



# VIVIENDO NUESTROS VALORES

CÓDIGO DE CONDUCTA

Aprobado por la Junta Directiva el 3.13.2023

**PALOMAR  
HEALTH**

Reimaginando La Experiencia Médica™



## Mensaje del CEO

Cada día en Palomar Health, pedimos confianza a nuestros pacientes y sus familias: confianza en nuestra capacidad para brindar una excelente atención al paciente de manera segura y compasiva.

Para ganar esta confianza, debemos comportarnos de una manera segura y ética en todo lo que hacemos: nuestro Código de Conducta.

El Código de Conducta de Palomar Health es el fundamento que nos ayuda a cumplir nuestros compromisos mutuos, con nuestros socios y con nuestros pacientes y sus familias. También garantiza que nos mantengamos alineados con la ley, las regulaciones y las políticas y procedimientos de Palomar Health. Es importante que entendamos y aceptemos cumplir los principios descritos en el Código de Conducta cada día.

Si tienes alguna pregunta o inquietud ética relacionada con una situación en Palomar Health, por favor ponte en contacto con tu supervisor o con el departamento de Cumplimiento de Palomar Health. Agradecemos tus comentarios y aplicamos una estricta política de no represalias. Si deseas permanecer en el anonimato, también puedes llamar a la Línea de Valores al **1.800.850.2551** o visitar **PalomarHealth.org/SpeakUp**

Gracias por tu compromiso de brindar atención segura y de alta calidad a cada paciente, en todo momento.

Atentamente,

**Diane Hansen**  
Presidenta y CEO

## Nuestra Misión

Sanar, confortar y promover la salud en las comunidades a las que servimos.

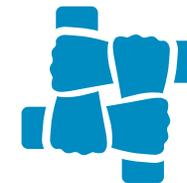
## Nuestra Visión

Palomar Health será el sistema de salud preferido por los pacientes, médicos y empleados, reconocido a nivel nacional por ofrecer la más alta calidad de atención médica y acceso a servicios integrales.

## Nuestros Valores



Excelencia



Trabajo en equipo



Servicio



Compasión



Confianza



Integridad

# Navegando el código de conducta

<b>EXCELENCIA</b>	<b>6</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>16</b>
Lo que necesitas saber	7	Calidad de la Atención	17
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>8</b>	Personal Cualificado	17
Responsabilidad del Empleado	9	Tecnología de la Información	17
Nuestra Promesa de Liderazgo	9	Confidencialidad y Privacidad	18
Reporte de Problemas de Cumplimiento	10	<b>INTEGRIDAD</b>	<b>19</b>
Investigación y Resolución	11	Conflictos de Interés	20
No Represalias	11	Regalos y Entretenimiento	21
Acciones Disciplinarias	11	Documentación de Registros Médicos	22
<b>SERVICIO</b>	<b>12</b>	Codificación y Facturación	22
Seguridad, Salud y Medio Ambiente	13	Organización de Activos	22
Conducta en el Lugar de Trabajo y Prácticas Laborales	13	Relaciones con Médicos	23
<b>COMPASIÓN</b>	<b>14</b>	Relaciones con Clientes y Asociados Comerciales	23
Derechos del Paciente	15		
Admisión, Transferencias y Continuidad de la Atención	15		



# ¿Qué es el código de conducta?

## ¿Por qué es importante para mí?

*Nuestros valores sirven como guía para las decisiones que tomamos.*

El Código de Conducta resalta la conexión entre el trabajo que hacemos cada día y nuestros valores. Proporciona ejemplos de lo que significa vivir nuestros valores: Excelencia, Trabajo en Equipo, Servicio, Compasión, Confianza e Integridad.

Para lograr la misión y visión de Palomar Health, cada uno de nosotros debemos hacer nuestra parte para brindar atención extraordinaria alineada con la ley, las políticas y los procedimientos de Palomar Health y nuestro Código de Conducta.

Esta guía de recursos es la base de nuestro programa de Ética y Cumplimiento. Describe:

- Los estándares éticos y profesionales de la organización.
- Los métodos disponibles para informar problemas en conflicto con nuestros estándares.

