

Código de **CONDUCTA 2024**



Índice

- 3** Mensaje de nuestros directivos
- 4** Introducción
- 7** El Programa de cumplimiento e integridad de Cone Health
- 8** Atención, tratamiento y servicios del paciente
- 9** Privacidad y confidencialidad
- 10** Comportamiento en el lugar de trabajo e igualdad de oportunidades de empleo
- 11** Conflictos de interés
- 12** Cortesías comerciales, regalos y relaciones con los proveedores
- 12** Competencia y antimonopolio
- 13** Asuntos de seguridad, salud y medio ambiente
- 14** Protección de la propiedad y la tecnología de Cone Health
- 14** Contabilidad y registro adecuados
- 15** Integridad de facturación y codificación
- 15** Detección y reportes de reclamos falsos
- 16** Ingresos, tratamientos y remisiones
- 16** Participación en la comunidad y actividades políticas
- 17** Trato con funcionarios del gobierno y agencias reguladoras
- 17** Actividades de marketing y medios de comunicación
- 18** Cómo obtener ayuda
- 18** Educación y capacitación sobre cumplimiento
- 19** Proceso para hacer reportes

De Cone Health

LIDERAZGO

Cone Health se compromete a servir a nuestras comunidades creando experiencias de atención médica inigualables. La reputación de calidad de Cone Health viene de ofrecer una atención excepcional a los pacientes, así como de la integridad de nuestras prácticas de empresa. En resumen, nuestros valores esenciales dictan no solo altos estándares de atención para las personas y las comunidades a las que servimos, sino un compromiso decidido a hacer bien las cosas en todo momento.

Revise la información en este Código de conducta para entender lo que se espera de cada miembro del equipo de Cone Health. Tenga este documento siempre con usted, para que pueda consultarlo con facilidad si alguna vez tiene una pregunta o necesita orientación.

La parte más importante de cualquier esfuerzo de cumplimiento no son las normas, sino las personas que las toman en serio. Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad personal de asegurar que las prácticas de la empresa se apliquen de manera que reflejen los más altos estándares de honestidad e integridad. Si usted se entera de cualquier situación que pueda entrar en conflicto con el Código de conducta, o que pueda infringir las leyes aplicables o los requisitos normativos, debe comunicarlo de inmediato.

Nuestros valores esenciales y nuestra cultura de equidad animan a los miembros del equipo a comunicar cualquier preocupación, equivocación o incidente evitado, y que se sientan seguros y apoyados cuando lo hacen. Nuestro objetivo es usar estos eventos para educar y mejorar los procesos en lugar de centrarnos en culpar a alguien.

Puede comunicar sus preocupaciones a su supervisor, avisar a los Servicios de cumplimiento y auditoría de Cone Health o llamar a la línea de

asistencia de cumplimiento y privacidad al 1-855-809-3042 o completar un reporte por Internet en www.conehealthethicspoint.com. Cuando llame a la línea de asistencia puede elegir permanecer anónimo. Cone Health no tolera las represalias contra ningún miembro del equipo que de buena fe reporte preocupaciones sobre el cumplimiento.

En resumen, una empresa como la nuestra no puede prosperar si no inspira la confianza de los pacientes, los miembros de la comunidad, los proveedores, terceros pagadores, las agencias gubernamentales de supervisión y muchos otros integrantes importantes. Su compromiso personal de hacer lo correcto es vital para ese esfuerzo, para que podamos mantener la misión de ofrecer una excelente atención médica a todas las comunidades a las que servimos.

Gracias por todo lo que hace por Cone Health.

Atentamente,



A handwritten signature in black ink that reads "Mary Jo Cagle".

Mary Jo Cagle, MD
Directora ejecutiva



A handwritten signature in black ink that reads "Mae G. Douglas".

Mae Douglas
Presidenta de la Junta
de Fideicomisarios de
Cone Health

INTRODUCCIÓN

Cone Health se compromete a cumplir todas las leyes y reglamentaciones aplicables y demostrar altos estándares éticos en todo lo que hacemos. El cumplimiento es responsabilidad de todos los miembros del equipo de Cone Health. Los miembros del equipo de Cone Health incluyen, miembros de la junta, ejecutivos, empleados, proveedores, contratistas independientes, estudiantes, investigadores, profesionales médicos, voluntarios y socios. Cualquier persona que trabaje para Cone Health o en su nombre debe cumplir todas las leyes y políticas aplicables, y este Código de conducta.

Cone Health se compromete a seleccionar y contratar personas calificadas y con vocación de servicio que tomen las decisiones correctas cuando se enfrenten a situaciones difíciles. El objetivo de Cone Health es que nos conozcan por nuestro compromiso con la calidad, con miembros del equipo atentos que trabajan juntos en un entorno de integridad. Por lo tanto, los miembros del

equipo deben reflejar los valores de Cone Health a las comunidades a las que servimos.

