

Código de Conducta



ORLANDO
HEALTH®

Índice

Mensaje del director ejecutivo	4
El Compromiso	5
La manera de Orlando Health (Orlando Health Way)	6
Nuestros pacientes son nuestra mayor prioridad	
Tratamos a nuestros pacientes con compasión y dignidad	7
Proporcionar servicios médicos de calidad	7
Reflexión y cuidado de nuestra comunidad	7
Aviso de no discriminación	8
Proporcionar tratamiento de emergencia.....	9
Fármacos, medicamentos con receta y sustancias controladas	9
Actividad de investigación	9
Apoyamos a los miembros de nuestro equipo	
Programa de ética y cumplimiento	10
Fuerza laboral y selección de personal.....	10
Informar problemas de cumplimiento	11
Política de no represalias	12
Conducta e integridad en el lugar de trabajo.....	12
Estamos comprometidos con nuestra comunidad	
Una organización privada sin fines de lucro responsable.....	13
Actividad política	13
Compromiso antimonopolio.....	14
Protección de nuestro medioambiente	14
Protegemos la información confidencial	
Confidencialidad de la información del paciente	15
Seguridad de la información	15
Ciberseguridad.....	17
Redes sociales	17
Relaciones públicas y con los medios.....	17
Información de los miembros del equipo y de Recursos Humanos.....	17
Información de propiedad exclusiva.....	18
Propiedad intelectual	18
Órdenes de allanamiento, órdenes de comparecencia, e inspecciones e investigaciones gubernamentales	18
Registros	19
Conservación y destrucción de registros.....	19

Valoramos las prácticas éticas de negocios

Fraude, desperdicio y abuso 20

Investigaciones internas y solicitudes de información 21

Actos delictivos 21

Chequeo de personas cubiertas 21

Relaciones financieras 22

Incentivos comerciales 22

Competencia y proveedores 22

Contratación y relaciones comerciales 23

Selección de proveedores y productos 23

Obsequios y cortesías comerciales 23

Talleres, seminarios y sesiones de capacitación 24

Conflicto de intereses 24

Protección de activos

Reportes financieros 25

Uso de los activos de la compañía 25

Viajes y entretenimiento 25

Póngase en contacto con la línea directa de cumplimiento confidencial para informar, de manera anónima, problemas de cumplimiento:
(888) 464-6747
OrlandoHealth.EthicsPoint.com



Mensaje del director ejecutivo

Estimado equipo de Orlando Health,

Como uno de los principales sistemas de atención médica del Sudeste, Orlando Health se compromete a preservar nuestra reputación como líder confiable que actúa con integridad y mantiene estándares éticos. Creemos en el trato con dignidad y respeto, ya sea entre nosotros, con los pacientes que atendemos y con sus familiares.

En un esfuerzo por cumplir con todas las leyes, normas gubernamentales, acuerdos de terceros pagadores y nuestras propias políticas y procedimientos, contamos con un Programa de Cumplimiento y Ética.

Nuestro Código de Conducta es un componente fundamental de nuestro Programa de Cumplimiento y Ética. Nos da la oportunidad de mantener en un primer plano el cumplimiento y la ética. Nuestro Código de Conducta respalda nuestra misión reafirmando los valores y los estándares profesionales que existen en la familia de Orlando Health: calidad, honestidad e integridad.

El Código de Conducta es una guía para ayudar a cada uno de nosotros a hacer las cosas de la manera correcta. Tómese un momento para leer y familiarizarse con estas responsabilidades. Si en algún momento tiene una pregunta o inquietud que no esté clara o no esté contemplada dentro del Código de Conducta, consulte con su gerente o comuníquese con el área de Cumplimiento y Ética.

Gracias por su dedicación permanente a Orlando Health.

Saludos cordiales,

David Strong

Presidente y director ejecutivo
Orlando Health

Nuestro Código de Conducta y nuestras políticas corporativas nos dicen lo que debemos hacer (cumplimiento) y lo que deberíamos hacer (ética).

Nuestros valores nos identifican y cada uno de nosotros debe hacer su parte para alcanzar dichos estándares y sustentarlos. Si bien el Código de Conducta está diseñado para brindar una orientación global, no abarca todas las situaciones. Nos servirá como guía en la toma de decisiones que cumplan con los estándares éticos y legales que se esperan de todos nosotros. Las políticas y los procedimientos de Orlando Health proporcionan una orientación más específica.

Este Código de Conducta es una parte crucial de nuestro Programa de Cumplimiento y Ética, y los estándares de este documento se aplican a todos nosotros.

Nos comprometemos a:

- Leer el Código de Conducta y tratar de entender cómo se aplica a nosot.
- Remitirnos al Código de Conducta y a las Políticas de Orlando Health en todas las situaciones.
- Hacer preguntas e informar los problemas.
- Completar la capacitación anual obligatoria.
- Certificar nuestro compromiso con el Código de Conducta.



El Código de Conducta no constituye un contrato de trabajo ni tiene por objeto otorgar ningún derecho expreso o implícito de continuidad laboral. Toda conducta que vaya en contra del Código de Conducta dará lugar a una investigación y a una posible acción disciplinaria, incluido el despido.

La Manera de Orlando Health

En pocas palabras, se trata de todo lo que hacemos y de cómo lo hacemos.

Para entender qué es lo que distingue a Orlando Health, realizamos una investigación entre cientos de pacientes y miembros del equipo. La investigación reveló que lo que nos diferencia es que no solo atendemos a nuestros pacientes, sino que también nos preocupamos por ellos.

Los cuidados que les brindamos reflejan nuestra capacidad para proporcionarles la atención clínica que necesitan. Cumplimos con nuestra labor de mejorar su salud mediante la aplicación de la ciencia, la tecnología, el trabajo en equipo y los procesos más avanzados. Preocuparnos por ellos demuestra nuestra intención. ¿Nuestros pacientes creen que nos enfocamos en lo que más les conviene? ¿Los tratamos como seres humanos y nos comportamos como tales?

Seguimos 4 comportamientos clave.

Conexión

- Tratamos a cada persona con cortesía y respeto.
- Desarrollamos relaciones de trabajo con los pacientes y los miembros del equipo.
- Abordamos los conflictos de manera colaborativa.
- Identificamos y anticipamos las necesidades del paciente.

Comunicación

- Escuchamos las necesidades, pensamientos, consejos e instrucciones de los demás.
- Explicamos las cosas de forma comprensible.
- Mantenemos informados a los pacientes y miembros del equipo.
- Trabajamos para adaptarnos a las necesidades de cada persona
- Ajustamos las prioridades en respuesta a las necesidades de cada parte.

Curiosidad

- Mostramos una mentalidad abierta y voluntad de aprender.
- Nos dedicamos a la investigación, el conocimiento y la educación.
- Exploramos diferentes puntos de vista.

Compromiso

- Aceptamos la responsabilidad por los éxitos y los fracasos.
- Demostramos confiabilidad.
- Nos hacemos responsables de lo conocido y lo desconocido.
- Gestionamos el tiempo y los recursos con cuidado.
- Siempre cumplimos nuestros compromisos y somos constantes.
- Hacemos todo lo posible para realizar contribuciones significativas.

