



Código de Conducta

Misión, valores y propósito de Banner Health

Nuestra misión sin fines de lucro

Facilitar la atención médica para que la vida sea mejor.

Nuestros valores

- obsesión por el cliente;
- mejora permanente;
- innovaciones valerosas;
- enfoque disciplinado;
- fomentar el compromiso;
- generar confianza continuamente.

Nuestro propósito

Banner puede crear y creará un nuevo modelo que responda a los desafíos de la atención médica estadounidense hoy y en el futuro.

Inspirados para cambiar el panorama de la atención médica en nuestras comunidades, grandes y pequeñas, nuestros talentosos y apasionados equipos se preocupan profundamente por las personas responsables de las necesidades de sus familias extendidas.

Llevando el acceso y la prestación de servicios de lo complejo a lo fácil, de lo costoso a lo asequible y de lo imprevisible a lo confiable, damos a cada persona a la que servimos confianza en su experiencia de atención médica y en el resultado.



Carta de Peter Fine

Estimados miembros del equipo:

Un componente clave del éxito de Banner es mantener los más altos estándares éticos en todo lo que hacemos. A lo largo de nuestra historia, nos hemos comprometido a demostrar la confiabilidad, honestidad e integridad de una organización líder en atención médica que participa en los programas federales de atención médica.

Este Código de Conducta proporciona orientación para ayudar a garantizar que nuestro trabajo en Banner siempre se lleve a cabo de manera ética. Contiene recursos que nos permite tomar decisiones seguras y éticas en el lugar de trabajo que son coherentes con los valores de Banner. También es un símbolo de nuestro compromiso de "hacer lo correcto". Lea el Código de Conducta. Si tiene preguntas o no está seguro sobre cómo aplicarlo, contacte a su supervisor, gerente de departamento o director, funcionario de Cumplimiento, Departamento de Ética y Cumplimiento o a la línea ComplyLine (llamando al **1-888-747-7989** o en línea en: **<https://bannerhealthcomplyline.ethicspoint.com>**). No se tomarán represalias por hacer preguntas, plantear inquietudes o informar sobre conductas inapropiadas de buena fe.

Cada uno de nosotros tiene una función esencial que cumplir para preservar la cultura ética de Banner. Tomamos decisiones todos los días sobre cómo nos comportamos en nuestro trabajo y debemos asegurarnos de que cada decisión se tome con integridad. Trabajando juntos, podemos ayudar a desarrollar la posición de liderazgo de Banner en el cuidado de pacientes y responsabilidad corporativa.

Saludos,

Peter S. Fine, FACHE

Director general



Carta de David Ledbetter

Estimados miembros del equipo:

Banner tiene un Programa de Cumplimiento de larga data. El programa se implementó en los años noventa y se ha expandido continuamente a medida que Banner ha adquirido nuevos centros y áreas de negocios. El Programa de Cumplimiento de Banner incorpora los siete elementos originados en las Pautas para la Formulación de Sentencias Federales:

- Personal de Cumplimiento y estructura.
- Documentos de cumplimiento.
- Capacitación y formación sobre el cumplimiento.
- Informes e investigación.
- Monitoreo y auditoría.
- Respuesta y prevención.
- Cumplimiento y disciplina.

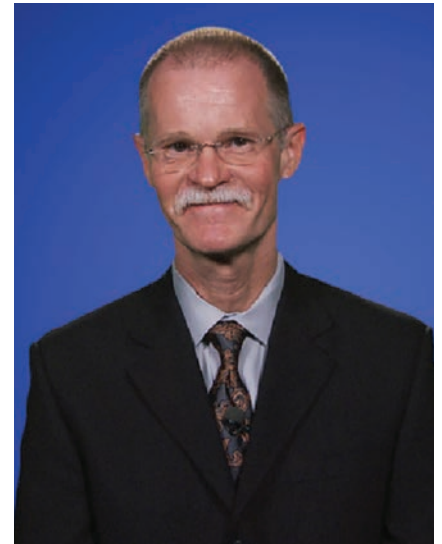
Uno de los documentos de cumplimiento claves es el Código de Conducta. Este Código de Conducta describe el Programa de Cumplimiento de Banner con más detalle. También ofrece orientación sobre cómo comportarnos en el trabajo y tomar decisiones dentro de las normas éticas y legales apropiadas. Por último, sirve como fuente para entender algunas de las complejas leyes y normativas que gobiernan el sector de la atención médica. Revise este Código de Conducta detenidamente y pida ayuda si tiene preguntas.

El éxito del Programa de Cumplimiento de Banner depende de la participación activa de cada miembro del equipo. Gracias por su continuo compromiso con Banner.

Atentamente,

David Ledbetter

Vicepresidente, director de Ética y Cumplimiento.



Índice

Misión, valores y propósito de Banner Health 2	Requisitos legales aplicables 17
Nuestra misión sin fines de lucro 2	Ley de Reclamaciones Falsas 17
Nuestros valores 2	Ley de Reducción del Déficit 17
Nuestro propósito 2	Ley de autorremisión de médicos..... 18
Propósito de nuestro Código de Conducta 6	Estatuto antisobornos 18
Responsabilidades de los miembros del equipo 6	Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos 19
Responsabilidades de la dirección 7	Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto 19
Acuerdo de integridad corporativa de Banner 7	Leyes antimonopolio 20
Programa de Cumplimiento de Banner 7	Leyes de derechos de propiedad intelectual 20
Estructura del programa 7	Contribuciones y actividades políticas..... 21
Personal y estructura de Cumplimiento..... 7	Postura en cuanto a política pública 21
Documentos de cumplimiento 8	Estado de exención impositiva 21
Capacitación y formación sobre el cumplimiento 8	Conducta en el lugar de trabajo y prácticas de empleo 22
Informes e investigación..... 8	Principios rectores..... 22
Monitoreo y auditoría 9	Igualdad de Oportunidades en el Empleo 22
Respuesta y prevención..... 9	Acoso y violencia en el lugar de trabajo 22
Cumplimiento y disciplina..... 9	Retenciones legales 22
Interacciones con el gobierno 10	Conflictos de intereses 23
Investigaciones y auditorías 10	Interacciones entre compañeros de trabajo..... 23
Acreditación e inspecciones 10	Solicitud..... 23
Relaciones con el paciente 11	Relaciones con proveedores 24
Calidad de la atención médica 11	Regalos, comidas de negocios y entretenimiento 24
Derechos del paciente 11	Sustancias controladas..... 26
Confidencialidad del paciente 12	Renovación de licencias y certificados 26
Transacciones comerciales con pacientes..... 12	Uso personal de los recursos de Banner 26
Relaciones con los miembros del plan de salud 12	Prácticas de marketing 26
Derechos de los miembros..... 12	Pautas de marketing y relaciones públicas 26
Confidencialidad de los miembros..... 12	Comunicaciones externas..... 27
Relaciones con médicos y otros proveedores 13	Sitios de redes sociales..... 27
Interacciones con médicos y otros proveedores 13	Cumplimiento en materia de salud, seguridad y medioambiente 28
Calificación para proporcionar atención médica..... 13	Investigación clínica 29
Gentilezas comerciales y muestras de agradecimiento .. 13	Consejos de Revisión Institucional 29
Información comercial y financiera 14	Bases éticas 29
Precisión, retención y eliminación de documentos y registros... 14	Mala conducta en la investigación..... 30
Codificación, facturación y servicios de pago de reclamaciones..... 14	Consentimiento informado..... 30
Información privada de Banner 15	Privacidad y confidencialidad..... 30
Ciberseguridad 15	Consideraciones financieras 30
Medios electrónicos 15	Conclusión 31
Informes y registros financieros 16	Reconocimientos..... 31
Informes de costos de pago por servicio de Medicare..... 16	



Propósito de nuestro Código de Conducta

En Banner Health (Banner), nos esforzamos por actuar siempre con integridad y trabajar con la ley. El Código de Conducta de Banner proporciona orientación a los miembros del consejo, empleados, personal médico, voluntarios, estudiantes, contratistas, agentes y otros (en conjunto, llamados los “miembros del equipo” en este documento) para ayudar a llevar a cabo las actividades diarias dentro de las normas éticas y legales pertinentes. Aunque a lo largo de este Código de Conducta se les denomina “miembros del equipo”, aquellos que no son empleados de Banner pueden tener diferentes obligaciones en función de su relación con Banner. Las obligaciones legales aplican a nuestras relaciones con nuestros pacientes, beneficiarios, terceros pagadores, contratistas independientes, proveedores, consultores y las relaciones entre ellos. Estas obligaciones requieren que realicemos negocios no solo en cumplimiento con las leyes y normativas, sino también de una forma ética.

Este Código de Conducta es un resumen del Programa de Cumplimiento de Banner, así como las políticas de Banner en relación con la conducta ética y el comportamiento en el trabajo. El propósito de nuestro Código de Conducta es proporcionar una orientación general sobre temas de interés dentro de la organización. No elimina ni sustituye otras políticas; más bien se debe usar en conjunto con estas.

Los estándares expuestos en este Código de Conducta aplican a todos los miembros del equipo y entidades de Banner.

Responsabilidades de los miembros del equipo

El cumplimiento del compromiso de Banner con el Código de Conducta depende del compromiso de los miembros de nuestro equipo. Lo que se espera de todos los miembros del equipo es lo siguiente:

- Cumplir con el Programa de Cumplimiento de Banner, este Código de Conducta, las políticas y el acuerdo de integridad corporativa de Banner.
- Ser responsables de sus propias acciones.
- Conocer y cumplir las leyes y normativas correspondientes, incluidos los requisitos del programa federal de atención médica.
- Pedir orientación cuando tengan dudas sobre sus responsabilidades laborales.
- Evitar involucrarse en actos ilegales, no éticos u otros actos inapropiados.
- Informar inmediatamente de cualquier posible o presunta infracción de este Código de Conducta, de las políticas de Banner o de las leyes o normativas aplicables.
- Cuando se les solicite, ayudar al personal de Banner y al personal externo autorizado a investigar las presuntas infracciones.

Banner proporciona políticas, capacitación y/u otras ayudas a los miembros del equipo para ayudarlos a cumplir con sus responsabilidades en virtud del Código de Conducta.

Responsabilidades de la dirección

Si bien todos los miembros del equipo tienen la obligación de seguir el Código de Conducta, Banner espera que los líderes den el ejemplo, que sean modelos a seguir en todos los aspectos. Esperamos que todas las personas en la organización que tengan responsabilidades de supervisión pongan en práctica esa responsabilidad de manera amable, sensible, reflexiva y respetuosa.

Cada supervisor debe crear un ambiente donde se anime a todos a plantear inquietudes y proponer ideas. También deben garantizar que sus equipos tengan suficiente información para cumplir con las leyes, las normativas, este Código de Conducta, las políticas de Banner, el acuerdo de integridad de Banner, así como los recursos para resolver dilemas éticos.