El propósito, la intención y los valores de Cone Health, así como los Compromisos de iCARE de Cone Health, son la base de nuestro Código de conducta. Por esto, es importante que se familiarice con estas expectativas, que se indican en las páginas 5 y 6, para ayudarlo a tomar las decisiones correctas.

Su comportamiento y las decisiones que toma influyen en nuestra organización y las comunidades a las que servimos. Consulte el Código de conducta siempre que necesite orientación sobre las acciones apropiadas en su trabajo y siempre que su intuición le diga que algo no está del todo bien. Reconocemos que nuestra organización tiene distintos niveles y es compleja y pueden ocurrir errores. Su ayuda para identificar problemas y oportunidades de mejora es una parte importante de nuestra cultura de cumplimiento.



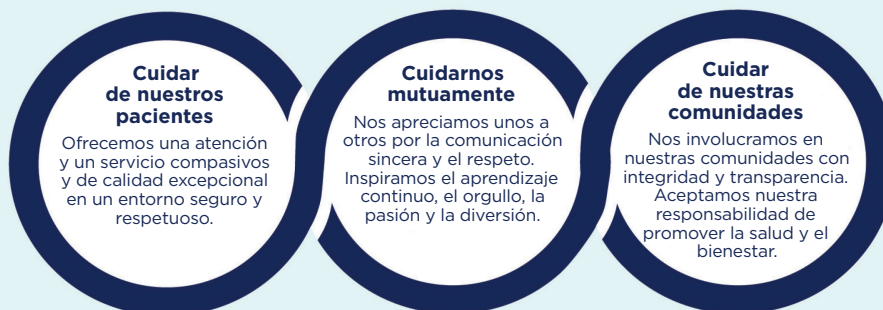
Nuestros compromisos



Nuestras prioridades estratégicas



Nuestros valores



iCARE

Commitments to Care.

Comunicación

Yo generaré y entablaré conversaciones sobre posibilidades.

Responsabilidad

Yo cumpliré mi palabra.

Respeto

Yo asumiré las mejores intenciones y aceptaré las diferencias.

Empoderamiento

Yo lo aceptaré, lo resolveré y lo celebraré.

El PROGRAMA de CUMPLIMIENTO e INTEGRIDAD de Cone Health

Nuestro departamento de Servicios de cumplimiento y auditoría (Audit and Compliance Services department) de Cone Health supervisa nuestro Programa de integridad y cumplimiento (Compliance and Integrity Program), que incluye las funciones de cumplimiento y auditoría interna de la organización. Los Servicios de cumplimiento y auditoría de Cone Health son un recurso para los miembros del equipo de Cone Health y apoyan y fomentan una cultura de toma de decisiones éticas para asegurar que las operaciones se ajusten a las leyes, reglamentaciones, políticas, procedimientos, directrices y normas. Está diseñado específicamente para detectar, prevenir y corregir cualquier infracción de la ley o de las políticas de Cone Health.

El Programa de cumplimiento e integridad de Cone Health consta de siete elementos que definen cómo Cone Health previene, detecta y corrige el

incumplimiento. Cada uno de estos elementos se detalla en el documento del Programa de cumplimiento e integridad de Cone Health, que está disponible en la biblioteca de políticas en la intranet de Cone Health. Lo invitamos a que revise estos documentos y se familiarice con ellos.

Es imposible crear un Código de conducta que contemple todas las situaciones que un miembro del equipo pueda experimentar durante su carrera en Cone Health. Sin embargo, cuando se enfrente a una situación difícil, cada miembro del equipo debe detenerse y determinar la mejor respuesta usando el Código de conducta descrito en este folleto y sostenido por Cone Health.

Consulte el [Programa de cumplimiento e integridad](#) para obtener más información.

Definición de la cultura de cumplimiento, ética e integridad de Cone Health

Es importante que los miembros del equipo entiendan cómo se interrelacionan los tres conceptos de cumplimiento, ética e integridad:

Cumplimiento

- Conocer las normas
- Seguir las normas, así como se le han indicado

Ética

- Entender la diferencia entre lo que está bien y lo que está mal
- Elegir hacer lo correcto

Integridad

- Constantemente hacer lo correcto incluso cuando nadie esté observando

ATENCIÓN, TRATAMIENTO y SERVICIOS del paciente

Cone Health está comprometido con el cuidado de nuestros pacientes ofreciéndoles una atención compasiva y de calidad excepcional en un entorno seguro y respetuoso. Siempre se tratará a los pacientes con dignidad y respeto. Cone Health da a cada paciente información sobre sus derechos y responsabilidades, y se esfuerza por proteger esos derechos durante la atención y el tratamiento.