Todos los empleados, voluntarios y contratistas independientes son responsables de conocer, comprender y seguir nuestro Código de Conducta y las políticas y procedimientos que refuerza.

Para obtener más información sobre cualquier tema presentado en esta guía, consulta las políticas y procedimientos de Palomar Health.



# Autoevaluación Ética

Dado que el Código de Conducta no puede abordar todas las situaciones posibles, aquí hay algunas preguntas generales para ayudar a aplicar los principios en esta guía:



# EXCELENCIA



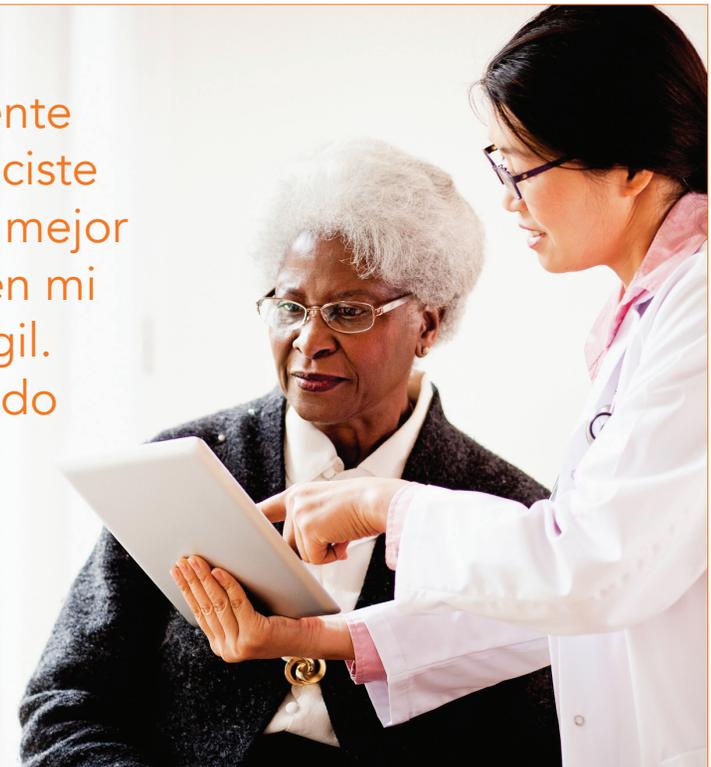
*Aspirar a ser el mejor*

## ESTÁNDARES DE EXCELENCIA DEL COMPORTAMIENTO

- Investigo las mejores prácticas en mi área de experiencia y busco activamente oportunidades de crecimiento y mejora continua.
- Cuido de mí mismo/a para poder llevar una actitud positiva y servicial a mi trabajo diario.
- Acepto el entrenamiento como parte de mi continua superacion.
- Entrego resultados de alta calidad manteniendo la integridad.
- Evalúo mi propia competencia y busco consultas y ayuda de recursos calificados cuando sea apropiado.
- Me comprometo a ser responsable de evitar cualquier daño.

*“Gracias nuevamente por todo lo que hiciste para brindarme la mejor atención médica en mi momento más frágil. Mi vida ha cambiado para siempre.”*

*- Un agradecido paciente de Palomar Health*



# Brindando Atención Segura y Extraordinaria

## *Lo que necesitas saber*

- Crear un entorno inclusivo y seguro para pacientes, visitantes, clientes y colegas.
- Siempre tratar a los demás con compasión, respeto y dignidad.
- Ser honesto/a y justo/a en todas las acciones.
- Tomar decisiones médicas basadas en las necesidades identificadas de cada paciente, no en sus circunstancias financieras.
- Buscar oportunidades para mejorar la experiencia del paciente.
- Expresar inquietudes o sospechas de mala conducta.
- Proteger la información del paciente y la institución de un acceso y/o uso inapropiado.
- Documentar y facturar de manera adecuada y precisa.
- Utilizar los recursos de Palomar Health de manera responsable.
- Informar posibles conflictos de interés.
- No aceptar, ofrecer o dar nada de valor a cambio de la derivación de pacientes o beneficio personal.



