferidos en base a su incapacidad para pagar los servicios, pero debido a la incapacidad de la institución local de proporcionar el tipo y la calidad del cuidado requerido por los deseos, condiciones o diagnóstico del paciente; y
- Obtiene el consentimiento informado del paciente o el representante de la toma de decisiones, e involucra al médico asistente en las decisiones de transferencia.

## Tratamiento de las quejas del paciente

CHRISTUS informa a los pacientes, a las familias, al responsable de la toma de decisiones, a los Asociados ya los Socios de la Salud acerca del proceso de resolución de quejas y responde a estas inquietudes de los pacientes y sus familias cuando se les pone en conocimiento.

- Se dispone de procesos formales para abordar quejas y resolver conflictos.
- CHRISTUS también informa a los pacientes sobre su derecho a presentar una queja ante las autoridades federales y estatales.
- Los pacientes pueden expresar libremente sus quejas y recomendar cambios sin estar sujetos a coerción, discriminación, represalias o interrupción de la atención, el tratamiento o los servicios.

## Protegiendo la Información de Salud Protegida

Recopilamos información sobre la condición médica del paciente, la historia, la medicación y las enfermedades de la familia con el fin de proporcionar la más alta calidad de atención. CHRISTUS entiende la naturaleza sensible de la información de salud protegida y la información de identificación personal. Estamos comprometidos a mantener la seguridad y confidencialidad de esta información.

De acuerdo con HIPAA, no usamos, revelamos o discutimos información específica del paciente, incluyendo la información financiera del paciente, con otras personas a menos que sea necesario para servir al paciente o requerido por la ley. Con excepción de las emergencias, la información del paciente será divulgada solamente a las personas autorizadas por la ley o por la autorización por escrito del paciente, de acuerdo con HIPAA y de la Notificación de Salud de Practicas Privadas de CHRISTUS (NPP).

Como Asociado de CHRISTUS o Socio de Cuidado de la Salud, usted:

- Sólo tiene acceso a información médica protegida cuando sea necesario para completar sus responsabilidades laborales.
- Mantiene todos los datos de acceso y contraseñas confidenciales y seguros.
- Almacena PHI adecuadamente - no lo transmite a proveedores u otras partes sobre canales no seguros (como correos electrónicos no seguros, unidad de Google u otros métodos no aprobados). Comuníquese con IM Security si tiene una necesidad laboral de transmitir un archivo de datos grande.

## Protección de los Participantes de la Investigación

La investigación es una parte importante de la atención de la salud moderna, y CHRISTUS apoya la investigación científicamente meritoria que puede beneficiar a nuestros pacientes y comunidades. Los Asociados y Socios de la Salud que realizan investigaciones deben proteger los derechos de los participantes en la investigación y mantener los más altos estándares éticos, científicos y médicos en todas las actividades de investigación clínica.

CHRISTUS no tolera mala conducta en la investigación, lo cual incluye cuestiones como no identificar y manejar los conflictos de intereses entre investigadores e institucionales, proceder sin aprobación de la Junta de Revisión Institucional, falsificar resultados o copiar los resultados de otros estudios sin realizar la investigación. Al igual que en todos los registros, nuestra política es presentar únicamente registros precisos y completos, incluidos los costos, relacionados con las actividades de investigación y subvenciones.

CHRISTUS revisa todos los protocolos en relación con sus Misión y Valores Fundamentales y la Junta de Revisión Institucional pone en una balanza los riesgos relativos y los beneficios para los sujetos de la investigación. Las personas que se les ofrece la oportunidad de participar en un proyecto de investigación o ensayo clínico están plenamente informadas de lo siguiente:

- Malestar potencial, riesgos y beneficios esperados de la investigación;
- Servicios alternativos que podrían ser beneficiosos para ellos;
- Procedimientos a seguir, en particular, los que sean de carácter experimental;
- La negativa a participar o retirarse voluntariamente de un estudio no compromete el acceso de los pacientes a los servicios u otros beneficios a los que tienen derecho;
- El grado en que la información personal identificable será mantenida en forma privada o revelada como parte del estudio de investigación;
- La necesidad de seguimiento después de la finalización del proyecto o ensayo.

CHRISTUS obtiene el consentimiento informado de todos los participantes antes de que el sujeto comience a participar.