Cone Health aprobó una Declaración de derechos y responsabilidades del paciente (Patient's Bill of Rights and Responsibilities) esperando que el cumplimiento de estos derechos demuestre respeto por los valores del paciente y reconozca la dignidad personal y la necesidad de privacidad en el

tratamiento. La Declaración de derechos del paciente se aplica a todos los entornos de atención para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

Los miembros del equipo de Cone Health pueden obtener una copia de la Declaración de derechos del paciente disponible en la biblioteca de políticas de Cone Health.

Para obtener más información consulte las siguientes políticas:

[Declaración de derechos y responsabilidades del paciente](#)

[Guilford County Behavioral Health Center \(GCBHC\)](#)

[Derechos del paciente, salud mental](#)



PRIVACIDAD y CONFIDENCIALIDAD

De acuerdo con la Health Insurance Portability and Accountability Act (Ley de portabilidad y responsabilidad de seguros médicos, HIPAA), los miembros del equipo de Cone Health protegerán la confidencialidad y seguridad de la información del paciente.

La HIPAA permite el uso de la información del paciente para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica. Los miembros del equipo pueden tener acceso a la información del paciente solo para desempeñar sus funciones laborales.

Está estrictamente prohibido acceder a la información del paciente, o cualquier otro tipo de información confidencial, para uso personal o no relacionado con el trabajo. Esto incluye acceder a su propio expediente o al expediente médico de un familiar. Se debe usar una cuenta de MyChart para acceder a los expedientes médicos personales, o puede elegir comunicarse con la oficina de revelación de información del Departamento de información médica (Health Information Department).

Proteger la privacidad de nuestros pacientes y miembros del equipo también incluye enviar mensajes de texto y usar las redes sociales con precaución. Los mensajes de texto y las redes sociales deben usarse de manera que cumplan las políticas, los programas y las leyes aplicables actuales, incluyendo aquellas que rigen la información médica protegida, la confidencialidad, los derechos de autor, las marcas comerciales y los derechos de los empleados. Esto incluye cuentas e interacciones personales, sin importar si se hacen en el horario de trabajo de Cone Health o usando los recursos de esta.

Otros tipos de información de la empresa también deben tratarse de forma confidencial, como la información sobre el empleo y las finanzas. Cualquier información obtenida o creada por los miembros del equipo de Cone Health debe tratarse de forma confidencial, incluso después de terminar la relación laboral. Esta protección se extiende al uso de las redes sociales por parte de los empleados.

Respetamos y mantenemos la confidencialidad de:

- Expedientes de pacientes (identidad del cliente, diagnóstico, tratamiento, información sobre finanzas, psicosocial y otra información personal o familiar) porque son propiedad de Cone Health.
- Información sobre personas y cultura, como salarios, beneficios y medidas disciplinarias de los miembros del equipo.
- Información sobre finanzas, marketing, planificación y otros tipos de información de la empresa.

Para obtener más información consulte las siguientes políticas:

[Requisito mínimo necesario de la HIPAA](#)

[Aviso de prácticas de privacidad](#)

[Confidencialidad](#)

[Modificación/corrección de la información médica](#)

[Revelación de información médica protegida y casos que se pueden reportar](#)

[Protección de la información médica electrónica protegida](#)

[Uso y revelación de la PHI para recaudación de fondos y marketing](#)

[Uso y revelación de la PHI a asociados de negocio](#)



COMPORTAMIENTO en el lugar de trabajo e igualdad de OPORTUNIDADES de empleo

Cone Health es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades. Cone Health no discrimina ni tolera la discriminación contra ningún empleado o candidato por motivos de raza, color, religión, género, orientación sexual, identidad/expresión de género, condición de veterano, embarazo o cualquier otro motivo protegido por la ley.

Es política de Cone Health cumplir todas las leyes federales, estatales y locales aplicables que prohíben la discriminación y el acoso, y garantizan la igualdad de oportunidades. Cone Health se compromete a ofrecer un ambiente de trabajo que respete los derechos, la dignidad y las diferencias culturales de los miembros del equipo. El acoso o abuso de cualquier tipo (es decir, físico, mental o verbal) es inapropiado y no se tolerará.

Cone Health está comprometido con las personas y la cultura justas y legítimas (es decir, las políticas y prácticas de recursos humanos en el reclutamiento, la contratación, la colocación, los ascensos, los traslados, los descensos de puesto, la disciplina, las tarifas de salario, el despido y todos los demás términos y condiciones de empleo). Nuestra intención es ofrecer un ambiente libre de cualquier forma de discriminación y acoso ilegales. Nuestra cultura de equidad fomenta que se reporten sin miedo las equivocaciones y los incidentes evitados. Nuestro objetivo es compartir lo aprendido para evitar futuras equivocaciones y mejorar los procesos.

Cone Health tiene la obligación con nuestros pacientes y con las personas de nuestras comunidades de asegurar que los miembros del equipo estén en condiciones de hacer su trabajo cuando se presenten a trabajar. Por este motivo, se prohíbe el uso, la venta o la transferencia ilegal de drogas. Además, no debe tener ni consumir bebidas alcohólicas en el lugar de trabajo ni presentarse a trabajar, en ningún centro, bajo la influencia de drogas y alcohol. Una infracción en esta área se tratará de manera justa y coherente de acuerdo con nuestra Política de drogas y alcohol.