La Manera de Orlando Health



La manera de Orlando Health (Orlando Health Way) es lo que somos en el momento de nuestro mejor desempeño. ¡Ustedes son Orlando Health Way!

Nuestra misión

Mejorar la salud y la calidad de vida de las personas y comunidades a las que atendemos.

Nuestra visión

Un líder de confianza que inspira la esperanza con la promoción de la salud.

Nuestros valores

Las personas

Nuestro compromiso consiste en lograr la excelencia en el servicio y el apoyo que brindamos a nuestros pacientes, médicos, visitantes y compañeros de equipo.

No solo cuidamos a las personas, sino que nos preocupamos por ellas.

Haremos todo lo que se encuentre a nuestro alcance para asegurarnos de que las personas sean tratadas con respeto, dignidad, amabilidad y compasión.

Escucharemos atentamente a nuestros clientes y nos escucharemos entre nosotros con la mente y el corazón abiertos.

Marcaremos una diferencia positiva en la vida de las personas a las que atendemos.

Calidad

Nunca pondremos en peligro la calidad.

Nuestro equipo proporcionará el cuidado y el servicio de la más alta calidad en todo lo que hacemos.

Asumiremos la responsabilidad de ahorrar tiempo, dinero y recursos.

Seremos un equipo creativo y versátil en el desarrollo de nuestras soluciones.

Comunidad

Nos sentimos orgullosos de atender a las personas de esta comunidad.

Nunca perderemos de vista el hecho de que somos una organización comunitaria.

Demostraremos, con palabras y acciones, el más alto nivel de compromiso con cada comunidad a la que atendemos.

Tratar a los pacientes con compasión y dignidad

Como organización privada sin fines de lucro, Orlando Health está comprometida con la excelencia en la atención y el apoyo de nuestros pacientes, sus familias y visitantes. Haremos todo lo que se encuentre a nuestro alcance para asegurarnos de que las personas sean tratadas con respeto, dignidad, amabilidad y compasión.

- Escuchamos atentamente a nuestros pacientes y entre nosotros mismos con la mente y el corazón abiertos.
- Ayudamos a nuestros pacientes a conocer y ejercer sus derechos, como el derecho a la privacidad, a no ser objeto de discriminación, a tomar decisiones informadas y realizar instrucciones anticipadas sobre la atención médica
- Informamos a nuestros pacientes y, cuando se otorga permiso, a sus familias y a terceros sobre las opciones de cuidado, tratamiento y servicio.
- Ayudamos a nuestros pacientes a conocer la asistencia financiera disponible para ellos.

Proporcionar servicios médicos de calidad

Nunca pondremos en peligro la calidad. Nuestro equipo proporcionará el cuidado y el servicio de la más alta calidad en todo lo que hacemos.

En Orlando Health, creemos que la calidad y la seguridad van de la mano. Nos dedicamos a proporcionar un ambiente curativo que adopta la atención médica de calidad, promueve la salud y la seguridad, y ofrece la mejor experiencia posible al paciente.

Tomamos seriamente nuestro compromiso con la seguridad del paciente siguiendo las mejores prácticas y procesos comprobados que disminuyen el daño tanto a nuestros pacientes como a los miembros de nuestro equipo.

Orlando Health ha sido reconocida repetidas veces por su excelencia en la calidad y en la seguridad, lo que demuestra nuestro compromiso con el nivel más alto de atención y servicio. Hacemos esto comparando la calidad clínica y nuestro servicio con los estándares nacionales para identificar formas de mejorar constantemente la calidad de la atención médica que brindamos. Seremos un equipo creativo y versátil en el desarrollo de nuestras soluciones.

Reflexión y cuidado de nuestra comunidad

Como proveedor líder de atención médica, Orlando Health se esfuerza continuamente por reconocer las características únicas de nuestra comunidad e incorporar esa conciencia en la atención que brindamos a nuestros pacientes, con el fin de que cada uno de ellos tenga la mejor experiencia posible. Florida Central alberga una población multicultural, así como visitantes de todo el mundo, lo que se refleja en nuestra población de pacientes. Nuestro Departamento de Desarrollo de Negocios de Minorías es un recurso valioso para proporcionar atención médica culturalmente competente para todos nuestros pacientes y visitantes.

Tenemos el compromiso de brindar atención médica de la más alta calidad a todos los miembros de nuestra comunidad.



Aviso de no discriminación

Discriminar está prohibido por ley

Orlando Health cumple con todas las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, identidad de género u orientación sexual.

Orlando Health no excluye a las personas ni las trata de forma diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, identidad de género u orientación sexual.

Orlando Health

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como lo siguiente:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Proporciona servicios de idioma gratuitos a las personas cuyo idioma materno no sea el inglés, como lo siguiente:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, contacte a cualquier miembro del equipo o proveedor médico de Orlando Health o consultorio médico donde recibirá los servicios, o llame al Servicio de Asistencia Lingüística de Orlando Health al **(321) 841-2522**. Los pacientes que utilizan lenguaje de señas deben llamar al **1 (800) 955-8771** (inglés), TTY **1 (877) 955-8773** (español) o TTY **1 (877) 955-8707** (francés) para conectarse con la enfermera o con el representante del consultorio del médico para informarle que usará nuestros servicios de intérprete durante su visita/consulta.

Si cree que Orlando Health no ha cumplido con proporcionar estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra manera debido a su raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, identidad de género y orientación sexual, puede presentar una queja ante el vicepresidente sénior, Recursos Humanos, por correo postal a 1414 Kuhl Ave., Orlando, FL 32806; por teléfono llamando al **(321) 841-8916**; por fax al (407) 246-7083; o por correo electrónico a R-HRSolutionCtr@OrlandoHealth.com.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU., Oficina de Derechos Civiles, electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Ave., SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

1 (800) 368-1019, 1 (800) 537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>



Proporcionar tratamiento de emergencia

Cumplimos con la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto Activo (EMTALA, por sus siglas en inglés).

Esto significa lo siguiente:

- Que proporcionamos tratamiento médico de emergencia y (si es necesario) tratamiento estabilizante a todos los pacientes, independientemente de su capacidad de pago.
- Que, en una situación de emergencia, la información financiera y demográfica se obtiene únicamente después de satisfacer las necesidades médicas del paciente.
- Que no consideramos que la capacidad de pago sea un factor para determinar aceptar o dar de alta a los pacientes.
- Orlando Health solo traslada a los pacientes a otros centros cuando no podemos satisfacer sus necesidades médicas y únicamente después de que hayan sido estabilizados.

Fármacos, medicamentos con receta y sustancias controladas

Estamos totalmente comprometidos con el manejo seguro y legal de todos los fármacos, medicamentos recetados, de venta libre y sustancias controladas.

Si es responsable de productos farmacéuticos, medicamentos recetados, de venta libre o sustancias controladas, o tiene acceso a ellos, debe hacer lo siguiente:

- Cumplir con todas las leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y estándares correspondientes.
- Resguardar todos los medicamentos.
- Reportar de inmediato el mal manejo de medicamentos o sustancias controladas a su supervisor o al Departamento de Ética y Cumplimiento.

Comunicamos y resolvemos las desviaciones, las conductas indebidas o los conflictos.

Actividad de investigación

Orlando Health cumple con todas las normas federales y estatales acerca de la realización de investigaciones y la protección de la investigación en participantes humanos.