## Uso de medios sociales y fotografía

CHRISTUS obtendrá autorización por escrito de los pacientes para cualquier grabación o filmación que será revelada a las personas con fines distintos del tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Los Asociados no tomarán fotos de pacientes con dispositivos personales.

Los medios de comunicación social pueden desempeñar un papel importante en nuestra vida personal y profesional. Como representante de CHRISTUS, le animamos y esperamos que use discreción y cuidado al compartir contenido, opiniones y experiencias en medios sociales y otros foros de Internet. En general:

- Ser sincero, preciso, profesional y respetuoso;
- Seguir las leyes de derechos de autor;

- No revelar información de propiedad sobre CHRISTUS;
- Remitir todas las consultas y oportunidades de los medios al equipo de Comunicaciones/ Marketing del Sistema;
- No publicar información del paciente ni fotografías, incluso si el paciente no está identificado, sin el permiso por escrito del paciente.

Puede haber requisitos específicos para materiales de medios electrónicos y sociales patrocinados por CHRISTUS. Los Asociados deben obtener aprobación antes de publicar contenido relacionado con los productos y servicios de CHRISTUS.

CHRISTUS reconoce y respeta los derechos de los Asociados de comunicarse libremente unos con otros acerca de los beneficios y las condiciones de empleo, incluso en las plataformas de medios sociales. Consulte la Política de Recursos Humanos en los medios sociales para obtener información adicional.

## ADMINISTRACION

*Uso sabio y justo de talentos y recursos de una manera colaborativa*

### Cumplimiento de los Requisitos de Facturación y Codificación

Como Asociado de CHRISTUS o Socio de Atención Médica, debe documentar la actividad comercial con exactitud y totalidad y proteger la confidencialidad de CHRISTUS y la información del paciente. Además, usted deberá:

- Preparar y mantener los datos, registros e informes del paciente y la organización con exactitud y veracidad, y cumplir con las normas aplicables en el mantenimiento de todos los registros;
- Proporcionar a los pacientes información anticipada, cuando sea posible, sobre los cargos por los cuales serán responsables;
- Presentar reclamaciones de pago o reembolso sólo por servicios que realmente fueron proporcionados y médicamente necesarios evitando la presentación de reclamaciones falsas, fraudulentas o incorrectas;
- Cooperar con una función establecida de auditoría y monitoreo para validar la exactitud de la presentación de reclamos;
- Asegurarse de que todas las reclamaciones presentadas estén debidamente codificadas y documentadas y archivadas de acuerdo con todas las leyes y regulaciones aplicables. No presentamos reclamaciones exageradas o ficticias;
- Responder prontamente a las inquietudes y revisar los posibles errores, y una vez cuantificados, presentar la corrección oportuna de los errores identificados;

- Participar en un diálogo respetuoso y honesto con las agencias gubernamentales, los pagadores comerciales y los pacientes;
- Involucrar a contratistas que demuestren habilidades apropiadas, procesos de control de calidad y sistemas para asegurar la terminación exacta de las tareas asignadas para facilitar la terminación y presentación de reportes de costos precisos;
- Archivar en tiempo, informes externos completos y precisos. Estos incluyen informes de costos, informes de impuestos, planes de corrección, e informes a entidades acreedoras privadas como la Comisión Conjunta.

Si notara un error en una reclamación o informe, deberá corregirlo antes de enviarlo. Si no está seguro de cómo proceder, pida ayuda a un gerente o su Oficial de Compliance Regional.

## **Manteniendo Registros de Negocios Precisos**

Hacemos todo lo posible para proteger la reputación de nuestros pacientes y de CHRISTUS. Trabajamos duro para que los expedientes médicos de los pacientes sean claros, completos y reflejen la atención recibida por el paciente. Asimismo, tratamos con cuidado documentos organizativos tales como reclamaciones y estados financieros. Cuando firmamos nuestros nombres a un documento, estamos confirmando que el documento es verdadero y correcto, según nuestro mejor conocimiento. Usted no debe firmar en nombre de otras personas o usar sus contraseñas.

Los documentos de CHRISTUS, tanto médicos como comerciales, se mantienen de acuerdo con la ley y nuestra política de retención de registros. Nadie puede retirar o destruir registros antes de la fecha especificada sin antes obtener permiso del Departamento Legal.