Si tiene alguna pregunta o preocupación relacionada con las políticas de Cone Health sobre el comportamiento en el lugar de trabajo o la igualdad de oportunidades de empleo, hable con su jefe directo o comuníquese con el departamento de Personas y cultura (People and Culture department) al 336-832-8100.

Para obtener más información consulte las siguientes políticas:

[Igualdad de oportunidades de empleo](#)

[Conducta profesional y prevención del acoso en el lugar de trabajo](#)

[Consumo de alcohol y drogas](#)

[Responsabilidad por el rendimiento y compromiso](#)





CONFLICTOS de interés

Un conflicto de interés ocurre cuando una relación, influencia o actividad perjudica, o incluso da la impresión de perjudicar, la capacidad de una persona para tomar decisiones objetivas y justas en el desempeño de su trabajo. En otras palabras, usted no debe ponerse en ninguna situación que pueda obligarlo a anteponer sus intereses personales o económicos a los intereses de Cone Health. En ciertos casos, pueden surgir conflictos de interés a pesar de sus mejores esfuerzos por evitarlos. Si se presenta una situación de este tipo, debe comunicárselo de inmediato y en detalle a su jefe directo o a los Servicios de cumplimiento y auditoría de Cone Health.

Los siguientes son ejemplos donde puede existir un conflicto de intereses:

- Trabajar para la competencia o para un posible competidor mientras trabaja para Cone Health
- Ser propietario directo o indirecto de una empresa competidora o proveedora de bienes y servicios de Cone Health, o tener una participación significativa en ella (consulte Cortesías comerciales, regalos y relaciones con los proveedores)

- Aceptar regalos, pagos o servicios de quienes hacen negocios o buscan hacer negocios con Cone Health
- Desempeñarse como director, funcionario, consultor u otra función clave en una empresa que hace (o busca hacer) negocios con Cone Health o compite con ella
- Contratar o emplear a un familiar o amigo para ofrecer bienes o servicios a Cone Health
- Cualquier interés empresarial o económico, o relación que usted o un familiar suyo tenga que pudiera parecer que influye en su capacidad para cumplir sus obligaciones con Cone Health

Para obtener más información consulte las siguientes políticas:

[Conflicto de interés](#)

[Cortesías comerciales, regalos y relaciones con los proveedores](#)

[Código de conducta profesional del Cone Health Medical Group \(CHMG\)](#)

[Directrices de IRB: Investigación de conflictos de interés:](#)

CORTESÍAS comerciales, REGALOS y RELACIONES con los proveedores

Cone Health trata con muchos proveedores. Nuestra política se basa en seleccionar a los proveedores por factores objetivos como el precio, la calidad, el rendimiento, la atención al cliente y la reputación.

Cone Health no hace negocios usando de forma indebida cortesías comerciales, regalos o asociaciones. Es ilegal y contrario a la política de Cone Health dar o recibir cualquier remuneración a cambio de o para favorecer: (a) la remisión de un paciente o (b) la compra o arrendamiento de un servicio o artículo. Se define como remuneración cualquier cosa de valor económico, incluyendo sobornos y reembolsos (ya sea en efectivo o en especie). Por ejemplo, no se permite aceptar dinero en efectivo o un regalo equivalente (como un cupón o una tarjeta de regalo). Además, la oportunidad de ganar dinero puede considerarse una remuneración.

No debe aceptar ni pedir ningún beneficio a un proveedor existente o potencial que pueda comprometer o hacer pensar que compromete su evaluación objetiva de los productos o servicios del proveedor.

Debe abstenerse de exigir a un proveedor que renuncie a sus actividades comerciales con nuestros competidores o que compre nuestros productos o

servicios para obtener o mantener su acuerdo de suministro con nosotros. También debe respetar y proteger cualquier información confidencial o de propiedad exclusiva que un proveedor comparta con usted.

Por último, no puede pedir ni usar su puesto en Cone Health para obtener un descuento especial u otro trato favorable (por ejemplo, un regalo) para usted u otras personas que el proveedor no ofrezca a todos los miembros del equipo de Cone Health.

Los miembros del equipo deben informar de las ofertas de regalos o gratificaciones a sus jefes directos o a los Servicios de cumplimiento y auditoría. Como cada situación de la empresa es única, las ofertas de regalos o gratificaciones pueden exigir una revisión de los Servicios de cumplimiento y auditoría para determinar si es apropiado aceptar el regalo o la gratificación.