Nos comprometemos a:

- Cumplir estrictamente con las normas de investigación segura.
- Respetar y salvaguardar los derechos de todas las personas y los participantes en la investigación.
- Aplicar valores, principios científicos y criterios sólidos desde el punto de vista ético.
- Cumplir con todas las leyes y normas de privacidad y confidencialidad.





Apoyamos a los miembros de nuestro equipo

Programa de ética y cumplimiento

Nuestro Programa de Cumplimiento y Ética (CEP, por sus siglas en inglés) tiene como objetivo ayudarnos a cumplir con las leyes, los reglamentos, las políticas y los procedimientos. El programa apoya a los miembros del equipo y a otras afiliadas brindando formación acerca de estos requisitos y, al mismo tiempo, constituye un recurso para poder consultar e interpretar los asuntos relacionados con el cumplimiento y la política corporativa. El Departamento de Cumplimiento y Ética respalda al CEP ayudándonos a cumplir con las responsabilidades de nuestro puesto de manera ética y legal.

El Departamento de Cumplimiento y Ética responde a los equipos de Cumplimiento Corporativo, Auditoría Interna y Privacidad de Orlando Health, en su conjunto. El departamento es un excelente recurso para las preguntas o inquietudes que tenemos sobre nuestras responsabilidades éticas.

Orlando Health está comprometido a llevar a cabo sus actividades comerciales en pleno cumplimiento de todas las leyes, reglamentos, políticas y procedimientos aplicables.

En el presente documento, “leyes, reglamentaciones, políticas y procedimientos” significará lo siguiente:

- Las leyes y las reglamentaciones locales, estatales y federales.
- Requisitos tales como las Condiciones de Participación de los Centros de Servicios de Medicare and Medicaid de los Estados Unidos (CMS, por sus siglas en inglés).
- Los estándares de acreditación como aquellos que requieren la Comisión Conjunta y otras entidades acreditadoras.
- Las políticas y los procedimientos corporativos de Orlando Health.
- El Código de Conducta de Orlando Health.
- Todas las demás normas, reglamentaciones o requisitos que pudieran ser pertinentes.

Fuerza laboral y selección de personal

Como uno de los empleadores más grandes de Florida Central, reconocemos nuestra responsabilidad de desarrollar una fuerza laboral que refleje a las comunidades que atendemos. Desde la selección y contratación de nuestros médicos y miembros del equipo, hasta la identificación y selección de los miembros de nuestra junta directiva, Orlando Health selecciona a los representantes más calificados y competentes para atender las necesidades de nuestra comunidad multicultural y en crecimiento. Sabemos que al reflejar la comunidad a la que servimos, podemos interactuar mejor con nuestros pacientes y sus familias.

Informar problemas de cumplimiento

Orlando Health pone a su disposición una línea directa de cumplimiento simple, confidencial y sin riesgos para que usted haga denuncias de buena fe relacionadas con sus inquietudes. También es un recurso para buscar orientación sobre leyes, reglamentos, políticas y procedimientos, y el Código de Conducta. Puede informar sus inquietudes llamando al **(888) 464-6747** o visitando OrlandoHealth.EthicsPoint.com. La línea directa de cumplimiento está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y está administrada por una compañía independiente de servicios de comunicación con el fin de garantizar la integridad y la objetividad de la comunicación en materia de cumplimiento. Recuerde que no está obligado a brindar su nombre ni dirección de correo electrónico. Las llamadas y las comunicaciones por Internet no se graban, y la confidencialidad se protege en la mayor medida posible hasta donde lo permita la ley. La línea directa de cumplimiento se utiliza cuando se han agotado otros mecanismos de comunicación o cuando nos resulta incómodo revelar nuestra identidad al comunicar una inquietud. Algunos problemas deberían remitirse a Recursos Humanos.

Comunicamos inquietudes y sospechas de conducta indebida que podrían violar las leyes estatales o federales, las políticas de Orlando Health o el presente Código de Conducta.

Es responsabilidad de todos mantener los altos estándares éticos de Orlando Health. Si tomamos conocimiento o sospechamos de una situación que pudiera poner en riesgo la integridad ética de nuestra organización, estamos obligados a comunicar las circunstancias.

Esto significa lo siguiente:

- Que comunicamos de buena fe cualquier actividad sospechosa.
- Que proporcionamos información verdadera y completa.
- Que mantenemos la confidencialidad de los asuntos que son objeto de una investigación, salvo que la ley requiera o permita lo contrario.

Estos deberes se aplican a todos nosotros, incluidos los miembros del equipo, los miembros del directorio, los proveedores, los voluntarios, los estudiantes, los médicos de la comunidad, los representantes de los proveedores y los contratistas independientes mientras llevan a cabo sus funciones en Orlando Health o en representación de esta.

Póngase en contacto con Cumplimiento y Ética o utilice la línea directa confidencial de Cumplimiento si la situación implica:

- Vulneraciones de información médica protegida
- Sobornos y comisiones ilegales
- Intrusiones de confidencialidad
- Conflicto de intereses
- Infracción de los derechos de autor
- Discriminación o prácticas discriminatorias
- Facturación fraudulenta
- Fraude, despilfarro y abuso
- Regalos inapropiados
- Abusos de los derechos de los pacientes
- Violación de los estándares profesionales
- Falta de ética en la investigación

Póngase en contacto con el Departamento de Recursos Humanos la situación involucra lo siguiente:

- Conflictos de interés que involucren investigación, incluida la venta de productos
- Conflictos con compañeros de trabajo
- Problemas disciplinarios
- Acoso/trato injusto
- Comportamiento inapropiado por parte de un miembro del equipo
- Preguntas sobre la nómina o beneficios



Es responsabilidad de cada miembro del equipo informar inmediatamente de posibles infracciones de leyes, reglamentos, políticas y procedimientos.

**Comunicarse con
Cumplimiento y Ética**



**Hablar con su Equipo
de Liderazgo**





**Póngase en contacto
con el Departamento
de Cumplimiento
y Ética**



Llame al **(321) 841-2335**
o envíe un mensaje de correo electrónico a
R-Compliance&EthicsDepartment@OrlandoHealth.com



**Póngase en
contacto con la
línea telefónica de
Cumplimiento y
Confidencialidad**



Llame al **(888) 464-6747**
o Visite **OrlandoHealth.EthicsPoint.com**

Política de no represalias

Orlando Health resuelve las denuncias realizadas de buena fe de manera discreta y profesional. No toleramos ningún tipo de represalias. Si considera que ha sido víctima de represalias por comunicar inquietudes de buena fe, póngase en contacto con **Recursos Humanos** o con **Cumplimiento y Ética**.

Conducta e integridad en el lugar de trabajo

Orlando Health se dedica a brindar atención especializada de alta calidad en un ambiente cortés, profesional y respetuoso de las leyes y regulaciones. Estamos comprometidos a fomentar una atmósfera que promueva la integridad, la honestidad y el respeto mutuo. Impulsamos y fomentamos un lugar de trabajo en el que nos sintamos libres de expresar cualquier inquietud que podamos tener.