## **Usando Nuestros Recursos**

CHRISTUS está comprometido a ser un buen administrador de nuestros recursos, incluyendo recursos financieros, equipos, sistemas electrónicos, suministros e información.

- Usted puede utilizar los recursos de CHRISTUS únicamente para propósitos comerciales de CHRISTUS, de acuerdo con las políticas y procedimientos pertinentes.
- Usted debe utilizar y cuidar correctamente todos los bienes y equipos de CHRISTUS que le hayan sido confiados.
- Usted debe mantener los inventarios y mantener todos los suministros seguros, de acuerdo con las políticas pertinentes.
- Usted debe deshacerse de artículos sobrantes u obsoletos de acuerdo con las políticas y procedimientos pertinentes.

Todos los sistemas de comunicaciones de CHRISTUS, incluyendo computadoras, correo electrónico, intranet e internet, teléfonos y buzón

de voz, se utilizarán para fines comerciales, de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos de administración de información. Los usuarios pueden asumir que estas herramientas de comunicación no son privadas, y CHRISTUS se reserva el derecho de monitorear y/o acceder al contenido de acuerdo con nuestras políticas.

## **Protección de Información Confidencial y Patentada**

La información confidencial y patentada de CHRISTUS es otro activo que debemos proteger y asegurar para ser un buen administrador de recursos. Información confidencial significa toda información que no se conoce públicamente o está restringida a un público limitado. Ejemplos de información confidencial de CHRISTUS incluyen: información personal, listas de pacientes, precios de los proveedores o términos del contrato, datos de investigación, propiedad intelectual, información financiera y registros legales/comerciales.

No revele la información confidencial de CHRISTUS en conversaciones ocasionales o en lugares públicos. Sólo comparta información confidencial o sensible con aquellos que tienen una necesidad legítima y legal de saber. Si no está seguro de si una solicitud es legítima, consulte a su supervisor o al Departamento Legal. Póngase en contacto con el Departamento Legal para generar un acuerdo de no divulgación con los proveedores u otros terceros cuando sea apropiado.

## **Invirtiendo Responsablemente**

Ser un buen administrador de nuestros fondos invertidos es una parte importante de nuestro valor fundamental de administración. El Departamento de Tesorería de CHRISTUS y otros líderes se involucran en estrategias de inversión prudentes. Además, CHRISTUS tiene la responsabilidad de usar sus activos para promover la salud y la dignidad humana. Por lo tanto, CHRISTUS ha adoptado políticas para dirigir a sus gestores de inversiones a invertir sus activos de una manera ética y socialmente responsable.

## **Respondiendo a la llamada**

La atención sanitaria católica es una respuesta a la llamada de Jesús para servir a los enfermos, sufrientes y moribundos, especialmente aquellos que son pobres o vulnerables. Esta vocación se fundamenta en el compromiso de promover y defender la dignidad humana de todas las personas que se cruzan en nuestro camino. Los Asociados y Socios de Salud de CHRISTUS continúan este trabajo en las comunidades a las que servimos. Nuestra Misión y Valores Fundamentales proveen un fundamento y dirección para nuestro trabajo mientras cuidamos de nuestros hermanos y hermanas que vienen a nosotros en necesidad.



## NOMBRE Y SÍMBOLO

En 1999, las Congregaciones de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de Houston y de San Antonio consolidaron sus sistemas de salud estadounidenses e internacionales para crear CHRISTUS Health. El nombre "CHRISTUS" proviene de la palabra latina para "Cristo" y proclama públicamente el núcleo de nuestra misión, "extender el ministerio de sanidad de Jesucristo". También ejemplifica el patrimonio y la espiritualidad de nuestras tres Congregaciones Patrocinadoras que reconocen a Jesucristo Como el Verbo Encarnado; el amor de Dios hecho carne y enviado a vivir entre nosotros. Nuestro logotipo es una cruz que combina los significados médicos y religiosos para ese símbolo. La púrpura es un color de resurrección y la realeza de Cristo, mientras que la bandera que fluye reafirma nuestra esperanza en una nueva vida y nuestro compromiso de progresar y avanzar en nuestro servicio a nuestras comunidades.

*[www.christushealth.org](http://www.christushealth.org)*

© 2017 CHRISTUS Health. All rights reserved.