Para obtener más información consulte las siguientes políticas:

[Cortesías comerciales, regalos y relaciones con los proveedores](#)

[Código de conducta profesional del Cone Health Medical Group \(CHMG\)](#)

COMPETENCIA y ANTIMONOPOLIO

Cone Health compite de una manera ética y legítima. Evita todas las acciones que sean anticompetitivas o que entren en conflicto con las leyes que rigen las prácticas competitivas en el mercado. Algunas prácticas ilegales incluyen:

- Acuerdos con competidores para dividir territorios o listas de clientes.

- Cualquier otro acuerdo con competidores que eleve de manera ilegal el precio de los servicios o reduzca indebidamente la competencia.

Nunca hable ni revele información de precios o de mercado con alguien o a alguien de otra empresa a menos que consulte primero con los abogados de Cone Health.

Asuntos de **SEGURIDAD, SALUD y MEDIO AMBIENTE**

Cone Health busca ofrecer un lugar de trabajo saludable y seguro para los miembros de nuestro equipo. Los supervisores son responsables de asegurar que todos los miembros del equipo estén debidamente capacitados en prácticas y precauciones médicas y de seguridad.

Nuestra cultura justa en Cone Health reconoce que habrá errores y fomenta la presentación de reportes que resaltan el aprendizaje y la responsabilidad más que la culpa y el castigo.

Cone Health se compromete a cumplir todas las reglamentaciones y leyes locales, estatales y federales para el manejo y la eliminación seguros de materiales peligrosos. Estos materiales incluyen desechos médicos regulados, residuos radioactivos, químicos, de laboratorio y farmacéuticos; y otras sustancias peligrosas como plomo; baterías de litio, objetos punzocortantes y lámparas de mercurio. Los residuos deben guardarse en los contenedores designados. Los residuos radioactivos se marcarán adecuadamente y se almacenarán en áreas seguras.

Cone Health tiene distintas formas en que los miembros del equipo pueden obtener ayuda con las preocupaciones de seguridad y calidad. Los métodos disponibles para presentar un reporte incluyen, entre otros, los siguientes:

- a. Su jefe directo
- b. El portal Cone Health Safety Zone en Cone Connects
- c. Seguridad ambiental y de radiación 2-HELP (1-336-832-4357)
- d. Departamento de Personas y cultura
- e. Director de cumplimiento y privacidad de Cone Health
- f. Servicios de cumplimiento y auditoría de Cone Health
- g. Línea de asistencia de cumplimiento y privacidad (anónima o directa) al 1-855-809-3042
- h. The Joint Commission o la North Carolina Division of Health Services Regulation. Puede encontrar información sobre cómo llamar a The Joint Commission en Cone Connects.

Para obtener más información consulte las siguientes políticas:

[Seguridad del empleado](#)

[Plan de administración de la seguridad medioambiental](#)

[Plan de administración de la seguridad medioambiental de ARMC](#)

[Manejo de medicamentos peligrosos](#)

[Plan de manejo de material y residuos peligrosos](#)

[Plan de manejo de material y residuos peligrosos de ARMC](#)



PROTECCIÓN de la PROPIEDAD y la TECNOLOGÍA de Cone Health

Los activos de Cone Health, asignados o disponibles para los miembros del equipo, se pueden usar solo para fines autorizados de la empresa. Cualquier otro uso, como para obras benéficas fuera del horario laboral, debe recibir la aprobación previa de su supervisor.

Se espera que los encargados de la custodia de los equipos u otros activos de Cone Health entiendan su uso y mantenimiento adecuados. Todos los activos de Cone Health bajo la custodia de un miembro del equipo deben devolverse en condiciones aceptables cuando se solicite o cuando el miembro del equipo se vaya de Cone Health. El equipo entregado por Cone Health es para uso exclusivo de los miembros del equipo de Cone Health y no debe compartirse con familiares u otras personas.

Los miembros del equipo usan programas de software de computadora solo conforme a las disposiciones y restricciones de licencia del fabricante correspondiente. De lo contrario, podrían violar las leyes federales sobre derechos de autor.

Las aplicaciones para hacer su trabajo se dan en estaciones de trabajo y computadoras de Cone Health, lo que le permite colaborar de manera segura desde lugares remotos. El acceso remoto está protegido por su contraseña y los miembros del equipo nunca deben compartir contraseñas o códigos de acceso para preservar la confidencialidad.

No debe usar herramientas web gratuitas para recopilar y almacenar información relacionada con su trabajo, ya que puede poner en peligro los datos de Cone Health. Si usted o su equipo detectan la necesidad de nuevas tecnologías para hacer el trabajo, use el proceso de administración de riesgos de proveedores para pedir las nuevas tecnologías y herramientas.

Para obtener más información consulte las siguientes políticas:

[Autorización y uso de teléfonos celulares y otros dispositivos electrónicos de Cone Health](#)

[Procedimiento de uso aceptable de las tecnologías de la información ITS](#)

CONTABILIDAD y REGISTRO adecuados

Todos los registros de Cone Health se preparan con precisión, confiabilidad, honestidad y según los procedimientos financieros y contables establecidos. Un miembro del equipo no debe registrar información falsa o engañosa en los registros de Cone Health y debe informar a la gerencia de cualquier transacción que considere cuestionable.