Mantenemos un ambiente de trabajo positivo que sustenta nuestros valores y políticas. Esto significa lo siguiente:

- Que nos respetamos mutuamente.
- Que apoyamos y tenemos un lugar de trabajo libre del consumo de alcohol, drogas y tabaco.
- Que no discriminamos en las oportunidades o prácticas laborales por raza, color, nacionalidad, edad, sexo, discapacidad, identidad sexual, orientación sexual o cualquier otro estatus protegido por la ley.
- Que no toleramos comportamientos intimidatorios, amenazantes o acosadores, como los siguientes:
 - Comentarios y bromas ofensivas, lenguaje despectivo e insultos.
 - Insinuaciones sexuales indeseables, incluida una conducta verbal o física de carácter sexual que interfiera con el desempeño del trabajo de una persona o que genere un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.
 - Violencia en el lugar de trabajo.

Si no desea comunicarse con la línea de cumplimiento, puede escribirnos a:

Orlando Health Compliance and Ethics
1414 Kuhl Ave., MP 29 | Orlando, FL 32806

o enviar un correo electrónico a:
R-Compliance&EthicsDepartment@OrlandoHealth.com



Use su dispositivo móvil para escanear el siguiente código QR para acceder al portal de la **línea directa de cumplimiento** para buscar orientación o informar una inquietud.

Estamos comprometidos con nuestra comunidad

Orlando Health mantiene una rica tradición de servicio a la comunidad y promoción de su diversidad cultural. Además de los numerosos servicios que brindamos, nos sentimos orgullosos de nuestras relaciones con organizaciones de Florida Central que promueven nuestro compromiso con la diversidad cultural y nos permiten ofrecer beneficios más allá de los programas médicos tradicionales, como ferias de salud, evaluaciones y actividades de bienestar. El Departamento de Relaciones Comunitarias de Orlando Health apoya estos numerosos y diversos programas de asociación y alcance comunitarios.

Una organización privada sin fines de lucro responsable

Orlando Health ha sido constituida y se administra exclusivamente para fines benéficos con el objeto de satisfacer las necesidades de atención médica de la comunidad. Como organización benéfica, se encuentra exenta del pago del impuesto sobre la renta federal. Todos los activos de Orlando Health se utilizan exclusivamente para llevar a cabo sus fines benéficos. Ninguno de nuestros activos puede utilizarse para beneficiar a una persona que se encuentre en condiciones de ejercer una influencia sobre las inquietudes comerciales de Orlando Health. No permitimos que las ganancias netas beneficien a personas con información confidencial dentro de la organización y no participamos en actividades que generen beneficios económicos excesivos a ninguna persona particular.

Como organización sin fines de lucro privada, hacemos lo siguiente:

- Evitamos acuerdos de remuneración que excedan el valor justo de mercado.
- Declaramos de forma precisa los pagos a las autoridades tributarias correspondientes.
- Presentamos todas las declaraciones de impuestos e información conforme a las leyes vigentes.

Actividad política

Como organización, las actividades políticas de Orlando Health están limitadas por la ley.

Como personas:

- Se promueve nuestra participación en actividades cívicas y políticas a nivel personal, en nuestros propios tiempos y por nuestra propia cuenta.
- No participamos en actividades políticas partidarias usando los fondos o recursos corporativos de Orlando Health (como el horario de trabajo, papelería, sobres, tiempo secretarial, franqueo postal o teléfonos).
- No buscamos obtener reembolso de Orlando Health por aportes personales a organizaciones o campañas políticas.
- No intentamos influir en el proceso de decisiones de los órganos o funcionarios gubernamentales ofreciendo beneficios de manera impropia.
- No representamos que Orlando Health respalde ni apoye un partido político específico, candidato, emita una campaña, ley, o parte de ésta a menos que lo apruebe el Departamento de Políticas Públicas y Asuntos Gubernamentales.





Compromiso antimonopolio

Las leyes antimonopolio están diseñadas para establecer condiciones de igualdad en el mercado y fomentar la competencia leal. Cumpliremos con las leyes antimonopolio y otras leyes similares pertinentes que regulan la competencia. No discutimos ni celebramos acuerdos con la competencia sobre lo siguiente::

- Precio u otros términos para las ventas de productos.
- Precios pagados a los proveedores.
- División de los clientes o los mercados geográficos.
- Acción conjunta para boicotear o coaccionar a ciertos clientes o proveedores.

Somos miembros de diversas asociaciones comerciales y profesionales. Estas membresías promueven el intercambio de información; sin embargo, no siempre es conveniente intercambiar información comercial con estas asociaciones y con sus miembros.

- Participamos en actividades de marketing y publicidad para educar al público, proporcionar información a la comunidad, generar conciencia sobre nuestros servicios y seleccionar personal.
- Presentamos solo información veraz, informativa y no engañosa en nuestros materiales y anuncios.

Solicitamos asesoría del Departamento de Cumplimiento y Ética y del Departamento de Asuntos Jurídicos cuando nos enfrentamos a decisiones comerciales que implican una posible violación de las leyes antimonopolio.

Protección de nuestro medioambiente

Orlando Health tiene el compromiso de proveer un entorno seguro para todos aquellos que ingresan en nuestras instalaciones, un entorno laboral seguro para los miembros del equipo y reducir nuestro impacto en los entornos en los que atendemos. Para lograr esto, cumplimos con las leyes establecidas sobre seguridad, salud ocupacional, seguridad de la vida, así como leyes, reglamentos y estándares ambientales y de prevención de infecciones.

- Mantenemos constantes prácticas de salud y seguridad ocupacional, un entorno laboral seguro y nos apegamos a las prácticas de prevención de infecciones para prevenir daños.
- Somos respetuosos del medioambiente y preservamos los recursos naturales.
- Aplicamos nuestras políticas y procedimientos para proteger el medioambiente y utilizamos las instalaciones, los bienes, los procesos, los equipos y productos de Orlando Health de conformidad con los estándares estatales, federales y de acreditación.
- Cumplimos con los requisitos regulatorios, lo cual permite una descarga segura de contaminantes en el aire, los sistemas de alcantarillado, el agua o la tierra.
- Acatamos todas las leyes y reglamentos que rigen la manipulación, el almacenamiento, el uso y el desecho de materiales peligrosos, desechos infecciosos y otros contaminantes.

Protegemos la información confidencial

Confidencialidad de la información del paciente

Todos desempeñamos un rol en la protección de la confidencialidad de la información de los pacientes. Para evitar divulgaciones no autorizadas, no obtenemos acceso a información de los pacientes ni la compartimos con nadie, salvo que exista la necesidad legal de conocerla. Protegemos la información de los pacientes y la privacidad de la historia médica de los pacientes de conformidad con los requerimientos federales, estatales y de acreditación. No llevamos a casa información médica protegida (IMP) ni transportamos IMP sin la correspondiente aprobación de la gerencia.

Para evitar divulgaciones de IMP a personas no autorizadas, debemos proteger todas las comunicaciones. Los ejemplos de comunicaciones incluyen faxes, correos electrónicos y conversaciones telefónicas o en áreas públicas.