Acuerdo de integridad corporativa de Banner

En abril de 2018, Banner accedió a pagar \$18 millones a los Estados Unidos para terminar con las alegaciones que decían que 12 de sus hospitales en Arizona y Colorado ingresaban pacientes para recibir tratamientos médicos que deberían haber sido tratados de manera ambulatoria. De conformidad con el acuerdo, se decidió presentar una demanda en 2013 ante el Tribunal de Distrito de los Estados Unidos para el Distrito de Arizona según las disposiciones de qui tam o de protección a los informantes de la Ley de Reclamaciones Falsas. Como parte del acuerdo, Banner celebró un acuerdo de integridad corporativa (CIA, por sus siglas en inglés) con la Oficina del Inspector General (OIG, por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

En virtud del CIA, Banner debe mantener (y, en algunos casos, expandir) su Programa de Cumplimiento para cumplir con los requisitos del CIA. Por suerte, Banner ya dispone de un Programa de Cumplimiento establecido que cumple con muchos de los requisitos del CIA. Sin embargo, se han implementado ciertas modificaciones, lo que incluye el nuevo personal de cumplimiento, políticas, procedimientos y procesos.

El incumplimiento de los requisitos del CIA puede acarrear graves consecuencias, incluidas las sanciones monetarias y la exclusión de la participación en los programas federales de atención médica. Por lo tanto, es muy importante que Banner y todos los miembros del equipo cumplan los requisitos del CIA. El CIA, así como un resumen ejecutivo, está disponible en el sitio Web de la Intranet del Departamento de Ética y Cumplimiento.

Programa de Cumplimiento de Banner

Estructura del programa

Banner creó el Programa de Cumplimiento hace varios años para reforzar el compromiso de Banner de llevar a cabo sus negocios con integridad. A través del Programa de Cumplimiento, Banner mantiene una cultura que promueve la prevención, detección y resolución de conductas que no se ajusten a las leyes, normativas, políticas de Banner y/o a este Código de Conducta. A continuación, se describe el Programa de Cumplimiento de Banner.

Personal y estructura de cumplimiento

El director de Cumplimiento (Davis Ledbetter) administra el Departamento de Ética y Cumplimiento y supervisa el Programa de Cumplimiento de Banner. El director de Cumplimiento informa directamente al director general de Banner y al Comité de Auditoría de la Junta Directiva. El Departamento de Ética y Cumplimiento proporciona la implementación, supervisión y aplicación diarias del Programa de Cumplimiento de Banner. Entre otras cosas, el Departamento de Ética y Cumplimiento realiza lo siguiente:

- Elabora las políticas de cumplimiento.
- Crea e implementa los programas de capacitación sobre el cumplimiento.
- Estudia e investiga los problemas de cumplimiento (incluidos los casos de ComplyLine).
- Brinda asesoramiento sobre la codificación, facturación, reglamentación y demás asuntos de cumplimiento.
- Ayuda con las actividades de monitoreo.
- Realiza las auditorías de cumplimiento y las investigaciones internas.
- Supervisa la respuesta de Banner a las auditorías e investigaciones gubernamentales.

El Departamento de Ética y Cumplimiento también ha designado funcionarios de cumplimiento que son responsables de supervisar el Programa de Cumplimiento en sus respectivas áreas. Estas áreas incluyen hospitales, grupos de proveedores, áreas de servicio auxiliar, investigación y la División de Seguros de Banner. Estos funcionarios de cumplimiento son los responsables de operar el Programa de Cumplimiento en sus entidades específicas.

Los comités de cumplimiento ofrecen a los líderes operativos la oportunidad de asesorar y ayudar al personal de cumplimiento en la implementación y supervisión del Programa de Cumplimiento de Banner.

Documentos de cumplimiento

Respecto a nuestro Programa de Cumplimiento, Banner establece estándares principalmente a través de este Código de conducta y las políticas de cumplimiento. El Código de conducta es una guía para la conducción general de las operaciones, mientras que las políticas de cumplimiento proporcionan orientación sobre los temas y las actividades comerciales específicos.

Las políticas de cumplimiento están disponibles en el sitio web de la Intranet.

Capacitación y formación sobre el cumplimiento

La capacitación y formación sobre el cumplimiento son obligatorias en Banner. Los miembros del equipo reciben capacitación sobre los requisitos del CIA del Banner, el Programa de Cumplimiento de Banner y los requisitos del programa federal de atención médica aplicables cuando comienzan a trabajar en Banner, cuando se producen cambios significativos y, posteriormente, cada año. Además, es posible que se exijan capacitaciones especializadas sobre las áreas de riesgo de cumplimiento (por ejemplo, calidad, codificación, facturación, informes de costos, requisitos específicos del plan de salud y acuerdos de fuentes de remisión) para ciertas personas en función de su

función dentro de la organización. Los miembros del equipo que no completen la capacitación de cumplimiento pueden estar sujetos a medidas correctivas o sanciones.

La mayor parte de las capacitaciones y formación de cumplimiento se proporcionan y monitorean a través de MyHR | Workday.



Informes e investigación

Todos los miembros del equipo deben informar inmediatamente de los "posibles problemas de cumplimiento", que se definen como cualquier infracción presunta o real de este Código de Conducta, de las políticas de Banner y de las leyes y normativas relacionadas con los programas federales de atención médica. Los problemas potenciales de cumplimiento comprenden, entre otros, el fraude, el malgasto y el abuso.

Para recibir orientación o informar sobre un posible problema de cumplimiento, los miembros del equipo pueden elegir entre varios caminos, incluidos su supervisor, gerente de departamento o director, funcionario de cumplimiento, el Departamento de Ética y Cumplimiento o la línea ComplyLine.

ComplyLine es la línea directa confidencial de Banner; la gestiona una compañía independiente de Banner. Puede comunicarse con ComplyLine en cualquier momento llamando al **1-888-747-7989** o en línea, visitando **<https://bannerhealthcomplyline.ethicspoint.com>**. Los miembros del equipo no tienen que divulgar sus nombres y, a solicitud, se mantendrá el anonimato en la medida de lo posible y de acuerdo con las leyes aplicables.

Banner prohíbe las represalias contra cualquier miembro del equipo que busque ayuda o que informe de buena fe un posible problema de cumplimiento. Cualquiera que tome represalias o anime a otros a hacerlo estará sujeto a una medida correctiva, que puede extenderse incluso hasta el cese del empleo o la relación contractual con Banner. Los miembros del equipo que hagan falsas acusaciones de manera deliberada para dañar o tomar represalias contra otros miembros del equipo están sujetos a acciones disciplinarias.

Monitoreo y auditoría

Para un programa de cumplimiento eficaz, deben implementarse auditorías y otras técnicas de evaluación para monitorear el cumplimiento y ayudar con la resolución de los problemas identificados. En Banner, las actividades de monitoreo se realizan principalmente por intermedio del personal operativo con la ayuda del Departamento de Ética y Cumplimiento. El personal operacional puede identificar las áreas de riesgo dentro de sus operaciones, desarrollar controles y políticas pertinentes, y monitorear si estos se implementan y respetan.

A diferencia de las actividades de monitoreo, la auditoría se realiza por intermedio del Departamento de Ética y Cumplimiento o de auditores externos que actúen según la dirección del Departamento. Las actividades de auditoría se planifican y priorizan mediante una evaluación de riesgos y sobre la base de varios factores, como los resultados de las auditorías anteriores, investigaciones recientes, litigios y conciliación, quejas relativas al cumplimiento y actividades gubernamentales. El plan de auditoría resultante se presenta ante la Junta o el Comité relevante para su aprobación. Además de estas auditorías planificadas, pueden realizarse auditorías especiales en respuesta a problemas, consultas o solicitudes que se hayan identificado.

Respuesta y prevención

Banner se compromete a investigar todos los problemas denunciados de manera inmediata y confidencial en la medida de lo posible. El Departamento de Ética y Cumplimiento investiga los posibles problemas de cumplimiento denunciados. Si un problema denunciado está relacionado con un área comercial, como la privacidad del paciente, recursos humanos o gestión de riesgos, se remiten a los departamentos correspondientes para su investigación. Los miembros del equipo deben participar de manera plena y honesta en todas las investigaciones de problemas potenciales de cumplimiento. Si no lo hacen, podrán estar sujetos a una medida correctiva e incluso el cese del empleo.

El Departamento de Ética y Cumplimiento coordina los resultados de las investigaciones de los posibles problemas de cumplimiento y recomienda las medidas correctivas. Estos pueden incluir la revisión de las políticas y los procedimientos, proporcionar educación, restituir rápidamente cualquier pago en exceso, notificar a la agencia gubernamental pertinente, instituir las medidas correctivas necesarias y ayudar y monitorear la implementación de cambios sistemáticos para prevenir que ocurran infracciones similares en el futuro.

Cumplimiento y disciplina

Los miembros del equipo que violen a sabiendas el Código de Conducta de Banner, las políticas de cumplimiento, las leyes y normativas relacionados con los programas federales de atención médica o cualquier otro aspecto del Programa de Cumplimiento de Banner pueden estar sujetos a las medidas correctivas pertinentes, que pueden extenderse incluso al cese del empleo o de la relación contractual con Banner.

Además, si Banner toma conocimiento de que una persona o una entidad está excluida o es inelegible para participar en programas federales de atención médica, Banner, como mínimo, quitará a la persona o entidad la responsabilidad o participación en las operaciones comerciales de Banner relacionadas con cualquier programa federal de atención médica del que la persona o entidad haya sido excluida, inhabilitada, suspendida o declarada inelegible de otro modo.



Interacciones con el gobierno

Investigaciones y auditorías

Las investigaciones gubernamentales y actividades de supervisión son comunes en la atención médica y los procedimientos para cooperar con estas investigaciones pueden ser complejos. Si bien muchas actividades de supervisión pueden estar programadas, si una persona se acerca a un miembro del equipo y se presenta como auditor o investigador gubernamental, el miembro debe contactar de inmediato a su supervisor y al Departamento de Ética y Cumplimiento.

El supervisor notificará a la Administración. El Departamento de Ética y Cumplimiento ayudará en la verificación de las credenciales del investigador, la determinación de la legitimidad de la investigación, el seguimiento de los procedimientos adecuados para cooperar con la investigación y el aviso al Departamento Legal si fuera necesario.

En algunos casos, los investigadores gubernamentales o las personas que se presentan como investigadores gubernamentales pueden contactar a los miembros del equipo fuera del lugar de trabajo o durante el horario no laboral. Si bien los miembros del equipo tienen derecho a hablar con dicha persona, no debe sentirse presionados a hacerlo. Es posible que los miembros del equipo primero se quieran contactar con un funcionario de cumplimiento, con el Departamento de Ética y Cumplimiento o con el Departamento Legal. Los miembros del equipo tienen derecho a negarse a hablar con la persona y a tener un abogado o representante de Banner presente si deciden hablar con el investigador gubernamental.