Los registros sobre costos, finanzas o información similar de la empresa se harán únicamente en los libros y registros de Cone Health que se llevan de forma habitual. No se tolerarán transacciones "no oficiales".

Cone Health mantiene un sistema de controles administrativos y contables para: (a) salvaguardar los activos, (b) comprobar la precisión y fiabilidad de los datos contables, (c) promover la eficiencia de las operaciones y (d) fomentar el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones.

Todos somos responsables de llevar una contabilidad correcta y de respetar los procedimientos de control para evitar errores o irregularidades, o para detectarlos y corregirlos a tiempo.

Todos los registros deben guardarse en un lugar seguro y protegido por el período de tiempo que exija la ley o la política de Cone Health, o el que sea de mayor duración. Los registros deben organizarse de manera que permitan una rápida recuperación. Los registros antiguos o innecesarios, ya sea en formato electrónico o en papel, deben eliminarse o depurarse correctamente con el conocimiento adecuado de la gerencia y según los programas de conservación de documentos aplicables. Un miembro del equipo nunca debe destruir o alterar ningún documento antes de que lo solicite una agencia gubernamental o un tribunal, o en respuesta a dicha solicitud.

Consulte la [Política de conservación de documentos](#) para obtener más información.

INTEGRIDAD de facturación y codificación

Cone Health factura solo por la atención y los servicios debidamente autorizados y documentados como necesarios por razones médicas, y nada más que eso. Cone Health no tolerará que nadie tergiverse los servicios, suministros y equipos ofrecidos, o el alcance de los servicios, suministros y equipos prestados para evadir las limitaciones de cobertura o aumentar los pagos de terceros. Tomaremos todas las precauciones razonables para asegurarnos de que nuestro trabajo de facturación y codificación sea preciso, oportuno y cumpla las políticas de Cone Health, así como las leyes y reglamentaciones federales y estatales. Las consultas hechas para obtener información faltante deben documentarse de manera adecuada e íntegra.

Si trabaja en un área relacionada con la facturación o la codificación, se espera que entienda y cumpla todas las políticas y procedimientos de facturación y codificación establecidos por Cone Health y

por terceros pagadores (incluyendo Medicare y Medicaid).

Es política de Cone Health reembolsar cualquier pago excesivo ocasionado por errores de facturación.

Algunas reglamentaciones gubernamentales y muchos contratos con aseguradoras exigen que los pacientes paguen coseguros, copagos y deducibles. Por este motivo, la práctica de cancelar habitualmente el coseguro, los copagos y los deducibles viola las obligaciones legales y contractuales y está prohibida.

Para obtener más información consulte las siguientes políticas:

[Facturación y cobro](#)

[Ajuste de facturas de pacientes](#)

Detección y reportes de RECLAMOS FALSOS

Es ilegal que un proveedor de atención médica presente reclamos de pago fraudulentos o falsos a programas financiados por gobiernos federales o estatales, como Medicare y Medicaid.

La Ley federal de reclamos falsos (Federal False Claims Act) establece sanciones para las personas o entidades que, a sabiendas, presenten un reclamo falso, o hagan que otra persona o entidad presente un reclamo falso para que el gobierno de EE. UU. lo pague o apruebe. Carolina del Norte también tiene leyes sobre reclamos falsos.

Los miembros del equipo deben denunciar de inmediato las vulneraciones de reclamos falsos conocidas o sospechadas. Los miembros del equipo pueden denunciarlo a los jefes directos, a los Servicios de cumplimiento y auditoría de Cone Health o a la Línea de asistencia de cumplimiento y privacidad.

A los miembros del equipo que reportan presuntas vulneraciones los protege la política de Cone Health contra cualquier tipo de acto de represalia. Los miembros del equipo que deciden denunciar un reclamo falso al gobierno federal o estatal tienen derecho a las protecciones para denunciantes, incluyendo la protección contra represalias de su empleador.

Consulte la biblioteca de políticas de Cone Health para conocer todas las políticas y procedimientos de cumplimiento de Cone Health para prevenir e identificar sospechas de reclamos falsos y otros tipos de fraude, malgasto y abuso.

Para obtener más información consulte las siguientes políticas:

[Ley de reclamos falsos y denuncias de fraude, despilfarro y preocupaciones de abuso](#)

[Programa de cumplimiento e integridad](#)

INGRESOS, TRATAMIENTOS y REMISIONES

Solo se admitirá/aceptará para atención y tratamiento a aquellos pacientes que necesiten y se beneficien de los servicios que ofrece Cone Health. Para determinar si se admite o no a una persona, se usan criterios de admisión clínica estándar que incluyen directrices de necesidad médica.