Seguridad de la información

La seguridad de la información se refiere a la protección de información electrónica confidencial y sensible contra daño, pérdida, acceso no autorizado o modificación no autorizada. Con el fin de evitar su divulgación no autorizada, mantenemos la confidencialidad, integridad y disponibilidad de todos los tipos de información incluidos, entre otros, las comunicaciones por correo electrónico, la información electrónica de los pacientes, los registros de nómina, los archivos de personal, los códigos de acceso y las contraseñas. Procedemos con precaución al abrir los archivos adjuntos de los correos electrónicos, al hacer clic en los enlaces y ciframos los correos electrónicos al enviar información confidencial y sensible a destinatarios externos.

También protegemos las credenciales de nuestro sistema.

P Recibí un correo electrónico por parte del departamento de IT/CE en el que se me pide que haga clic en un enlace para validar mi cuenta y cambiar mi contraseña. ¿Debo hacer clic en él?

R No, jamás debe hacer clic en un enlace de un correo electrónico para cambiar su contraseña o validar información. Orlando Health jamás le pedirá que haga esto. No responda. Haga clic en el botón Reportar Phishing para reportarlo y elimine el correo electrónico.



Está BIEN consultar la historia médica de un paciente mientras:

- e brinda atención médica al paciente.
- Estamos proporcionando servicios complementarios al paciente (por ejemplo, facturación, codificación, programación o registro).

P A la mitad de mi turno, mi compañera de trabajo fue llevada con prisa al Departamento de Emergencia. ¿Puedo usar un sistema de historias médicas electrónico para ver en qué habitación está para llevarle flores?

P Durante mi turno hoy, mi vecino fue ingresado en mi unidad. ¿Puedo contarle a nuestros otros vecinos sobre su estado de salud?

Está bien divulgar la historia médica de un paciente a las siguientes personas:

- Un miembro del equipo que esté proporcionando atención médica al paciente (tratamiento).
- La compañía de seguros del paciente para recibir el pago por la atención médica proporcionada (pago).
- Un Comité de Calidad o de Revisión de Colegas de Orlando Health para las actividades de evaluación y mejora de la calidad (operaciones).

P Recientemente me diagnosticaron cáncer y no compartí esta información con nadie, pero me preocupa que mi compañero de trabajo haya estado accediendo a mis registros. Parece saber mucho sobre mi diagnóstico. ¿Qué debo hacer?

NO ESTÁ BIEN consultar la historia médica de un paciente:

- Cuando tenemos curiosidad sobre el estado o la ubicación de un paciente.
- Para revisar el estado de un familiar, compañero de trabajo o amigo.

R No, no puede consultar la historia médica de una compañera de trabajo usando un sistema electrónico de historias médicas. En esta situación, puede contactarla directamente o contactar a los servicios de visitantes.

R No, jamás debe divulgar IMP a personas que no estén involucradas en el cuidado del paciente o no tengan una razón legítima para conocerla.

R Informe su inquietud a Cumplimiento y Ética. No realice su propia investigación.

Orlando Health no tolera el acceso indebido e intencional, o la divulgación no autorizada de la información de los pacientes por parte de los miembros del equipo. Orlando Health realiza auditorías a los usuarios del sistema para garantizar el uso correcto.

Redes sociales

Las redes sociales ofrecen oportunidades únicas de participar en discusiones interactivas y compartir información usando diversas plataformas, como Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube, Instagram, Snapchat, Pinterest, blogs, foros y comentarios publicados. Reconocemos que toda la información, comentarios y opiniones publicadas en los sitios de las redes sociales y blogs pueden moldear la forma en la que el público ve nuestra atención médica y tratamiento a los pacientes, miembros de nuestro equipo y proveedores.

Nos comprometemos a asegurarnos de que el uso de dichas comunicaciones sirva para atender las necesidades de nuestro negocio manteniendo la identidad, la integridad y la reputación de Orlando Health de manera coherente con nuestras estrategias corporativas y de marca. Cuando participe en las redes sociales, tenga en mente lo siguiente:

- La publicación de cualquier información confidencial o de propiedad exclusiva está prohibida.
- Publicar material discriminatorio, obsceno o difamatorio está prohibido, ya sea que el tema sea la organización, los compañeros miembros del equipo, colegas, socios comerciales, competidores o pacientes.
- Si menciona a Orlando Health, o su conexión con Orlando Health es aparente, deje en claro que está hablando a nombre propio.

Para obtener más información sobre las normas y los lineamientos establecidos, remítase a la política corporativa.

Ciberseguridad

Para combatir la creciente amenaza de los ciberataques, mantenemos un programa de ciberseguridad fuerte e integral que incluye candados tecnológicos, incluidos controles de acceso, detección y sistemas de prevención; candados administrativos, incluidas contraseñas fuertes y políticas de seguridad, así como candados físicos como áreas bajo llave y de acceso controlado con gafetes. Educamos a los usuarios del sistema para que sean precavidos al abrir documentos adjuntos a correos electrónicos, hacer clic en enlaces de correos electrónicos y capacitarlos para que aprendan a reconocer y reportar correos electrónicos y actividad en línea sospechosa. Esta capacitación le ayuda a Orlando Health a minimizar los ataques tipo phishing y otras amenazas de ciberseguridad como el malware y el ransomware. Nuestras sólidas tecnologías de seguridad, junto con la capacitación y la implementación de mejores prácticas de seguridad, nos ayuda a bloquear ciberataques, minimizar el riesgo y proteger información confidencial y sensible. Nos mantenemos al pendiente y estamos comprometidos a proteger la información electrónica y los activos de accesos, uso y divulgación no autorizados.



Relaciones públicas y con los medios

Para proteger la privacidad de los pacientes y los miembros del equipo, coordinamos todas las solicitudes de los medios de comunicación para entrevistas con los miembros del equipo, miembros del personal médico o empleados de servicios contratados a través del Departamento de Relaciones Públicas y con los Medios.

Si recibimos una consulta de la prensa, incluidos los requerimientos de información sobre la condición de un paciente, inmediatamente contactamos al Departamento de Relaciones Públicas y con los Medios. Hay un representante de Relaciones Públicas y de Medios de guardia disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana: **llame al (321) 841-5111 y pida hablar con el gerente de Relaciones Públicas y de Medios de guardia.**

Información de los miembros del equipo y de recursos humanos

Se mantendrá la confidencialidad del sueldo, la nómina, los beneficios, los expedientes disciplinarios y otra información personal de los miembros del equipo. Actuamos con diligencia y criterio razonable para proteger dicha información contra divulgaciones innecesarias.



Información de propiedad exclusiva

Así como protegemos la información de los pacientes y los miembros del equipo, también protegemos la información de propiedad exclusiva de Orlando Health.

Por lo tanto:

- Protegemos la tecnología de la información y la información electrónica de propiedad exclusiva contra el uso y el acceso indebidos.
- Protegemos nuestros activos y los activos de terceros que se han confiado a Orlando Health, incluida la propiedad física e intelectual, así como la información confidencial contra pérdida, robo o uso indebido.
- Utilizamos los bienes de Orlando Health de manera adecuada y adoptamos las medidas necesarias para prevenir cualquier pérdida imprevista de equipos, suministros, materiales o servicios.
- Cumplimos con las políticas definidas con respecto a la aprobación para disponer de los activos y los datos de Orlando Health.

P My brother-in-law sells medical equipment. Can I tell him how much Orlando Health pays for similar products so he can make a competitive offer?