Muchas auditorías gubernamentales o actividades de supervisión comienzan con una notificación escrita por correo electrónico, carta, fax o llamada telefónica en lugar de visitas en persona de un representante. Si una entidad de Banner recibe una carta de una agencia estatal o federal en la que se le solicita información para una auditoría, los miembros del equipo deben sellar la carta recibida con la fecha y contactar de inmediato a un supervisor y al Departamento de Ética y Cumplimiento. Asimismo, si una entidad de Banner recibe una citación u otra solicitud escrita de información (como una demanda de investigación civil), los miembros del equipo deben contactar de inmediato a un supervisor y al Departamento de Ética y Cumplimiento antes de responder.

Los miembros del equipo nunca deben hacer lo siguiente:

- Destruir o alterar cualquier información en anticipación a una solicitud de un documento o registro por parte de una corte o agencia del gobierno.
- Mentir o emitir declaraciones falsas o engañosas a investigadores del gobierno.
- Intentar persuadir a cualquier persona para que proporcione información falsa o engañosa a un investigador del gobierno o auditor.
- Negarse a cooperar en una auditoría o investigación del gobierno.

Acreditación e inspecciones

Banner se ocupa de todos los organismos de acreditación de manera directa, abierta y honesta. No se toman acciones en relación con un organismo de acreditación para engañar al organismo o a sus equipos de inspección ya sea directa o indirectamente.

En cualquier caso en el que Banner determine la búsqueda de cualquier forma de acreditación, todas las normas del organismo de acreditación son importantes y deben seguirse. Si los miembros del equipo toman conocimiento de cualquier falta de cumplimiento con las normas del organismo de acreditación o declaraciones erróneas emitidas al organismo, deben informarlo de inmediato al Programa Regulatorio de Banner.





Relaciones con el paciente

La calidad de la atención médica

Banner se esfuerza por proporcionar atención médica de alta calidad rentable para todos los pacientes. Estamos comprometidos en prestar atención médica segura, efectiva, eficiente y compasiva a los pacientes. Tratamos a todos los pacientes con calidez, respeto, dignidad, y proporcionamos el tratamiento que sea necesario y apropiado. Nunca hacemos distinciones entre los pacientes por motivos de raza, etnia, religión, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, origen nacional, edad, incapacidad, condición de veterano u otra característica protegida por la ley.

La atención médica es un sector de servicios y el trabajo en equipo y la colaboración son esenciales para proporcionar un servicio excelente y resolver problemas, sin importar cuán grandes o pequeños sean.

Trabajamos juntos para alcanzar el objetivo en común de servir a nuestros pacientes.

Derechos del paciente

Banner también se esfuerza por garantizar que los pacientes y/o sus representantes tengan la información necesaria para ejercer sus derechos. Los miembros del equipo reciben capacitación sobre los derechos de los pacientes para entender claramente su función de defender esos derechos. Algunos de esos derechos se mencionan a continuación.

Banner reconoce y promueve el derecho del paciente para tomar decisiones informadas y libres en relación con su tratamiento médico. Buscamos involucrar a los pacientes en todos los aspectos de su atención médica, incluido el consentimiento para el tratamiento y la toma de decisiones de atención médica. Según sea aplicable, a cada paciente o representante del paciente se le proporciona una explicación clara de la atención médica, incluido, entre otras cosas, diagnóstico, plan de tratamiento, derecho a aceptar o rechazar la atención médica y explicación de los riesgos, beneficios y alternativas asociadas con las opciones de tratamiento disponibles. Los pacientes también tienen derecho a solicitar ser transferidos a otros centros, en cuyo caso, se le brinda al paciente una explicación de los beneficios, los riesgos y las alternativas del traslado.

Los pacientes tienen derecho a ejecutar voluntades anticipadas y que los miembros del equipo cumplan con esas voluntades. Se espera que los miembros del equipo tomen medidas razonables para determinar los deseos del paciente en relación con la designación de un representante que ejecute sus derechos.

Los pacientes tienen derecho a presentar una queja. Banner dispone de procesos para la pronta resolución de las quejas de los pacientes, que incluyen informar a los pacientes con quién deben ponerse en contacto en relación con las quejas y proporcionar un aviso por escrito a los pacientes tras la investigación de estas.

Confidencialidad del paciente

Recopilamos información sobre los padecimientos médicos del paciente, antecedentes, medicamentos y enfermedades familiares para proporcionar una atención médica de calidad. Sabemos que este tipo de información es sensible y nos comprometemos a mantenerla confidencial. De conformidad con la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (HIPAA, por sus siglas en inglés) de 1996 y las políticas de Banner, no usamos, divulgamos ni hablamos sobre la información específica del paciente (incluida su información financiera) con otros a menos que sea necesario para atender al paciente o la ley lo permita o requiera.

En la sección Requisitos legales aplicables, se proporciona información adicional sobre HIPAA.

Transacciones comerciales con pacientes

Entendemos que se forman relaciones cercanas entre los pacientes y sus proveedores de atención médica. Sin embargo, los miembros del equipo deben evitar hacer transacciones comerciales con los pacientes que puedan generar conflictos de intereses reales o posibles. Por razones similares, los miembros del equipo no deben usar su propio dinero para comprar regalos u objetos para los pacientes. No queremos que nuestros pacientes creen que recibirán mejor o peor atención médica si tienen relaciones personales o arreglos comerciales con sus proveedores de atención médica. Nos esforzamos para tener relaciones abiertas y objetivas con nuestros pacientes.

Relaciones con los miembros del plan de salud

Banner también se esfuerza por garantizar que los miembros del plan de salud (miembros del HP, por sus siglas en inglés) y/o sus representantes tengan la información necesaria para ejercer sus derechos. Los miembros del equipo reciben capacitación sobre los derechos del miembro del HP para entender claramente su función al apoyar esos derechos. Algunos de esos derechos se mencionan a continuación.

Derechos de los miembros

Banner reconoce que los miembros del HP tienen derecho a recibir la información completa tanto por parte de los proveedores, incluida la explicación de los problemas médicos y las opciones de tratamiento, como de su plan de salud, de una forma que el miembro del HP pueda entender. Además, cuando puedan tomar sus propias decisiones de atención médica, los miembros del HP tienen derecho a participar plenamente de esas decisiones o darle la autoridad legal a alguien más para que las tome. Los miembros del HP tienen derecho a ejecutar voluntades anticipadas y que los miembros del equipo cumplan con esas voluntades. Se espera que los miembros del equipo tomen medidas razonables para determinar los deseos del miembro del HP en relación con la designación de un representante que ejecute sus derechos.

Los miembros del HP, o sus representantes, también tienen derecho a presentar quejas para pedir al plan de salud que reconsidere las decisiones de cobertura y a plantear inquietudes sobre discriminación o sobre haber sido tratado de manera injusta o irrespetuosa. Se espera que los miembros del equipo tomen las medidas necesarias para responder a dichos problemas según lo requieran la ley o la política de Banner.

Confidencialidad de los miembros

Al igual que el caso de los pacientes tratados por los centros y proveedores de Banner, los planes de salud de Banner recopilan información sobre los padecimientos médicos de los miembros del HP, antecedentes, medicamentos y enfermedades familiares para proporcionar la cobertura adecuada. Banner sabe que este tipo de información es sensible y nos comprometemos a mantenerla confidencial. De conformidad con la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés) y las políticas de Banner, ni Banner ni los miembros de su equipo, divulgan ni hablan sobre la información específica del miembro del HP (incluida su información financiera) con otros a menos que sea necesario para atender al miembro o la ley lo permita o requiera.

En la sección Requisitos legales aplicables, se proporciona información adicional sobre HIPAA.

Relaciones con médicos y otros proveedores

Interacciones con médicos y otros proveedores

Los centros que son propiedad de y operados por Banner reflejan la colaboración entre aquellos que desempeñan funciones no clínicas y aquellos que desempeñan funciones clínicas. Como en toda colaboración, cada parte tiene funciones y responsabilidades importantes. Banner se compromete a proporcionar un ambiente laboral de apoyo y respetuoso para todos los miembros del equipo, incluidos nuestros médicos y otros proveedores que ejercen en nuestras entidades.

Todos los arreglos comerciales con médicos y otros proveedores deben estar estructurados para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y, cuando sea apropiado, establecer las expectativas con respecto al cumplimiento de las leyes, normativas, CIA de Banner, este Código de Conducta y las políticas aplicables de Banner.

Dos principios generales rigen nuestras interacciones en el centro con médicos y otros proveedores:

- **No pagamos por las remisiones.** Aceptamos remisiones e ingresos de pacientes en función de las necesidades médicas de los pacientes y de nuestra capacidad de prestar los servicios necesarios. No damos ni ofrecemos nada de valor directa o indirectamente a cambio de remisiones de pacientes, ya que eso iría en contra de la ley.
- **No aceptamos pagos por remisiones o autorizaciones para aceptar pacientes.** Ningún miembro del equipo o persona que actúe en nombre de Banner tiene permitido solicitar o recibir nada de valor directa o indirectamente a cambio de una remisión de paciente o autorización para aceptar un paciente. Aceptar dicha remuneración va en contra de la ley.

Violar estos principios puede traer consecuencias graves para Banner y las personas involucradas, incluidas sanciones civiles y penales y la posible exclusión de los programas federales de atención médica.

Calificación para proporcionar atención médica

Solo médicos y otros proveedores que tengan la capacitación necesaria y las credenciales pertinentes tendrán permitido proporcionar servicios de atención médica a pacientes en Banner.

Gentilezas comerciales y muestras de agradecimiento

Cualquier invitación, obsequio o muestra de agradecimiento ofrecido a médicos u otros proveedores en posición de remitir pacientes a Banner deben cumplir con todas las leyes y normativas aplicables. Los miembros del equipo deben consultar las políticas de Banner y/o al Departamento de Ética y Cumplimiento antes de ofrecer cualquier cortesía comercial o muestra de agradecimiento a una posible fuente de remisiones.

Cualquier objeto de valor que se proporcione a médicos u otros proveedores de atención médica asociados con Organizaciones Responsables de la Atención Médica (ACO, por sus siglas en inglés) debe cumplir los requisitos de esos programas federales.



Información comercial y financiera

Precisión, retención y eliminación de documentos y registros

Los miembros del equipo son responsables de la integridad y la precisión de los documentos y registros de Banner. No solo deben cumplir con los requisitos legales y normativos, sino que también deben garantizar que los documentos y los registros estén disponibles para respaldar nuestras prácticas comerciales. Nadie puede falsificar información ni otro documento o registro.

Los expedientes médicos deben proporcionar documentación confiable de los servicios que prestamos. Es importante que todos los miembros del equipo proporcionen información precisa en el expediente médico y que no se destruya ni altere la información considerada parte del expediente médico oficial. Los miembros del equipo deben esforzarse al máximo para garantizar que las entradas del expediente médico sean claras, estén completas y reflejen con exactitud la atención médica que se proporcionó al paciente.

Los registros relacionados con la atención médica administrada deben proporcionar documentación confiable sobre las actividades para las que se contrata a Banner. Solo se puede destruir y alterar según la política escrita y de conformidad con los requisitos normativos y subregulatorios relevantes.