Como política, Cone Health no cobra los copagos o deducibles del seguro, ni ofrece beneficios a los pacientes para asegurar su ingreso. En algunas circunstancias, Cone Health puede ofrecer adaptaciones económicas adecuadas (como permitir pagos mensuales periódicos) a los pacientes según sus necesidades económicas.

Cada paciente recibe atención personalizada. Los profesionales médicos desarrollan planes de tratamiento para satisfacer las necesidades clínicas específicas de cada paciente usando un enfoque multidisciplinario. El tratamiento se ofrece en el entorno menos restrictivo que sea adecuado a las necesidades de cada paciente.

La planificación del alta comienza en el momento del ingreso y continúa durante todo el proceso de tratamiento. El paciente, sus seres queridos y el equipo clínico participan en el proceso de planificación del alta. Los pacientes se dan de alta con un plan de atención posterior o de seguimiento incluyendo la interacción con organizaciones de la comunidad y grupos de apoyo cuando sea necesario. En los casos en que se necesita atención en el hogar, Cone Health no exige a los pacientes que usen agencias de atención médica a domicilio que sean propiedad de Cone Health o estén operadas por esta, de acuerdo con las leyes y reglamentaciones federales.

Para obtener más información consulte las siguientes políticas:

[Ingreso del paciente](#)

[Plan de administración de la utilización](#)

[Proceso de revisión de utilización](#)

PARTICIPACIÓN en la comunidad y ACTIVIDADES políticas

Cone Health se esfuerza por ser un buen ciudadano empresarial en las comunidades a las que sirve.

Se le anima a participar como ciudadano particular en el proceso político y como defensor de organizaciones profesionales, siempre y cuando su participación no: (a) interfiera con el desempeño satisfactorio de sus funciones oficiales, (b) desacredite o avergüence a Cone Health, (c) cree un conflicto de intereses, o (d) dé a entender que habla en nombre de Cone Health, a menos que tenga autorización para hacerlo. Cuando participe, no debe llevar su insignia de Cone Health ni ningún otro objeto con el logotipo de Cone Health o el nombre "Cone Health" que pudiera dar a entender que habla en nombre de Cone Health.

No se pueden usar fondos, equipos, instalaciones o activos de Cone Health para apoyar a organizaciones externas sin la debida aprobación de los directivos senior.

Consulte la política de [Uso político de las instalaciones del sistema médico](#) para obtener más información.

Trato con **FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO** y **AGENCIAS REGULADORAS**

No es lo mismo tratar con funcionarios del gobierno que con particulares. Esto es cierto tanto si el gobierno actúa como cliente, pagador, proveedor o regulador. Pida siempre asesoría a la Oficina del asesor general antes de firmar un contrato con una entidad gubernamental.

No dé nada de valor (como regalos, premios, comidas/bebidas o entretenimiento) que no lo permita la política del gobierno a un miembro del equipo de una agencia federal, estatal o local. Si tiene preguntas sobre lo que permite la política del gobierno, diríjase a los Servicios de cumplimiento y auditoría.

Bajo la dirección de la Oficina del asesor general, Cone Health cooperará con las solicitudes de información de auditores, investigadores u otros funcionarios del gobierno. Cualquier documento escrito, como órdenes judiciales o citaciones, deben comunicarse de inmediato a la Oficina del asesor general antes de responder.

Si un agente del gobierno se pone en contacto con un miembro del equipo por una investigación o solicitud de documentos, de inmediato debe:

1. Pedir ver las credenciales del agente del gobierno.
2. Escribir el nombre del agente y el nombre de la agencia.
3. Avisar al supervisor, quien se pondrá en contacto con el administrador de guardia y con la Oficina del asesor general.
4. Pedir una copia si el agente tiene un documento legal (orden judicial o citación) presentado por el agente.
5. Hacer un inventario por escrito de cualquier documento o artículo que el agente se haya llevado.

Nunca haga lo siguiente:

- Destruir o alterar cualquier registro que solicite una agencia gubernamental o un tribunal
- Ofrecer información engañosa o falsa a un agente del gobierno ni persuadir a alguien para que lo haga

Actividades de **MARKETING** y **MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Toda la publicidad y propaganda de Cone Health debe ser verídica y no engañosa. Cualquier reclamo sobre los servicios debe tener claramente el respaldo de pruebas que justifiquen los reclamos hechos. Toda publicidad sobre precios debe reflejar con precisión los verdaderos cargos por los servicios.

Cone Health no usa anuncios ni programas de marketing que puedan causar confusión entre nuestros servicios y los de nuestros competidores. No deben hacerse representaciones falsas o engañosas.

Por la naturaleza de nuestra industria, con frecuencia recibimos solicitudes de los medios de comunicación para obtener información como las condiciones de los pacientes o entrevistas con miembros del personal, visitantes o pacientes. Todas las solicitudes de los medios de comunicación deben tratarse según la política de Cone Health sobre consultas de los medios de comunicación. Reconocemos que la revelación no aprobada de información delicada podría tener un efecto negativo en los clientes a los que servimos, así como en la reputación y los intereses de Cone Health.