R No, according to our corporate policy, we do not use Orlando Health information for personal benefit or personal gain.



Propiedad intelectual

Orlando Health cumple con las leyes relacionadas con propiedad intelectual, incluidas patentes, marcas registradas, marketing, derechos de autor y software. Cumplimos la ley en todas nuestras actividades internas y externas.

En consecuencia:

- No hacemos, adquirimos, usamos, distribuimos o reproducimos propiedad intelectual sin el permiso adecuado del titular de la propiedad intelectual.
- Cumplimos con todas las leyes de derechos de autor de los Estados Unidos, incluso cuando el trabajo no lleva el símbolo de derecho de autor.
- No reproducimos contenido o documentos para su distribución fuera de Orlando Health, salvo que contemos con la autorización correspondiente de la gerencia y del titular del derecho de autor.

Órdenes de allanamiento, órdenes de comparecencia, e inspecciones e investigaciones gubernamentales

- Orlando Health ha establecido políticas y procedimientos relacionados con las órdenes de allanamiento, las órdenes de comparecencia y las inspecciones e investigaciones gubernamentales. Si recibimos un requerimiento como una orden de allanamiento, orden de comparecencia o investigación, contactaremos inmediatamente a los departamentos de Gestión de Riesgos y Cumplimiento y Ética para determinar los siguientes pasos.



Conservación y destrucción de registros

Cumplimos con las normas establecidas en las políticas y los procedimientos corporativos sobre el almacenamiento adecuado y destrucción de los registros.

Algunas de esas normas son las siguientes:

- Todos los registros se conservan durante el plazo que requiera la ley.
- Una vez cumplido dicho plazo, es importante destruir los registros de manera oportuna y adecuada de conformidad con la política corporativa.
- Los registros que deban eliminarse y que contengan información de los pacientes, financiera u otra información confidencial deben depositarse en un contenedor para trituración aprobado por la empresa. En ningún caso, estos documentos deberán desecharse.

Registros

Orlando Health genera un gran número de registros y documentos.

Algunos ejemplos incluyen los siguientes:

- Historias médicas de los pacientes
- Registros financieros
- Comunicaciones por correo electrónico
- Mensajes provisionales
- Presentaciones
- Imágenes de diagnóstico, por ejemplo, radiografías
- Registros civiles
- Registros comerciales de la compañía

Algunas de las normas que seguimos sobre la documentación son las siguientes:

- No falsificamos hechos ni generamos registros falsos.
- No firmamos ningún documento con el nombre de otra persona.
- No documentamos registros pretendiendo ser otra persona.
- Únicamente creamos registros que sean necesarios y solicitados.
- Proporcionamos registros e información solo a personas que tengan la necesidad legal de conocerla.
- Preservamos la seguridad, la confidencialidad y la privacidad de los pacientes y de los miembros del equipo.



Valoramos las prácticas éticas de negocios

Fraude, despilfarro y abuso

Orlando Health ha adoptado políticas y procedimientos para prevenir, detectar, impedir y corregir el fraude, el despilfarro y el abuso de acuerdo con las leyes estatales y federales..

Fraude es hacer falsas declaraciones o una falsa representación de hechos materiales para obtener pago al que un proveedor no tiene derecho. Un ejemplo de fraude es documentar o facturar un servicio a un nivel de complejidad que es mayor al nivel de servicio proporcionado.

Despilfarro es el mal manejo, acciones inapropiadas o una omisión inadecuada de recursos gubernamentales. Un ejemplo de despilfarro es cobrar por un servicio que jamás se proporcionó.

Abuso es una práctica que resulta directa o indirectamente en costos innecesarios para el programa federal de atención médica. Un ejemplo de abuso es un miembro del equipo que toma un rollo de vendajes marca Ace del gabinete de suministros en el consultorios para usarlo en casa.

La Ley Federal de Reclamos Falsos establece que es un delito para cualquier persona u organización realizar o presentar, a sabiendas, un reclamo falso para pago por parte del gobierno federal.

Las diversas leyes estatales y federales, como la Ley Federal de Reclamos Falsos y la Ley de Reclamos Falsos de Florida, prohíben el envío de reclamos falsos para obtener un pago o cualquier otra actividad fraudulenta. La infracción de estas leyes puede dar lugar a acciones civiles y penalidades. Existen otras leyes y reglamentos que regulan la integridad de los programas Medicare y Medicaid para reducir el fraude, el despilfarro y el abuso. Nuestras políticas, diseñadas para prevenir el fraude, despilfarro y el abuso, están disponibles a través de SWIFT, la intranet de Orlando Health.

ISI tomamos conocimiento o sospechamos de alguna actividad de esta naturaleza, debemos informarla de inmediato a **Cumplimiento y Ética**. Si no tenemos la certeza de que una actividad sea fraudulenta, contactamos al Departamento de Cumplimiento y Ética para obtener orientación.

Las personas que informen de manera legítima declaraciones falsas u otra conducta fraudulenta, o que de alguna otra manera ayuden en una investigación, acción o testimonio, se encuentran protegidas contra toda represalia en virtud de las leyes estatales y federales, y de la política corporativa. No discriminaremos ni tomaremos represalias contra un denunciante que interponga, de buena fe, una acción civil por reclamos falsos o que participe en una investigación de Orlando Health.

Codificamos y facturamos reclamos en forma precisa y legal al gobierno, terceros pagadores y pacientes.

Nos comprometemos al pleno cumplimiento de los requisitos de los programas federales de atención médica, entre otros, la elaboración y presentación de reclamos precisos que coincidan con dichos requerimientos. Nuestros procesos nos ayudan a monitorear y verificar que los reclamos sean codificados y presentados de manera precisa y adecuada. Las leyes y los reglamentos federales y estatales estrictos rigen sobre la facturación a terceros de nuestros pacientes asegurados.

No hacemos lo siguiente:

- Falsificar documentos relacionados con la facturación del paciente.
- Facturar servicios o suministros que no sean médicamente necesarios, ni documentados.
- Tergiversar un diagnóstico o código de procedimiento con el fin de obtener un pago mayor.
- Alterar o falsificar cheques.
- Manejar de forma incorrecta o brindar información inadecuada de transacciones financieras.
- Falsificar o alterar cualquier registro o informe, como una solicitud de empleo, nómina o registro de tiempos, cuenta de gastos, informe de costos, historia médica del paciente, investigación científica o registro de recopilación de datos.
- Destrucción de cualquier tipo de información que se considere parte de la historia médica del paciente.

Investigaciones internas y solicitudes de información

Investigamos de manera inmediata y cabal todos los informes sobre actividades ilegales o infracciones del Código de Conducta y la política corporativa. Cooperamos plenamente con estas investigaciones. No actuamos buscando evitar, impedir o retrasar el descubrimiento y la investigación plena de estos asuntos..

Actos delictivos

Orlando Health no tolera ni condona los actos delictivos. Si sospechamos de un posible acto delictivo, lo informamos inmediatamente a **Recursos Humanos** o a **Cumplimiento y Ética**.

Informamos casos de actos delictivos o ilícitos que representan un riesgo inmediato para la seguridad de cualquier persona, la seguridad de Orlando Health o la policía local.