# TRABAJO EN EQUIPO



*Trabajando juntos hacia metas comunes*

## ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO EN EQUIPO

- Trato a mis compañeros de trabajo con cortesía, honestidad y respeto.
- Soy un miembro del equipo y trabajo colaborativamente para encontrar soluciones que ayuden a los demás, incluso a aquellos fuera de mi departamento.
- Hablo positivamente de los demás, resaltando sus fortalezas en lugar de hablar negativamente de su carácter.
- Brindo opiniones honestas a los miembros de mi equipo y abordo las discrepancias directamente de manera respetuosa.
- Dedico tiempo en cada turno para leer las mensajes del hospital y del sistema (volantes, boletines, políticas, tableros electrónicos, etc.) para saber qué se espera de mí.
- Leo y respondo correos electrónicos y solicitudes de calendario de manera oportuna y asisto a reuniones obligatorias para el personal.

*“Desde mi llegada, la atención al paciente en el hospital PMC Poway fue incomparable debido a la excelencia y amabilidad del personal de enfermería.”*

*- Un agradecido paciente de Palomar Health.*



# Responsabilidad del empleado

**En Palomar Health, mantenemos los más altos estándares profesionales y éticos al realizar negocios y brindar atención extraordinaria.**

Todos los empleados tienen la obligación de:

- Leer nuestro Código de Conducta y comprender cómo se aplica a usted.
- Demostrar un comportamiento coherente con nuestro Código de Conducta y los procedimientos de Palomar Health en su trabajo diario.
- Hacer preguntas y reportar problemas. Su adherencia a nuestro

Código de Conducta será evaluada como parte de sus revisiones de desempeño.

## NUESTRA PROMESA DE LIDERAZGO

Se espera que nuestros líderes:

- Crear una cultura que promueva el más alto nivel de ética y desempeño.
- Alentar a los empleados a plantear inquietudes y proponer ideas.
- Garantizar que nadie sufra represalias por informar una presunta violación de la ley o los procedimientos de Palomar Health.
- Tomar medidas rápidas cuando surja una posible violación.

*Cultura de seguridad:  
Cada paciente, en todo momento.*

Todos contribuimos a la experiencia del paciente. Nuestros procedimientos escritos respaldan una cultura de seguridad para nuestros pacientes y personal al definir prácticas estandarizadas. Sus compañeros de trabajo y las comunidades que servimos cuentan con usted para vivir estos procedimientos todos los días, para cada paciente, en todo momento. Es responsabilidad de todos levantar la voz y detener el proceso en caso de incumplimiento de los procedimientos o si existe la posibilidad de daño al paciente.



# Informe de problemas de cumplimiento

En Palomar Health, informamos preocupaciones y presuntas conductas indebidas que podrían violar las leyes estatales o federales, las políticas y procedimientos de Palomar Health o el Código de Conducta.

Existen varias formas de informar preocupaciones o presuntas violaciones:



Código QR de cumplimiento



Escanee este código QR para informar convenientemente preocupaciones o presuntas violaciones.

Póngase en contacto con su supervisor

Se le anima a hablar con su supervisor sobre preocupaciones o presuntas violaciones.

Póngase en contacto con Recursos Humanos

**Teléfono 760.740.6300**

Si no puede hablar con su supervisor, Recursos Humanos puede ser un recurso adicional. Póngase en contacto con Recursos Humanos si la situación involucra comportamiento inapropiado, acoso, trato justo, nómina o problemas disciplinarios.

Póngase en contacto con el equipo de cumplimiento

**Teléfono 442.281.3632**

**Correo electrónico [Compliance.Officer@PalomarHealth.org](mailto:Compliance.Officer@PalomarHealth.org)**

Póngase en contacto con el departamento de cumplimiento si la situación involucra problemas de privacidad, inquietudes sobre la atención al paciente, fraude, inquietudes de facturación o conflictos de interés.

Informe anónimamente por teléfono

**Línea de Valores 800.850.2551**

Esta línea no pretende reemplazar su proceso de informe normal, pero es otro recurso disponible para usted. La Línea de Valores está atendida por una empresa independiente. Las llamadas no se rastrean ni son grabadas, y el anonimato está protegido hasta los límites que la ley permite y en la medida de lo posible.