Consulte la política de [Relaciones de medios](#) para obtener más información.

Cómo **OBTENER AYUDA**

Cone Health necesita su ayuda para seguir los principios descritos en este folleto.

Somos responsables, como organización y como personas, de actuar de forma ética y legal. Si se ve involucrado en una situación que no está contemplada en el Código de conducta de Cone Health y necesita orientación o guía adicional, debe buscar el consejo de su jefe o consultar las distintas políticas y procedimientos de Cone Health. Si no puede buscar orientación de estas fuentes o se siente incómodo haciéndolo, debe pedir ayuda a Personas y cultura de Cone Health, la Oficina del asesor general o los Servicios de cumplimiento y auditoría.

Como el comportamiento ético y el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones son importantes, Cone Health también creó una Línea de asistencia de cumplimiento y privacidad. Esta está disponible para cualquier miembro del equipo que tenga una pregunta o preocupación sobre un asunto de cumplimiento, legal o ético. Además, esta línea está disponible para los miembros del equipo que observen infracciones del Código de conducta descrito en este folleto u otras infracciones de las leyes y reglamentaciones. Cone Health quiere dejar en claro que puede plantear estas preocupaciones sin temor a que lo sancionen o lo despidan por hacer lo correcto. Solo le pedimos que diga la verdad como usted la entiende.

Si se comunica con la Línea de asistencia, puede hacer sus preguntas o denunciar sospechas de actos ilegales o poco éticos sin dar su nombre si desea mantenerse anónimo.

La Línea de asistencia la gestiona un contratista independiente y está disponible para todos los miembros del equipo, los siete días de la semana, las 24 horas del día. El teléfono gratuito es el 1-855-809-3042 o puede elegir completar un reporte web en www.conehealth.ethicspoint.com. Las llamadas a la línea de asistencia se transfieren a los Servicios de cumplimiento y auditoría en un plazo de 24 horas. Las emergencias se transfieren de inmediato. Cone Health investigará y responderá a todas las consultas de la Línea de asistencia. Si quiere, podrá hacer el seguimiento del estado de su consulta. Reiteramos que no se tolerará ninguna represalia contra cualquier miembro del equipo que dé información de buena fe a la Línea de asistencia.

Es importante recordar que la Línea de asistencia no pretende sustituir los procedimientos y procesos actuales de Cone Health para dar información y resolver conflictos o problemas de operación. Por ejemplo, debe seguir usando las políticas y los procedimientos de Cone Health para resolver problemas como las quejas formales de los miembros del equipo y las preocupaciones sobre la gestión de riesgos.

Educación y capacitación sobre **CUMPLIMIENTO**

Cone Health ofrece capacitación a todos los miembros del equipo y a otras partes adecuadas sobre el Código de conducta y la Línea de asistencia de cumplimiento y privacidad. Además, muchos miembros del equipo recibirán capacitación especializada en temas como facturación, codificación, seguridad y medio ambiente, y reglamentaciones laborales que se relacionan en específico con sus trabajos. Cone Health hace auditorías continuas para medir la eficacia del Programa de cumplimiento e integridad, y la educación y capacitación sobre cumplimiento.

El Programa de cumplimiento e integridad y las iniciativas de capacitación relacionadas son eficaces solo si todos los miembros del equipo participan. Los gerentes son responsables de asegurarse de que los miembros de su equipo completen el módulo anual de educación continua sobre el Programa de cumplimiento e integridad, asistan a cualquier capacitación de cumplimiento adicional según sea necesario y participen activamente en cualquier auditoría para la que se pida su asistencia.

Consulte [Política de educación de los miembros del equipo](#) para obtener más información.

Proceso para hacer **REPORTES**

Cómo usar el proceso para hacer reportes de Cone Health

Si desea reportar un posible problema de cumplimiento, hable con su jefe directo.

Si el problema tiene que ver con su jefe directo, o si no se siente cómodo hablándolo con él, hable con su jefe de más alto rango.

Si aún no se siente cómodo hablándolo, comuníquese con:

Para asuntos de recursos humanos:

Departamento de Personas y Cultura de Cone Health, Centro de Soluciones para las Personas
336-832-8100 o envíe un correo electrónico a peoplesolutionscenter@conehealth.com
Haga clic [aquí](#) para tener acceso al portal del Centro de Soluciones para las Personas.

Para asuntos de cumplimiento y privacidad:

Línea de asistencia de cumplimiento y privacidad
1-855-809-3042
o bien, visite www.conehealth.ethicspoint.com

Para asuntos de seguridad y calidad del paciente:

[El portal Safety Zone](#)



CONE HEALTH®

1200 North Elm Street
Greensboro, NC 27401

conehealth.com