Si se descubre que algún miembro del equipo está involucrado en un acto delictivo, quedará sujeto a una acción disciplinaria de conformidad con la política corporativa. La acción disciplinaria corresponderá al delito cometido, incluido el despido.

Chequeo de personas cubiertas

A sabiendas, no contratamos ni empleamos ni facturamos por los servicios prestados por una persona o entidad que se encuentre excluida o sea inelegible para participar en programas federales de atención médica, que hayan sido suspendidas o inhabilitadas para efectuar contratos con el gobierno federal, o que hayan sido condenadas por un delito relacionado con la prestación de servicios o artículos médicos.

De acuerdo con un cronograma prescrito, Orlando Health confirma que se realiza un chequeo de todas las personas cubiertas que desempeñan funciones o servicios en representación de Orlando Health usando las listas de exclusión del gobierno para asegurarse de no estar contratando o realizando negocios con personas o entidades excluidas.

P ¿Quién está incluido en la definición de “persona cubierta”?

R Las personas cubiertas incluyen, entre otros, a los empleados de Orlando Health, los miembros del directorio o comité, miembros del personal médico, proveedores, voluntarios, estudiantes, vendedores, contratistas independientes y personas que hacen negocios en representación de la organización.

Al mismo tiempo que cooperamos plenamente con todas las investigaciones, protegemos los derechos legales de Orlando Health y de los miembros de nuestro equipo.



Incentivos comerciales

Un incentivo comercial es una ventaja o beneficio económico otorgado por una persona o entidad de acuerdo con su cargo o relación con Orlando Health. Para evitar participar en incentivos comerciales, nuestras políticas incluyen lo siguiente:

- Aceptamos referencias médicas y admisiones de pacientes basándonos únicamente en las necesidades clínicas del paciente y nuestra capacidad de proporcionar los servicios requeridos.
- No pedimos ni recibimos nada de valor, directa, indirectamente o a cambio de la referencia de pacientes.
- No pagamos ni ofrecemos pagar a nadie — empleados, médicos ni proveedores — por referencias médicas de pacientes.
- No aceptamos pagos ni obsequio alguno por las referencias médicas que realiza Orlando Health.
- No proporcionamos descuentos “de cortesía profesional” a los miembros del personal médico ni a sus familias.
- No permitimos que las cuentas adeudadas por un médico afiliado sean perdonadas, ni total ni parcialmente.

P Encontré una política relacionada con mi pregunta, pero no estoy seguro de si coincide con el Código de Conducta. ¿Cuál debería seguir?

P No puedo encontrar una política para solucionar un problema que surgió recientemente en mi unidad. ¿Dónde más puedo buscar respuestas?

R En el Código de Conducta



Competencia y proveedores

Los miembros del equipo no serán contratados ni actuarán como consultores ni tendrán una relación comercial independiente con ninguno de los proveedores o terceros pagadores de Orlando Health, a menos que se obtenga la previa aprobación del director de Cumplimiento y Ética y del gabinete ejecutivo. Asimismo, la gerencia y los miembros del equipo ejecutivo no serán contratados ni actuarán como consultores ni tendrán una relación comercial independiente con ninguna entidad que proporcione bienes o servicios que sean sustancialmente similares a aquellos que Orlando Health proporcione o esté considerando en poner a disposición.

Los miembros del equipo no realizarán inversiones en un vendedor, pagador, proveedor, suministrador o competidor, que excedan los límites establecidos en la política corporativa, salvo que primero se obtenga una autorización por escrito del gabinete ejecutivo a través del director de Cumplimiento y Ética.

Relaciones financieras

Revisamos detenidamente las relaciones financieras para cumplir con la Ley Antisoborno y la Ley Stark.

No debemos intentar obtener ninguna ventaja ni fomentar favores al ofrecer o aceptar pagos inadecuados, cortesías comerciales ni otro incentivo indebido. No ofrecemos ningún incentivo o favor indebido a los pacientes, proveedores o terceros con el fin de fomentar la derivación de pacientes a nuestras instalaciones o de utilizar un producto o servicio en particular. No solicitaremos o aceptaremos obsequios ni favores a cambio de influencia o asistencia en una transacción al momento de llevar a cabo sus operaciones comerciales con una persona o entidad, incluidos los proveedores y pacientes.

Los acuerdos comerciales con los médicos deben ser conforme a contratos por escrito, firmados y deben estar adecuadamente estructurados para cumplir con los requisitos legales. Todas las relaciones contractuales y transacciones con médicos requieren la revisión por adelantado y la aprobación por parte de Asuntos Legales y los directores de Orlando Health, lo que puede incluir directivos de Operaciones, Marketing y Comunicaciones, Compensación y Contratación de Proveedores, Asuntos Jurídicos y, en algunos casos, del Departamento de Cumplimiento y Ética conforme a las políticas de transacción con médicos de Orlando Health.

Todos los miembros del equipo de Orlando Health que interactúan con médicos, en particular, aquellos que ocupan un cargo que aprueba acuerdos financieros con médicos o que procesa pagos a médicos, deben tener conocimiento de los requisitos legales y de las políticas de Orlando Health referidas a las relaciones entre las entidades de Orlando Health y los médicos.

Contratación y relaciones comerciales

- Los contratos deben ser por escrito y apegarse a la política de autoridad firmante de Orlando Health.
- Todas las negociaciones de contratos, acuerdos y relaciones comerciales deben ajustarse a las leyes, los reglamentos, las políticas y los procedimientos.
- Los contratos en los cuales se identifiquen posibles conflictos de interés serán revisados por el director de Cumplimiento y Ético.
- La información sobre las actividades comerciales de Orlando Health, incluida la estrategia, los precios, los costos, las finanzas y los temas similares, es privada y confidencial.
- Orlando Health no celebrará ningún acuerdo que constituya una negativa para negociar con otra organización o que pudiera afectar el negocio de Orlando Health o de la otra organización.

Obsequios y cortesías comerciales

Todos los obsequios o cortesías comerciales (incluidas invitaciones y comidas de negocios) que se ofrezcan, reciban o intercambien con personas o entidades no vinculadas con Orlando Health deben cumplir con los requerimientos establecidos en la política corporativa. Si no tenemos claro si una oferta o intercambio específico está prohibido por la política, contactamos a la gerencia y al Departamento de Cumplimiento y Ética para obtener orientación.

No hacemos lo siguiente:

- No solicitamos obsequios.
- No permitimos que los obsequios influyan indebidamente en las relaciones, los resultados comerciales o la toma de decisiones, o que promuevan su posible existencia.
- No utilizamos obsequios con el fin de inducir, garantizar o recompensar la derivación médica de pacientes o el pedido de un servicio o suministro.
- No damos ni recibimos regalos de pacientes, familiares o representantes.
- No damos ni aceptamos dinero en efectivo o equivalentes a efectivo (por ejemplo, cheques, tarjetas de regalo, certificados de regalo, cupones, préstamos, inversiones en acciones) en relación con un paciente o de alguna persona o entidad no vinculada con Orlando Health.
- No permitimos que los proveedores paguen gastos de viaje ni de alojamiento.

¡IMPORTANTE!

No aceptamos obsequios ni cortesías comerciales en ningún momento durante negociaciones activas o durante el proceso de Pedido de información/Pedido de propuesta con un proveedor potencial.