Los documentos y registros de Banner se retienen de acuerdo con la ley y nuestra política de retención de registros. Nuestra política aplica a documentos en papel, como cartas y memos; información en computadoras, como correos electrónicos y archivos de computadoras; y cualquier otro medio que contenga información sobre la organización o sus actividades comerciales.

Codificación, facturación y servicios de pago de reclamaciones

Banner se esfuerza por garantizar que nuestras actividades de pago de reclamaciones y facturas cumplan los requisitos del programa federal de atención médica y prohibimos a los empleados o agentes de Banner, a sabiendas, presentar o hacer que se presenten reclamaciones de pago o aprobación falsas, ficticias o fraudulentas.

Banner envía reclamaciones precisas y paga las reclamaciones respaldadas por la documentación contenida en el expediente médico. Los servicios se deben codificar de manera precisa y completa para asegurar la facturación o el pago correctos y la documentación del expediente médico debe respaldar todos los servicios. Banner cuenta con políticas relativas a la cumplimentación puntual de la documentación de los expedientes médicos por parte de los proveedores para respaldar la facturación. Todos los proveedores de Banner deben conocer las políticas sobre la cumplimentación y autenticación de los expedientes médicos.

Banner ha implementado políticas, procedimientos y sistemas para facilitar la facturación precisa a pagadores gubernamentales, pagadores de seguros comerciales y pacientes. Además, cuenta con políticas y procedimientos relacionados con el pago preciso a los proveedores que envían reclamaciones a la División de Seguros de Banner. Estas políticas, procedimientos y sistemas se ajustan a las leyes y normativas federales y estatales pertinentes. La capacitación especializada es obligatoria para los miembros del equipo que tienen la responsabilidad de introducir cargos o pagar reclamaciones.

Si los miembros del equipo sospechan que se está produciendo una codificación y/o facturación indebida o que se han presentado o pagado reclamaciones indebidas, deben tratar el asunto con su supervisor, el jefe o director de departamento, el responsable de cumplimiento, el Departamento de Ética y Cumplimiento o ponerse en contacto con ComplyLine.

Información privada de Banner

Mientras trabajan en Banner, los miembros del equipo pueden adquirir conocimientos e información relacionados con secretos comerciales, información comercialmente sensible e información financiera sobre Banner. Además, los miembros del equipo pueden crear o desarrollar sistemas, procedimientos, programas de computadoras y/o procesos. Todo esto es confidencial, propiedad de Banner y no se puede divulgar para un fin no relacionado con los negocios de Banner sin la autorización previa por escrito de la alta gerencia o un acuerdo por escrito. Algunos ejemplos de información privada son los siguientes:

- Proyecciones o programas comerciales.
- Datos de salarios y sueldos.
- Listas de clientes o pacientes.
- Acuerdos de integración o adquisición.
- Materiales de litigio o información preparada en previsión de un litigio.
- Acuerdos de médicos y hospitales.
- Acontecimientos inusuales o delicados de la gestión.

La información privada o el acceso a ella debe ser entregada solo a otros miembros del equipo que tengan una necesidad legítima de conocer la información dentro del ámbito de sus funciones laborales.

Ciberseguridad

Dado que gran parte de nuestra información clínica y comercial se genera y contiene en nuestros sistemas informáticos, es esencial que los miembros del equipo adhieran a nuestras políticas y normas de ciberseguridad. Los miembros del equipo solo pueden utilizar la cuenta que se les ha asignado y no pueden compartirla ni divulgarla con nadie más. Deben salvaguardar sus contraseñas y cualquier otra forma de autenticación. Nunca deben utilizar herramientas o técnicas para romper o explotar las medidas de ciberseguridad de Banner o las utilizadas por otras empresas o individuos.

Los dispositivos informáticos portátiles, como los ordenadores portátiles, son objetivos de robo. Deben guardarse en lugares seguros cuando no se utilicen. El acceso a estos dispositivos debe estar protegido por una contraseña. La información de Banner se debe almacenar en servidores de la red en donde se hagan copias de seguridad periódicas.

Los miembros del equipo deben proteger la información privada del paciente y de Banner cuando se envíe por correo electrónico fuera de Banner, se almacene o publique en una aplicación interna, se envíe a través de Internet, se almacene en dispositivos portátiles aprobados, como ordenadores portátiles, tabletas y teléfonos móviles o se transfiera a dispositivos extraíbles aprobados. Los miembros del equipo deben ser extremadamente cuidadosos en el uso de las redes sociales e Internet para no divulgar nunca de forma inapropiada información privada del paciente o de Banner. Los miembros del equipo que tengan acceso al correo electrónico y a Internet deben seguir todas las políticas relacionadas con su uso adecuado.

Los miembros del equipo deben informar inmediatamente al Departamento de Ciberseguridad sobre cualquier posible violación de la seguridad.

Medios electrónicos

Todos los sistemas de comunicación de Banner, incluidos, entre otros, computadoras, correo electrónico, Intranet, Internet, aplicaciones y teléfonos, son propiedad de la organización y deben utilizarse principalmente para fines comerciales y de acuerdo con las políticas y normas de Banner. Se permite un uso personal limitado y razonable

de los sistemas de comunicación de Banner; sin embargo, los usuarios deben asumir que esas comunicaciones no son privadas. Los usuarios de los sistemas de comunicación de Banner no deben suponer ninguna expectativa de privacidad en todo lo que creen, almacenen, envíen o reciban en estos sistemas, y Banner se reserva el derecho de monitorear y/o acceder al uso y contenido de acuerdo con las políticas de Banner.

Los miembros del equipo no pueden utilizar los dispositivos de Banner o los sistemas de comunicación de Banner para ver, publicar, almacenar, transmitir, descargar o distribuir materiales amenazantes, materiales falsos, a sabiendas, imprudentes o malintencionados, materiales obscenos o cualquier cosa que constituya o fomente un delito penal, que dé lugar a responsabilidad civil o que viole cualquier ley. Estos sistemas tampoco pueden utilizarse para enviar cartas en cadena, mensajes de difusión personal o documentos con derechos de autor cuya reproducción no esté autorizada.

Los miembros del equipo que abusen de nuestros sistemas de comunicación o los utilicen excesivamente para fines no comerciales podrían estar sujetos a medidas disciplinarias.

Informes y registros financieros

Banner ha establecido y mantiene un alto nivel de precisión y exhaustividad en la documentación e información de todos los registros financieros. Estos registros sirven de base para la gestión de nuestro negocio y son importantes para cumplir nuestras obligaciones con los miembros del equipo, pacientes, médicos, proveedores, donantes y otros. También son necesarios para cumplir con los requisitos de información fiscal y financiera.

Toda la información financiera debe reflejar las transacciones reales y ajustarse a los principios contables generalmente aceptados (GAAP, por sus siglas en inglés). Banner mantiene un sistema de controles internos para proporcionar garantías razonables de que todas las transacciones se ejecutan de acuerdo con la autorización de la gerencia y se registran de forma adecuada para mantener la contabilidad de los activos de la organización. Los informes financieros reflejan de forma justa y coherente el desempeño de Banner y divulgan con precisión los resultados de las operaciones.

Informes de costos de pago por servicio de Medicare

Banner cumple con las leyes, normativas y pautas federales y estatales relativas a los informes de costes. Estas leyes, normativas y pautas definen qué costos son admisibles y describen las metodologías adecuadas para reclamar el reembolso del costo de los servicios prestados a los beneficiarios del programa. Todas las cuestiones relacionadas con la preparación, presentación y liquidación de los informes de costos deben ser realizadas por el Departamento de Reembolso de Servicios o coordinadas con él.

Requisitos legales aplicables

Ley de Reclamaciones Falsas

La Ley Federal de Reclamaciones Falsas (FCA, por sus siglas en inglés) tipifica como delito que cualquier persona u organización cree a sabiendas un registro falso o presente una reclamación falsa al gobierno para obtener un pago. Una reclamación falsa es un intento de obtener un pago presentando información falsa o engañosa relacionada con la reclamación. Por "a sabiendas", se entiende, no solo el conocimiento real de la falsedad de la información, sino también la ignorancia deliberada o el caso omiso de la veracidad o falsedad de la información. No se requiere un intento específico de defraudar al gobierno.

En ciertas circunstancias, una reclamación incorrecta a Medicare o Medicaid se puede convertir en una reclamación falsa. Entre los ejemplos de posibles reclamaciones falsas en el contexto de la atención médica se encuentran, entre otros, los siguientes:

- Facturar servicios o suministros que no se proveyeron.
- Tergiversar servicios prestados, como asignar un código para un procedimiento más complejo que el que se realizó en realidad (codificación ascendente).
- Dividir en varias partes un procedimiento o servicio que por lo general se factura como un procedimiento (desagregación).
- Duplicar las facturas por los servicios prestados.
- Certificar falsamente que los servicios eran necesarios por razones médicas.
- Certificar falsamente que un individuo cumple con los requisitos de Medicare para recibir atención médica a domicilio o cualquier otro servicio.
- Proporcionar servicios que no fueron ordenados por otro médico ni otro proveedor.
- Facturar servicios que se proporcionaron con una calidad deficiente.

Las sanciones por violar la FCA son graves. Las personas y entidades están sujetas a sanciones civiles importantes por reclamación falsa (que se ajusta anualmente a la inflación), más tres veces el valor de la reclamación falsa. La violación de la FCA también puede llevar a la exclusión de la participación en los programas federales de atención médica.

Una persona conocida como el denunciante (o delator) que sabe que se envió una reclamación falsa para su pago puede iniciar una demanda en un tribunal federal en nombre del gobierno y, en algunos casos, recibe un porcentaje del dinero recuperado como recompensa por aportar al gobierno información original sobre una infracción. La FCA protege al denunciante de ser despedido, degradado, amenazado o acosado por su empleador por haber iniciado la demanda de la FCA. Si un empleado se ve perjudicado por su empleador, puede presentar una demanda por represalias contra dicho empleador ante un tribunal federal y tiene derecho al restablecimiento, al doble de la cantidad del pago retroactivo y a una indemnización por los daños y perjuicios especiales derivados de la discriminación (como las costas del litigio y los honorarios razonables de los abogados).

Ley de Reducción del Déficit

De conformidad con la Ley de Reducción del Déficit (DRA, por sus siglas en inglés) de 2005, se establecen disposiciones específicas destinadas a reducir el fraude y el abuso de Medicaid, y esta rige para todos los proveedores de atención médica que reciban, al menos, \$5 millones en pagos anuales de Medicaid. En virtud de la DRA, también, se alienta a los estados a promulgar una ley que sea comparable con la FCA para tener una aplicación uniforme en todo el país. Según la DRA, los estados pueden quedarse con un 10 % adicional de cualquier recuperación obtenida si tienen una ley estatal que:

- Establezca la responsabilidad por los mismos tipos de reclamaciones falsas prohibidas conforme a la FCA.
- Contenga los incentivos que sean, al menos, iguales a los incentivos federales para los informantes.
- Provea que las demandas que también se presenten bajo sello.
- Establezca sanciones civiles, al menos, tan altas como las federales.

Independientemente de si califican para un incentivo, todos los estados en los que opera Banner tienen leyes similares a la FCA, así como leyes que prohíben la conducta fraudulenta o engañosa. Arizona, por ejemplo, dispone de leyes conforme a las cuales se prohíben las actividades como (a) robo, (b) falsificación, (c) esquemas, artificios y prácticas fraudulentos y (d) encubrimiento de estos. Ariz. Rev. Estatutos §§ 13-1802, 13-2002, 13-2310, 13-2311. Arizona también exige, específicamente, que los proveedores informen el fraude y el abuso. Ariz. Rev. Estatutos §§ 36-2918, 36-2918.01.

Ley de autorremisión de médicos

La ley de autorremisión de médicos (Ley Stark) prohíbe que un médico remita pacientes de Medicare para servicios de salud designados (DHS, por sus siglas en inglés) a una entidad con la que el médico (o un familiar directo) tiene una relación comercial, a menos que aplique una excepción específica. La ley también prohíbe a la entidad que está proporcionando los DHS enviar reclamaciones a Medicare por servicios que resulten de una remisión prohibida del médico.

Términos claves:

- “DHS” incluye servicios hospitalarios ambulatorios o de hospitalización, la mayoría de los servicios de laboratorio clínico y de imagenología de radiología, equipo médico duradero, atención médica a domicilio, terapia física, terapia ocupacional, terapia del habla y el lenguaje, nutrientes parenterales y enterales, prótesis y órtesis y recetas de medicamentos para pacientes ambulatorios.
- “Remisión” se define de manera amplia para incluir solicitudes, órdenes, certificaciones y recertificaciones de médicos que incluyen DHS.
- “Relación comercial” incluye tanto la propiedad como los acuerdos de compensación e incluye casi cualquier tipo de remuneración en efectivo o en especie, directa o indirecta.

Para cumplir con la Ley Stark, los miembros del equipo deben trabajar con el Departamento Legal y/o el Departamento de Ética y Cumplimiento para asegurarse de que los acuerdos con los médicos entran dentro de una excepción.

Algunas de las excepciones comunes son las siguientes:

- Alquileres de oficinas y equipos.
- Contratos de servicios personales (contratos).
- Arreglos de reclutamiento.
- Beneficios accesorios del personal médico.
- Servicios y artículos no monetarios hasta un límite anual.
- Donación de artículos y servicios del registro electrónico de salud.

Cada excepción tiene varios requisitos y todos ellos se deben cumplir, de lo contrario el arreglo no se ajusta a la Ley Stark. La buena o la mala intención no importan. Si existe una relación comercial con un médico remitente, la relación debe cumplir una excepción, incluso si el acuerdo no tiene nada que ver con los pacientes de Medicare.

Ejemplos de violaciones de la Ley Stark son la prestación de servicios por parte de un médico no empleado sin contrato o la ocupación de un espacio hospitalario sin contrato de arrendamiento.

Las sanciones por violar la Ley Stark pueden incluir la obligación de reembolsar el dinero, sanciones monetarias civiles (ajustadas anualmente a la inflación) por cada infracción, así como cualquier plan de elusión, una evaluación civil de hasta tres veces la cantidad reclamada, la exclusión de la participación en los programas federales de atención médica y la responsabilidad en virtud de la FCA.

En general, estos requisitos de Stark se aplican en todo Banner, pero en ciertas circunstancias, algunas actividades son permitidas por el gobierno federal cuando se trata de Organizaciones Responsables de la Atención Médica (ACO) y los contratos relacionados con las actividades de las ACO. Las preguntas sobre la ley Stark y las actividades de las ACO se deben dirigir al Departamento Legal.

Estatuto antisobornos

El Estatuto Antisoborno (AKS, por sus siglas en inglés) es un estatuto penal que prohíbe ofrecer, pagar, solicitar o recibir a sabiendas cualquier cosa de valor, en efectivo o en especie, para inducir la remisión de artículos o servicios por los que se pueda pagar en el marco de un programa federal de atención médica. Esta ley aplica a las relaciones entre varios proveedores, no solo médicos y hospitales. Los miembros del equipo nunca deben vincular una compensación u otra remuneración a las remisiones o posibles remisiones de los proveedores a Banner y nunca deben solicitar o recibir ninguna compensación o beneficio que esté vinculado a la remisión de negocios a un proveedor.

Algunos arreglos comerciales pueden ser aceptables bajo el AKS si cumplen los principios de puerto seguro.

Algunos ejemplos de esos puertos seguros son los siguientes:

- Inversiones en centros quirúrgicos ambulatorios.
- Contratos de servicios personales y de gestión.
- Ciertos arrendamientos.
- Ciertos arreglos de atención médica administrada.
- Descuentos (por ejemplo, para compras de proveedores y organizaciones de compras grupales).
- Arreglos con empleados de buena fe.

Todos los elementos del puerto seguro deben satisfacerse para calificar; sin embargo, a diferencia de la Ley Stark, si un acuerdo queda fuera del puerto seguro, no es necesariamente un no cumplimiento, sino que debe evaluarse caso por caso.

Un ejemplo de infracción del AKS es que un centro pague a un médico o a un hogar para ancianos y convalecientes por remitir pacientes al centro.

Las infracciones del AKS pueden dar lugar a sanciones penales y/o civiles. Las sanciones penales pueden incluir multas de hasta \$25,000 por infracción y hasta cinco años de prisión por infracción. Las sanciones civiles pueden incluir sanciones monetarias civiles (ajustadas anualmente a la inflación) por cada infracción, una evaluación civil de hasta tres veces la cantidad del soborno, la exclusión de la participación en programas federales de atención médica y la responsabilidad civil en virtud de la FCA.

En general, estos requisitos del AKS se aplican en todo Banner, pero en ciertas circunstancias, algunas actividades son permitidas por el gobierno federal cuando se trata de Organizaciones Responsables de la Atención Médica (ACO) y los contratos relacionados con las actividades de las ACO. Las preguntas sobre el AKS y las actividades de las ACO se deben dirigir al Departamento Legal.

Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos

Los miembros del equipo deben preservar la privacidad y la seguridad de la información protegida de salud (PHI) de acuerdo con todas las leyes aplicables, incluida, entre otras, la HIPAA. Banner ha desarrollado e implementado políticas específicas de la HIPAA que abordan lo siguiente:

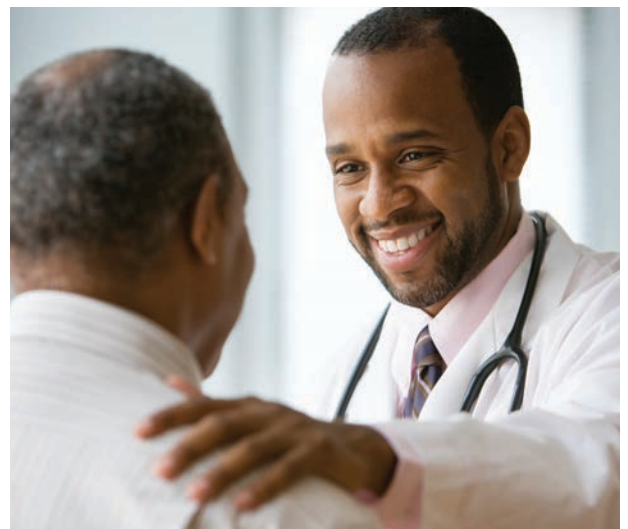
- **Derecho a la privacidad:** los pacientes de Banner tienen ciertos derechos con respecto a la privacidad y la confidencialidad de su información protegida de salud (PHI, por sus siglas en inglés). Banner limitará el uso y el acceso a la PHI según sea permitido o exigido por la ley y las políticas de Banner. Los miembros del equipo y otras personas sujetas a las políticas de Banner solo pueden acceder a la PHI según sea necesario para desempeñar sus funciones laborales.
- **Derechos de los pacientes:** los pacientes de Banner tienen ciertos derechos relacionados con su PHI y todos los miembros del equipo cumplirán con las políticas de Banner con respecto a esos derechos.
- **Aviso de disposición:** según lo exige la ley, se proporciona a los pacientes un Aviso de Prácticas de Privacidad donde se describe cómo Banner usa y divulga la PHI.
- **Funcionario de Privacidad:** Banner tiene un director de Privacidad que es responsable del desarrollo e implementación de las políticas de HIPAA.
- **Educación:** Banner se compromete a proporcionar educación sobre HIPAA a los miembros del equipo.

El acceso, el uso o la divulgación ilícitos de la PHI pueden ser denunciados al paciente, a los organismos gubernamentales y, en algunos casos, a los medios de comunicación. Las violaciones de la HIPAA pueden dar lugar a sanciones civiles y/o penales, incluidas una serie de sanciones monetarias civiles, multas y hasta diez años de cárcel.

Los miembros del equipo deben ponerse en contacto con la Oficina de Privacidad de la HIPAA para informar de un incidente de privacidad o seguridad o si tienen alguna pregunta sobre el uso o la divulgación de la PHI permitido.

Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto

Banner cumple con la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto (EMTALA, por sus siglas en inglés), que exige a los hospitales participantes de Medicare que examinen a los pacientes para detectar un padecimiento médico de emergencia y, si existe, que les proporcionen un tratamiento para estabilizarlos, independientemente de la capacidad de pago de los pacientes. La ley EMTALA se aplica no solo a los pacientes del Departamento de Emergencias y Obstetricia, sino también a las personas que, en cualquier lugar del recinto hospitalario, presenten un padecimiento médico que una persona lego prudente consideraría un padecimiento médico de emergencia. En una situación de emergencia o si la paciente está en trabajo de parto, Banner no demorará el examen médico de detección y el tratamiento estabilizador necesario para buscar información financiera y demográfica.



Banner tampoco traslada a los pacientes con problemas médicos de emergencia basándose únicamente en su capacidad o incapacidad de pago o en cualquier otro factor discriminatorio. Los pacientes con problemas médicos de emergencia solo son trasladados a otro centro a petición del paciente o si un médico certifica que los beneficios del traslado superan los riesgos. La certificación del médico es apropiada cuando las necesidades médicas del paciente no pueden satisfacerse en el centro de Banner (por ejemplo, no tenemos la capacidad o la posibilidad) y se dispone de la atención médica adecuada en otro centro que ha aceptado al paciente.

Las sanciones por infringir la ley EMTALA incluyen sanciones monetarias civiles (ajustadas anualmente a la inflación) y la exclusión de la participación en programas federales de atención médica. Los médicos responsables, que incluyen a los médicos tratantes así como a los médicos de guardia que no se presentaron en un tiempo razonable en el hospital para proveer los servicios, también se enfrentan a sanciones monetarias civiles y a la exclusión en virtud de la EMTALA.