Selección de proveedores y productos

Nosotros:

- Seleccionamos proveedores a través de medidas justas, equitativas y objetivas.
- Todos los proveedores que cumplen con estos estándares gozan de igualdad de oportunidades para presentar sus productos y servicios.
- No ofrecemos ni recibimos ninguna forma de pago, comisión ilegal o soborno para inducir la referencia o la compra de cualquier producto o servicio.
- Seleccionamos el producto o servicio que mejor se ajusta a las necesidades de nuestros pacientes y Orlando Health al mismo tiempo que mantenemos nuestro compromiso de apoyar la diversidad de los proveedores.

P El padre de mi paciente me dio una tarjeta de regalo de \$25. ¿Puedo conservarla?

R No. La política de Orlando Health les prohíbe a los miembros del equipo aceptar dinero en efectivo ni equivalentes. Si un paciente u otra persona desea realizar una donación o dar un obsequio, refiéralos a la gerencia y a la Fundación Orlando Health.

P A mi departamento le gustaría organizar una fiesta navideña. ¿Es aceptable?

R Sí. Los miembros del equipo pueden pagar los costos de los eventos sociales siempre y cuando no actúen a nombre de Orlando Health. El costo de estos eventos sociales privados no puede ser un gasto comercial para propósitos fiscales, y los miembros del equipo no le cobrarán a Orlando Health ni recibirán reembolso alguno por parte de Orlando Health para cubrir este gasto.

Talleres, seminarios y sesiones de capacitación

Se requiere la aprobación de la gerencia antes de aceptar la oferta de un vendedor para llevar a cabo o financiar las sesiones de capacitación o las clases sobre conocimientos de productos. Si nos invitan a asistir a una conferencia, seminario, taller u otra función similar patrocinada por un tercero, primero debemos obtener la aprobación de la gerencia. La gerencia consulta con el vicepresidente responsable del área para determinar si se debe aceptar dicha oferta o no.

P Una compañía de dispositivos médicos me invitó a exponer en una conferencia nacional sobre un producto que Orlando Health está utilizando. El proveedor se ofreció a pagar el costo de la conferencia, el traslado y el alojamiento por tres días. ¿Es esto aceptable?

R No. La política de Orlando Health establece los lineamientos para la participación de nuestros miembros del equipo.

- El miembro del equipo no puede aceptar un pago por parte del proveedor para su boleto de avión a la conferencia.
- El miembro del equipo no puede aceptar un pago por parte del proveedor por el costo del hotel.

Conflicto de intereses

La política corporativa de Orlando Health establece los estándares de conducta que Orlando Health espera en relación con los conflictos de intereses. Actuamos en beneficio de Orlando Health y desempeñamos nuestras funciones con total objetividad.

En nuestras negociaciones con la organización y en aquellas realizadas en nombre de esta, estamos sujetos a una norma estricta de trato honesto y justo, y actuamos de conformidad con las leyes, los reglamentos, las políticas y los acuerdos laborales.

Está prohibido que utilicemos nuestros cargos, o los conocimientos que obtengamos a raíz de ellos, de tal forma que se origine un conflicto entre los intereses de Orlando Health y los nuestros.

P ¿Qué debería hacer si observo un posible conflicto de intereses o tengo una pregunta sobre conflictos de intereses?

R Hable con su equipo de liderazgo o comuníquese con Cumplimiento y Ética para que lo orienten.



Por lo general, si se aprueba, solo se permite que los proveedores paguen el costo de inscripciones.

A continuación, le mostramos algunos ejemplos de posibles conflictos de intereses:

- Relación de subordinación directa entre miembros de una familia.
- Usar bienes, información o recursos de Orlando Health para fines no relacionados con Orlando Health.
- Tener empleos o cargos externos que nos distraigan de nuestro trabajo en Orlando Health.
- Tomar decisiones comerciales que puedan beneficiar a la propia familia o amigos.
- Tener una participación financiera o como propietario en una entidad que compita con Orlando Health.
- Tener relaciones financieras que aparentemente pudieran influir en la independencia de las decisiones sobre la atención médica del paciente.
- Emitir testimonios, respaldar o promocionar a un vendedor, pagador, proveedor, producto o servicio.

Un conflicto de intereses se refiere a una situación en la que las consideraciones financieras u otras consideraciones personales pueden comprometer, en efecto o en apariencia, la capacidad de una persona para tomar decisiones objetivas en el ejercicio de las responsabilidades de su cargo.

Protección de activos

Reportes financieros

Los estados financieros ayudan en la gestión comercial y son importantes para cumplir con las obligaciones frente a los pacientes, los miembros del equipo, los proveedores y los acreedores. Nos comprometemos a proporcionar estados financieros exactos, ya que son fundamentales para cumplir con los requisitos de información financiera y tributaria.

Esto significa lo siguiente:

- Utilizamos los principios contables generalmente aceptados para mantener y presentar estados financieros exactos.
- Contamos con un sistema de información financiera que proporciona divulgaciones oportunas, exactas e integrales.
- Informamos de inmediato al director de Cumplimiento y Ética las inquietudes sobre contabilidad, información financiera, el uso de activos y los controles internos.
- Registramos todas las transacciones, pagos y recibos de manera oportuna, exacta y coherente.
- No ingresamos información falsa ni engañosa en ningún registro financiero.
- No adoptamos ninguna medida para influenciar, coaccionar, manipular, engañar u obstruir de forma fraudulenta a ningún auditor involucrado en una auditoría con el fin de tergiversar la situación financiera de la organización.

Uso de los activos de la compañía

Usamos los activos de la compañía solo para los fines comerciales de Orlando Health, no para beneficios ni para ganancias personales.

Son algunos ejemplos de activos de la compañía:

- Equipo
- Software
- Fondos
- Inventario
- Tiempo de los miembros del equipo
- Estrategias comerciales y datos (financieros, de los pacientes u otros)
- Suministros

Si tenemos preguntas sobre cómo usar los activos de la compañía, deberíamos hablar con nuestro gerente primero. Si sospechamos de buena fe de alguna pérdida, uso indebido, despilfarro o abuso de los activos de la compañía, lo comunicamos al Departamento de Cumplimiento y Ética.



Viajes y entretenimiento

Orlando Health financia los gastos de viaje, entretenimiento y costos relacionados con el negocio de conformidad con la política corporativa.

Los viajes y el entretenimiento deben ser coherentes con las responsabilidades de nuestro cargo y apoyar los intereses de la organización. Utilizamos un criterio razonable al momento de utilizar los recursos de la compañía para financiar los gastos de viaje y de entretenimiento. No le solicitamos a Orlando Health que nos reembolse gastos personales incurridos durante viajes y entretenimiento.



Mantener los más altos estándares de excelencia ética

Si tiene preguntas sobre el Código de Conducta, contacte al Departamento de Cumplimiento y Ética:

(321) 841-2335

R-Compliance&EthicsDepartment@OrlandoHealth.com

Póngase en contacto con la línea directa de cumplimiento confidencial para informar, de manera anónima, problemas de cumplimiento:

(888) 464-6747

OrlandoHealth.EthicsPoint.com

conectate a la salud



1414 Kuhl Ave.
Orlando, FL 32806
(321) 841-5111

ORLANDO HEALTH[®]

OrlandoHealth.com