Leyes antimonopolio

Banner cumple con las leyes antimonopolio en nuestros tratos con competidores y clientes. Las leyes antimonopolio y otras leyes que rigen la competencia están diseñadas para promover y proteger la competencia libre, legal y justa en el mercado. Estas leyes se aplican a la conducta en todos los niveles de una organización. En términos generales, las leyes antimonopolio y otras leyes que rigen la competencia exigen que Banner compita de forma individual en lugar de unirse con otras empresas o competidores en acuerdos para restringir la competencia.

Por lo general, las leyes antimonopolios prohíben lo siguiente:

- El abuso del poder de mercado para participar de la discriminación injusta de precios y otras formas de métodos injustos de competencia.
- Los acuerdos o las acciones con competidores que restringen el comercio de alguna manera o son incoherentes con los conceptos de competencia libre, abierta y justa.
- El abuso o el intercambio de propiedad intelectual o información comercial confidencial o privada con competidores.
- Las transacciones que pueden disminuir la competencia o que tienden a crear un monopolio, una posición dominante en el mercado o el poder de mercado.

El incumplimiento de las leyes antimonopolio podría dar lugar a sanciones penales y civiles para Banner y los miembros del equipo personalmente, así como a importantes interrupciones de los negocios y daños a la reputación de Banner. Los miembros del equipo deben comentar con el Departamento Legal cualquier inquietud relacionada con una acción o acuerdo en particular y la aplicabilidad de las leyes antimonopolio.

En ciertas circunstancias, algunas actividades pueden estar permitidas por el gobierno federal cuando se trata de Organizaciones Responsables de la Atención Médica (ACO) y los contratos relacionados con las actividades de las ACO. Las preguntas sobre las leyes antimonopolios y las actividades de las ACO se deben dirigir al Departamento Legal.

Leyes de derechos de propiedad intelectual

La propiedad intelectual incluye patentes, marcas registradas, marcas de servicios, secretos comerciales y derechos de autor. La propiedad intelectual está protegida por leyes federales y estatales. Las invenciones o técnicas creadas por los miembros del equipo mientras trabajan en Banner son propiedad de Banner, a menos que exista un acuerdo por escrito entre Banner y los miembros del equipo que establezca lo contrario.

Si los miembros del equipo utilizan la propiedad intelectual de Banner en su trabajo, deben tener mucho cuidado de no divulgar esta información a otros de forma inapropiada. Se prohíbe el uso de esta información para sus propios objetivos.

Durante el transcurso del empleo, los miembros del equipo pueden tener acceso a la propiedad intelectual de otras empresas. Esta propiedad intelectual no debe divulgarse sin cumplir con todas las obligaciones de confidencialidad establecidas en las políticas de Banner y/o cualquier acuerdo aplicable.

Las violaciones de las leyes de propiedad intelectual pueden dar lugar a daños civiles y/o penales tanto para el miembro del equipo como para Banner.

Contribuciones y actividades políticas

Banner debe cumplir con todas las leyes federales, estatales y locales que rigen la participación en las relaciones gubernamentales y las actividades políticas. Como política general, Banner no utiliza recursos corporativos para fines políticos, como la promoción o el beneficio de cualquier candidato a un cargo público o para recompensar a funcionarios del gobierno, ni los miembros del equipo participarán en actividades que pongan en peligro nuestra condición de exención impositiva.

Todos los contratos y las transacciones de Banner con representantes gubernamentales se deben llevar a cabo de manera honesta y ética. Está absolutamente prohibido cualquier intento de influenciar el proceso de toma de decisiones de un representante gubernamental mediante un ofrecimiento inadecuado de cualquier beneficio. Se debe informar cualquier solicitud o demanda de un representante gubernamental para obtener un beneficio indebido inmediatamente a Relaciones Gubernamentales y al Departamento de Ética y Cumplimiento.

Los miembros del equipo pueden participar personalmente y contribuir a organizaciones o campañas políticas siempre que sea en su propio tiempo, financiado exclusivamente con sus propios fondos y recursos, y realizado fuera de cualquier centro de Banner.

Postura en cuanto a política pública

La postura de Banner en materia de política pública es coherente con nuestro papel como organización sin fines de lucro y refleja nuestra misión, valores y propósito.

Banner se involucra en el debate de políticas públicas solo cuando tiene un conocimiento especial que puede informar el proceso de políticas públicas. Cuando la organización se ve afectada de manera directa por las decisiones de políticas públicas, Banner puede proporcionar información relevante y objetiva sobre el impacto de dichas decisiones. Banner solo adopta las posturas que cree que pueden demostrarse como de interés público general y anima a las asociaciones comerciales con las que está asociada a hacer lo mismo.

En ocasiones, Banner puede pedir a sus empleados que se pongan en contacto personalmente con los representantes gubernamentales o que escriban cartas sobre cuestiones concretas. Además, algunos miembros del equipo pueden relacionarse regularmente con representantes gubernamentales como parte de la descripción de su puesto. Si los miembros del equipo realizan estas comunicaciones en nombre de la organización, deben estar familiarizados con las restricciones reglamentarias y respetarlas siempre.

Estado de exención impositiva

Como entidad exenta de imposición en virtud de la sección 501(c) (3) del Código de Rentas Internas, Banner tiene la obligación legal y ética de cumplir con las leyes fiscales aplicables, realizar actividades que promuevan su finalidad benéfica exenta y garantizar que sus recursos se utilicen en beneficio de las comunidades a las que sirve y no de intereses privados o individuales. En consecuencia, Banner y sus empleados deben evitar los acuerdos de compensación y servicio que superen el valor equitativo en el mercado, utilizar las instalaciones y los activos de Banner para fines exentos, informar con precisión de los pagos a las autoridades fiscales correspondientes y presentar todas las declaraciones de impuestos de acuerdo con la legislación aplicable.

Los empleados, médicos y todos los que hagan negocios con Banner deben cumplir las diversas normas y reglamentaciones del Servicio de Impuestos Internos que se aplican a las transacciones entre las entidades exentas de impuestos y otras partes privadas. Estas normas se refieren a las cuestiones comúnmente denominadas "beneficio" y "beneficio privado". El incumplimiento de estas normas puede dar lugar a la pérdida de la condición de entidad exenta para Banner o a la imposición de sanciones, incluidas las impuestas por la Ley Federal de Sanciones Intermedias. Debido a que estas transacciones implican cuestiones fiscales complicadas, deben ser revisadas y aprobadas por adelantado por escrito por el Departamento Legal.



Conducta en el lugar de trabajo y prácticas de empleo

Principios rectores

Los miembros del equipo deben representar a Banner con precisión y honestidad, tratar con justicia a todo el mundo y abstenerse de cualquier actividad destinada a defraudar a alguien en dinero, bienes o servicios. Siempre se deben tratar con dignidad, respeto y cortesía y demostrar una conducta que fomente la confianza en todas sus actividades.

Igualdad de Oportunidades en el Empleo

Banner cree en ofrecer igualdad de oportunidades de empleo a personas calificadas y prohíbe la discriminación en cualquier decisión relacionada con el trabajo por motivos de raza, color, origen nacional, religión, edad, incapacidad, sexo, orientación sexual, condición de veterano, información genética o cualquier otra condición protegida.

Nuestras interacciones con los demás deben ser siempre justas, objetivas y profesionales. Cada uno de nosotros es responsable de apoyar los valores del empleo justo mediante el cumplimiento de las leyes de trabajo y empleo. Banner realizará ajustes razonables para las personas con incapacidades físicas o mentales, de acuerdo con las leyes aplicables.

Acoso y violencia en el lugar de trabajo

Banner no tolera acoso o abuso de ningún tipo. Las bromas degradantes o humillantes, los insultos, la intimidación u otras conductas de acoso no son aceptables en nuestro lugar de trabajo. Cualquier forma de acoso sexual está estrictamente prohibida.

Todos debemos sentirnos seguros en Banner. Los miembros del equipo deben hablar si la conducta de un compañero de trabajo los hace sentir incómodos. Los supervisores que se enteren de un presunto incidente o inquietud de este tipo deben informarlo inmediatamente al Departamento de Recursos Humanos. Recursos Humanos investigará rápida y exhaustivamente cualquier queja y tomará las medidas oportunas. Cualquier persona que se descubra que está participando en un acoso ilegal estará sujeta a una medida correctiva, que puede incluir el cese del empleo o de la relación contractual con Banner.

Retenciones legales

Los empleados deben responder y cumplir los avisos de retención legal emitidos por Banner. Los avisos de retención legal ordenan al empleado que conserve los documentos y la información que puedan ser relevantes para las reclamaciones legales de Banner o en su contra. Los avisos de retención legal se envían para garantizar que Banner cumpla con su obligación legal de preservar la evidencia, y el hecho de que un empleado no responda o no cumpla con un aviso de retención legal es motivo de medida correctiva, que puede incluir el cese del empleo.

Conflictos de intereses

Evite los conflictos de intereses y la apariencia de conflictos de intereses.

Un conflicto de intereses se produce si un interés o actividad externa puede influir o aparenta influir en la capacidad de los miembros del equipo para ejercer la objetividad o cumplir con sus responsabilidades laborales. La participación en actividades que entren en conflicto con las responsabilidades laborales de los miembros del equipo no es aceptable. Una pauta razonable a seguir sería que existe un posible conflicto de intereses cuando un observador objetivo podría preguntarse si un miembro del equipo está motivado únicamente por sus responsabilidades con Banner o por otros intereses.

La política de conflictos de intereses de Banner proporciona orientación adicional en este ámbito. La política exige que los miembros de la junta, funcionarios, administradores, médicos empleados y otros miembros del equipo designados por sus supervisores o el vicepresidente de Auditoría Interna presenten anualmente una encuesta de divulgación de conflictos de interés. Todos los demás miembros del equipo están obligados a divulgar un conflicto de intereses potencial o real a sus administradores, supervisores o al Departamento de Auditoría Interna antes de tomar una decisión o realizar cualquier acción que esté o pueda estar afectada por dicho conflicto. Los supervisores o administradores pueden consultar con el Departamento de Auditoría Interna para que les ayuden a resolver los conflictos. El hecho de no divulgar y retirarse de los conflictos de intereses puede dar lugar a medidas correctivas, que pueden incluir el cese de empleo.

Pautas para algunas situaciones comunes de conflicto de intereses:

- Las oportunidades corporativas descubiertas a través del trabajo en Banner pertenecen primero a Banner. Los miembros del equipo tienen el deber de promover los intereses comerciales legítimos de Banner. Los miembros del equipo tienen prohibido usar la información confidencial o propietaria de Banner para beneficio personal.
- El empleo externo no debe interferir con los deberes de los miembros del equipo en Banner. Los miembros del equipo deben divulgar y discutir con sus supervisores todos los trabajos, relaciones o transacciones externas que puedan crear un conflicto de intereses.
- Los miembros del equipo no pueden utilizar los recursos o instalaciones de Banner para apoyar sus propias actividades comerciales externas o las de otra organización.
- Las relaciones pueden afectar nuestro juicio, pero una relación estrecha con otra persona no significa automáticamente que exista un conflicto de intereses. Los miembros del equipo deben discutir el posible conflicto de intereses con un supervisor o con el Departamento de Auditoría Interna.

Interacciones entre compañeros de trabajo

En el día a día de una organización como Banner, surgen problemas relacionados con el trato entre las personas de la organización. Es imposible preverlos todos y muchos no requieren un tratamiento explícito en un documento como este. Algunos surgen de forma rutinaria.

Uno de ellos se refiere a la entrega de regalos entre los miembros del equipo. Aunque queremos evitar cualquier norma estricta, nadie debe sentirse obligado a hacer un regalo a nadie y cualquier regalo ofrecido o recibido debe ser apropiado a las circunstancias. Por ejemplo, un regalo lujoso a cualquier persona que desempeñe una función de supervisión violaría claramente la política de Banner.

Otra situación que puede surgir con frecuencia es la recaudación de fondos para obras de caridad o los esfuerzos de voluntariado emprendidos por individuos, en los que nunca se debe obligar a nadie a participar. Del mismo modo, cuando Banner decide apoyar las asociaciones de beneficencia como United Way, los miembros del equipo nunca deben sentirse obligados a contribuir a la organización de caridad, ni debe haber consecuencias en el lugar de trabajo por dicha no participación.

Solicitud

Banner ha establecido normas para cualquier actividad de solicitud y distribución que lleven a cabo tanto los proveedores como los miembros del equipo. Cualquier solicitud o distribución debe realizarse de acuerdo con la política de solicitud y distribución. Las preguntas sobre esta política se deben dirigir al Departamento Legal.

Relaciones con proveedores

Los proveedores y otros con quienes hacemos negocios son vitales para nuestro éxito. Confirmamos que no están excluidos de los programas federales de atención médica antes de trabajar con ellos. Una vez que trabajan con Banner, esperamos que adhieran a este Código de Conducta o uno equivalente y que siempre nos traten con el mismo respeto, equidad y profesionalismo que les demostramos a ellos.

Banner gestiona sus relaciones con los proveedores de manera justa y razonable, sin conflictos de intereses y de acuerdo con todas las leyes aplicables, los requisitos reglamentarios, las obligaciones contractuales y las buenas prácticas comerciales. Promovemos la contratación competitiva en la mayor medida posible. Nuestra selección de proveedores se hará sobre la base de criterios objetivos relacionados con el costo, la calidad y los resultados. Empleamos los más altos estándares éticos en la selección de fuentes, la negociación, la determinación de las adjudicaciones de contratos y la administración de todas las actividades de contratación.

Si confiamos a los proveedores información confidencial, esperamos que mantengan nuestra confianza y protejan nuestra información. A su vez, cumplimos con las obligaciones contractuales de no divulgar la información confidencial de un proveedor a menos que el contrato lo permita o que el proveedor lo autorice.

Regalos, comidas de negocios y entretenimiento

Todos los regalos, las comidas de negocios y las actividades de ocio ofrecidas y recibidas deben ser razonables y lo suficientemente pequeñas como para no influir en nuestras decisiones. Nunca ofrecemos ni aceptamos nada de valor a cambio de derivaciones u otros negocios. Comunicamos a los vendedores, proveedores, pacientes y otras personas que nuestros valores restringen lo que podemos dar y recibir porque queremos que nuestros servicios y relaciones comerciales se mantengan por sí mismos. Reconocemos que ciertos objetos son apropiados y no presentan un riesgo de influir en nuestras decisiones. Los miembros del equipo deben asegurarse de que incluso los artículos permitidos no dañen nuestra reputación o nuestra integridad en esas circunstancias.

¿Qué es un regalo? Un regalo es cualquier artículo de valor, incluidos desde artículos de marketing como camisetas hasta flores y cestas de regalo, si no se espera que el destinatario pague por el artículo.

¿Qué es una comida de negocios? Una comida de negocios es cualquier comida en la que el propósito predominante sea discutir los negocios de Banner.

¿Qué son las actividades de ocio? Las actividades de ocio son la asistencia a cualquier evento, como un acontecimiento deportivo, un concierto o una obra de teatro, en el que el destinatario no debe pagar la entrada o el billete.

¿Qué pasa si recibo algo que no está permitido? Si un artículo no está permitido, debe ser devuelto al donante o, si esto es imposible, debe ser entregado a una de las fundaciones benéficas de Banner para su uso sin restricciones. Los artículos perecederos pueden donarse a una organización benéfica o compartirse en el área de trabajo. Si los miembros del equipo no están seguros de si un artículo está permitido, deben ponerse en contacto con su supervisor, gerente o director del departamento, funcionario de Cumplimiento o con el Departamento de Ética y Cumplimiento.

Obsequios, comidas y actividades de ocio permitidos.

Los artículos que se indican a continuación están permitidos, pero deben ser razonables y apropiados según las circunstancias y se deben cumplir todos los requisitos de la política de Banner.

Obsequios ocasionales:

- Salvo lo permitido por la ley, las reglamentaciones o la orientación subregulatoria, adquiridos por Banner para un paciente/miembro con un valor de venta al por menor que no supere los \$15 por artículo y los \$75 en total por año y que no sea en efectivo o su equivalente. **Ejemplos:** un hospital puede dar una camiseta de \$10 a los padres y madres de un recién nacido. Una clínica puede regalar una bolsa de \$15 a un paciente con diabetes para sus suministros de insulina.
- Recibidos de un proveedor con un valor de venta al por menor que no exceda los \$50 por artículo y por miembro del equipo y de \$200 en total al año y que no sea dinero en efectivo o su equivalente. **Ejemplos:** una empresa de contabilidad puede comprar un reloj de \$50 para un empleado de Banner que se jubila. Un proveedor puede proporcionar una cesta de frutas de \$100 al Departamento de Radiología si la cesta se comparte entre los miembros del departamento.
- Excepto cuando se permita en el marco de las actividades de las ACO, la compra por parte de Banner para un médico en circunstancias limitadas, siempre que el valor del artículo esté dentro del límite de compensación no monetaria y el artículo no sea en efectivo o su equivalente. Póngase en contacto con el funcionario de Cumplimiento y, en el caso de los hospitales, con los servicios del personal médico antes de proceder. **Ejemplo:** un hospital puede comprar cestas de regalo por valor de \$80 para cada miembro del personal médico para celebrar el Día del Médico. El hospital debe registrar la cesta de regalo como compensación no monetaria para cada médico en la base de datos.
- Recibidos de un médico siempre que la cantidad no supere los \$50 por artículo y por empleado ni los \$200 en total al año y que el artículo no sea dinero en efectivo o su equivalente. **Ejemplo:** un médico puede proporcionar a cada enfermero de la unidad un pavo para el día festivo de \$50. Nota: un regalo recibido de un médico no puede afectar, ni siquiera parecer que afecta, a ninguna decisión tomada en el ámbito laboral con respecto a dicho médico.

Comidas de negocios ocasionales:

- Recibidas de un proveedor siempre y cuando no exceda los \$50 por persona. Por ejemplo: un proveedor de hardware informático puede llevar a un miembro del equipo a un almuerzo de \$30 para discutir el desempeño del hardware.
- Pagadas por Banner para un médico, o recibidas de un médico, en circunstancias limitadas. Póngase en contacto con el funcionario de Cumplimiento antes de proceder. **Ejemplo:** un jefe de enfermería puede llevar a almorzar al médico que se desempeña como director médico de la Unidad de Cuidados Intensivos (ICU, por sus siglas en inglés) para discutir los índices de control de infecciones. El acuerdo del director médico del médico debe establecer que el médico asistirá a las comidas de vez en cuando para discutir sus funciones o el almuerzo tendría que registrarse como compensación no monetaria en la base de datos.

Invitaciones comerciales ocasionales:

- Recibidas de un proveedor siempre que el costo no exceda los \$500 al año o un máximo de 4 eventos al año del mismo proveedor y el proveedor asista al evento con el empleado para hablar de negocios. **Ejemplo:** un proveedor puede llevar a un gestor de calidad a un evento del museo cuya entrada tiene un precio de \$450.
- Pagadas por Banner para un médico, o recibidas de un médico, en circunstancias limitadas. Póngase en contacto con el funcionario de Cumplimiento antes de proceder. **Ejemplo:** el hospital puede organizar una cena anual de agradecimiento para el personal médico.

Obsequios, comidas y actividades de ocio prohibidas.

Algunos ejemplos de artículos que no están permitidos son los siguientes:

- Regalos recibidos de o comprados para funcionarios del gobierno.
- Artículos o servicios de atención médica gratuitos de cualquier valor, a menos que estén específicamente permitidos por la política de Banner o estén autorizados por la ley, la normativa o la orientación subregulatorias.
- Dinero en efectivo, giros postales, acciones, instrumentos negociables u otros equivalentes de efectivo proporcionados o recibidos de pacientes, proveedores, clientes, médicos o funcionarios gubernamentales.
- Artículos solicitados por el destinatario en violación de la ley.
- Regalos proporcionados por o recibidos de cualquier persona durante una decisión de compra pendiente de Banner.

Sustancias controladas

Los miembros del equipo pueden tener acceso periódico a medicamentos de receta, incluidas sustancias controladas. Los medicamentos están regulados y supervisados por las agencias reguladoras federales y estatales y solo se pueden administrar en virtud de una orden del proveedor. Solo las personas autorizadas deben manipular todos los medicamentos y los suministros relacionados de manera adecuada, a fin de minimizar los riesgos para los pacientes, visitas y miembros del equipo. Si los miembros del equipo toman conocimiento de una seguridad inadecuada o del desvío de medicamentos de la organización, el incidente se debe reportar de inmediato. Banner aplica estrictamente la notificación de cualquier infracción conocida o sospechosa de desvío de medicamentos dentro de la organización.

Renovación de licencias y certificados

Banner no permite que ningún empleado, contratista independiente o proveedor privilegiado trabaje sin credenciales válidas y vigentes. Los miembros del equipo deben tener evidencia de que cuentan con una licencia, certificación, registro u otra credencial actual y válida, según lo requiera la descripción de su cargo. Los miembros del equipo también deben cumplir en todo momento con los requisitos federales y estatales aplicables a sus respectivas disciplinas.

Uso personal de recursos de Banner

Se espera que todos los miembros del equipo sean buenos administradores de nuestros activos benéficos. Se espera que mantengan y cuiden adecuadamente los activos de nuestra organización en beneficio de las comunidades a las que servimos. Los activos de la organización, incluidos el tiempo, los materiales, los suministros, el equipo y la información, deben mantenerse para fines relacionados con el negocio. Como regla general, se prohíbe el uso personal de cualquier activo de Banner sin la aprobación previa de los supervisores.

Los bienes de Banner no se deben retirar de sus instalaciones a menos que sea necesario hacerlo para realizar las tareas de los miembros del equipo. Los miembros del equipo deben devolver los bienes a su ubicación adecuada tan pronto como ya no los necesiten fuera de las instalaciones por motivos de trabajo.

Prácticas de marketing

Pautas de marketing y relaciones públicas

Banner puede utilizar el marketing y las relaciones públicas para educar al público, proporcionar información a la comunidad, aumentar el conocimiento de nuestros servicios, comercializar sus planes de atención administrada y reclutar médicos y empleados. Solo presentamos información veraz, totalmente informativa y no engañosa sobre los servicios y productos disponibles y el nivel de licencia y certificación. No establecemos garantías ni hacemos promesas en los materiales escritos y anuncios de Banner y evitamos el uso de hipérboles en la promoción de nuestros servicios y programas.

Aunque seguimos cumpliendo con todos los requisitos normativos para las actividades de marketing y ventas, pueden aplicarse algunas excepciones para los productos de atención médica administrada de Banner.

Aunque está permitido comparar y contrastar nuestros servicios y precios, va en contra de la política de Banner desprestigiar intencionadamente a otras personas o empresas basándose en información falsa o que no se sabe que es verdadera, o interferir intencionadamente en las relaciones contractuales de otra empresa por medios ilícitos.

Estándares de la estrategia de marca

Todas las entidades de Banner deben ajustarse a los estándares de marca de Banner para mantener una imagen coherente y reconocible.

Uso de nombres y logotipos de Banner por parte de terceros

Para garantizar el uso adecuado de nuestros nombres y logotipos en la publicidad, comunicados de prensa, estudios de casos u otras promociones, los miembros del equipo remitirán cualquier solicitud de terceros al Departamento de Marketing y Relaciones Públicas. A menos que estén autorizados a hacerlo, los miembros del equipo no deben prometer, por escrito o en una conversación, que Banner o sus empleados respaldarán un producto o servicio de un tercero.

Recopilación de información sobre la competencia

Banner puede obtener información sobre otras organizaciones, incluidos nuestros competidores, a través de medios legales y éticos como documentos públicos, presentaciones públicas, periódicos, artículos de revistas y otra información publicada y hablada. Sin embargo, Banner no obtendrá información privada o confidencial sobre un competidor a través de medios ilegales.

Comunicaciones externas

Los miembros del equipo nunca deben hablar con los medios de comunicación sobre Banner (incluidos sus pacientes, proveedores, empleados y servicios), a menos que el Departamento de Relaciones Públicas de Banner los haya autorizado de manera explícita a hacerlo. El Departamento de Relaciones Públicas es el primer punto de contacto con los medios de comunicación para todas las peticiones relacionadas con la organización y sus servicios. El Departamento de Relaciones Públicas seguirá los procesos establecidos cuando se relacione con los medios de comunicación, incluida la identificación de los expertos en la materia y los voceros adecuados, así como la observación de las prácticas de privacidad relacionadas requeridas por la ley federal.

Sitios de redes sociales

Los miembros del equipo deben seguir el Manual del Empleado y la política de redes sociales con respecto a sus sitios de redes sociales. Los miembros del equipo nunca deben compartir información que revele la identidad o la condición de salud de un paciente o la información de propiedad de Banner en ningún sitio de redes sociales.



Cumplimiento en materia de salud, seguridad y medioambiente

Las políticas de Banner se han desarrollado para proteger a los miembros del equipo de los posibles riesgos del lugar de trabajo. Los miembros del equipo deben familiarizarse y comprender cómo se aplican estas políticas a sus responsabilidades laborales específicas y buscar el asesoramiento de su supervisor o del responsable de seguridad siempre que tengan alguna pregunta o inquietud.

Los miembros del equipo son responsables de mantener un ambiente seguro participando en la capacitación y los simulacros, informando rápidamente de los peligros identificados, utilizando prácticas de trabajo seguras y cumpliendo todas las políticas y procedimientos de seguridad. Es importante que los miembros del equipo informen inmediatamente a su supervisor o al responsable de seguridad de cualquier lesión grave en el lugar de trabajo o de cualquier situación que suponga un peligro o una lesión, de modo que se puedan tomar medidas correctivas oportunas para resolver el problema.

Banner cumple con todas las leyes ambientales y opera cada instalación, grupo de proveedores, área de servicios auxiliares y división de seguros con los permisos, aprobaciones y controles necesarios. Empleamos con diligencia los procedimientos adecuados para proporcionar un buen ambiente de cuidados y prevenir la contaminación.



Investigación clínica

La investigación clínica sobre la seguridad y la eficacia de los medicamentos, productos biológicos, dispositivos, productos de diagnóstico y regímenes de tratamiento tiene lugar en muchas entidades de Banner. Existen diferentes tipos de investigación clínica, que incluyen, entre otros, ensayos clínicos, estudios de prevención, revisiones retrospectivas de hojas clínicas y estudios de cribado. Toda investigación en la que participen seres humanos o su PHI debe cumplir con las normas de investigación federales, estatales y locales para proteger los derechos y el bienestar de los sujetos de la investigación. Banner también debe garantizar que todas las solicitudes de reembolso a los pagadores gubernamentales y privados representen con exactitud los servicios prestados y cumplan con las leyes federales y estatales pertinentes. Las preguntas relacionadas con la conducta ética de la investigación o los requisitos legales y normativos aplicables a un proyecto de investigación en particular deben dirigirse al director del Programa de Protección de la Investigación Humana (HRPP, por sus siglas en inglés).

Consejos de Revisión Institucional

De acuerdo con la normativa federal (45 C.F.R. § 46 y 21 C.F.R. § 56), todas las investigaciones clínicas en seres humanos deben contar con la aprobación del Consejo de Revisión Institucional (IRB, por sus siglas en inglés) antes de su realización. Un IRB es un comité de médicos, científicos, defensores de la comunidad y otras personas que garantizan que la investigación sea ética y que se protejan los derechos, el bienestar y la seguridad de los sujetos humanos.

Banner tiene su propio IRB que está registrado en la Oficina para la Protección de Seres Humanos en Estudios de Investigación (OHRP, por sus siglas en inglés) en cumplimiento con las regulaciones federales (45 C.F.R. § 46, subparte E y 21 C.F.R. § 56.106). Además, Banner confía en otro IRB calificado para supervisar la investigación clínica que involucra a múltiples sitios o centros.

Bases éticas

Banner se compromete a proteger los derechos, la seguridad y el bienestar de todos los sujetos humanos reclutados para participar en actividades de investigación. La protección de la investigación en seres humanos es una responsabilidad compartida por el HRPP de Banner, el IRB, los investigadores, el personal de investigación, los participantes y los patrocinadores. En la realización de todas las investigaciones en seres humanos, independientemente de la fuente de financiación o los patrocinadores, Banner defiende los principios éticos del Informe Belmont. Esos principios éticos son los siguientes:

- Respeto a las personas: reconocimiento de la dignidad y autonomía personal de los individuos y protección especial de las personas con autonomía disminuida. Este principio se aplica a través del proceso de consentimiento informado.

- **Beneficencia:** obligación de proteger a las personas de los daños maximizando los beneficios previstos y minimizando el posible riesgo de daños. Este principio se aplica mediante la evaluación de los riesgos y los beneficios.
- **Justicia:** equidad en la distribución de los beneficios y las cargas de la investigación. Este principio se aplica en la selección de los sujetos.

Los ensayos clínicos deben realizarse de acuerdo con los principios éticos que tienen su origen en la Declaración de Helsinki y que son coherentes con las buenas prácticas clínicas y los requisitos normativos aplicables.

Mala conducta en la investigación

Banner se compromete a cumplir con altos estándares éticos en la investigación y no tolerará ningún tipo de mala conducta en la investigación. Por mala conducta en la investigación se entiende la fabricación, falsificación o plagio al proponer, realizar o revisar la investigación o al informar de los resultados de la misma. No incluye errores honestos o diferencias de opinión.

Consentimiento informado

El proceso de consentimiento informado tiene por objeto garantizar que el posible sujeto de la investigación comprenda la finalidad de la misma, así como los posibles riesgos, beneficios y alternativas a la participación. Como parte de ese proceso, el investigador (o su delegado) explica los detalles de la investigación al posible sujeto y responde a todas sus preguntas. El sujeto potencial debe disponer de tiempo suficiente para considerar si va a participar. A lo largo del proceso, el investigador debe asegurarse de que el sujeto sigue dispuesto a participar en la investigación clínica y proporcionarle información actualizada cuando sea necesario.

El documento de consentimiento informado debe contener todos los elementos exigidos por la normativa. El documento debe ser revisado y aprobado por un IRB. El documento de consentimiento informado debe estar en un idioma comprensible para los sujetos de la investigación. Por ejemplo, si los sujetos no hablan ni leen inglés, se les debe entregar un documento de consentimiento informado aprobado por el IRB y escrito en su idioma principal.

La participación en investigación clínica es voluntaria. Negarse a participar en la investigación clínica no compromete el acceso de la persona a ningún otro servicio de atención médica en Banner.

Privacidad y confidencialidad

La normativa de investigación exige la inclusión de disposiciones adecuadas para proteger la privacidad de los sujetos humanos y la confidencialidad de la información compartida durante la participación en la investigación clínica. Como parte de su revisión de la investigación clínica, el IRB debe determinar que la privacidad y la confidencialidad de los sujetos están protegidas de manera adecuada y apropiada.

Además, la HIPAA cubre la PHI de todos los sujetos que participan en la investigación clínica. Para que los investigadores puedan acceder a la PHI con fines de investigación, se debe contar con una autorización o exención de responsabilidad.

Consideraciones financieras

Las políticas de Banner relativas a los artículos y servicios relacionados con la investigación que se prestan a los pacientes inscritos en la investigación clínica exigen que facturemos con precisión de acuerdo con todas las leyes, reglamentos, pautas y requisitos contractuales pertinentes.

Banner ha establecido normas para la divulgación, la revisión y la gestión de los conflictos de intereses en la investigación. Existe un conflicto de intereses cuando las consideraciones financieras o personales de otro tipo pueden comprometer o aparenta comprometer el juicio profesional de un investigador a la hora de realizar, supervisar, informar o publicar una investigación o, lo que es más importante, a la hora de proteger a los sujetos humanos. Los datos y resultados de la investigación clínica no deben estar influenciados por intereses externos. Los investigadores son responsables de cumplir con todas las políticas de Banner relativas a los conflictos de intereses.



Conclusión

En Banner, el cumplimiento es responsabilidad de todos y este Código de Conducta es solo uno de los recursos disponibles para los miembros del equipo. Si los miembros del equipo tienen preguntas o no están seguros de cómo aplicar este Código de Conducta, deben ponerse en contacto con su supervisor, con el gerente o director del departamento, con el funcionario de Cumplimiento o con el Departamento de Ética y Cumplimiento.

Reconocimiento

Como parte de su capacitación en materia de cumplimiento, los miembros del equipo deben reconocer que están de acuerdo con las siguientes declaraciones para recibir créditos por el curso.

Certifico que he revisado el Código de Conducta de Banner y entiendo que representa las políticas obligatorias de la organización. Me comprometo a respetar el Código de Conducta.