Informe anónimamente en línea

**Visite [PalomarHealth.org/SpeakUp](http://PalomarHealth.org/SpeakUp)**

Este sitio web le permite informar su preocupación de manera confidencial. Al enviar un informe en línea, puede permanecer en el anonimato o identificarse para que el departamento de Cumplimiento de Palomar Health se comunique directamente con usted si se necesitan detalles adicionales.

Póngase en contacto con Privacidad/Seguridad de la información

**Privacidad 760.480.7992 o [L\\_PrivacyOffice@PalomarHealth.org](mailto:L_PrivacyOffice@PalomarHealth.org)**

**Seguridad de la información 760.291.6555 or [InfoSec@PalomarHealth.org](mailto:InfoSec@PalomarHealth.org)**

Póngase en contacto con la Oficina de Privacidad si la situación involucra un posible acceso, uso o divulgación no autorizados de PHI en papel, verbal o no electrónico, como envío incorrecto de fax o documentos entregados por error. Póngase en contacto con Seguridad de la información si la situación involucra acceso no autorizado a sistemas electrónicos, como espionaje, sistemas comprometidos (por ejemplo, virus o contraseñas robadas) o equipos perdidos o robados.



# Investigación y Resolución

**En Palomar Health, revisamos y respondemos de manera oportuna a las preocupaciones, consultas y denuncias de mala conducta.**

Si es necesario, tomamos medidas para:

- Implementar cambios para evitar que ocurra una violación similar.
- Corregir cualquier error de facturación.
- Iniciar acciones correctivas y/o disciplinarias.
- Notificar a la agencia gubernamental correspondiente.

# No Represalias

**En Palomar Health, aplicamos un sólido procedimiento de no represalias para proteger a los miembros del equipo o a los miembros del público que informan de buena fe.**

Debe informar cualquier comportamiento real o sospechoso que no sea coherente con nuestros valores.

## CONFIDENCIALIDAD

Hacemos todo lo posible para mantener el anonimato de la persona que realiza el informe.

Mantendremos todos los informes confidenciales en la medida permitida por la ley o la política.

# Acción Disciplinaria

Las violaciones del Código de Conducta, de una política o procedimiento de Palomar Health, pueden resultar en asesoramiento y/o acciones disciplinarias, incluida la terminación.

## Cultura Justa

Nos alineamos con los principios de "Cultura Justa" para construir un entorno de seguridad. Una Cultura Justa define tres tipos de errores:

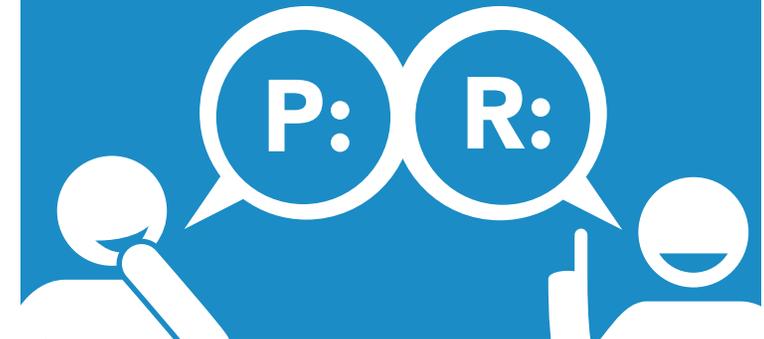
1. Error debido a factores humanos (por ejemplo, fatiga, fallos en el equipo, fallos del sistema).
2. Comportamiento en riesgo que difiere de los estándares (por ejemplo, soluciones alternativas).
3. Comportamiento temerario

Si se produce un error, estas definiciones guían las acciones de la dirección para responder al incidente de manera justa.

## Informe de Buena Fe

P: Tengo serias preocupaciones de que un compañero de trabajo está violando un procedimiento de Palomar Health. ¿Me meteré en problemas si informo mi preocupación y estoy equivocado?

R: No. Prohibimos la represalia contra las personas que informan de buena fe. Informar de buena fe significa que tienes una fuerte creencia de que se ha producido una posible violación y proporcionas todos los hechos que conoces



# SERVICIO



*Sirviendo a los demás y a nuestra comunidad*

## ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO DE SERVICIO

- Trato a todos como la persona más importante que veré hoy y me esfuerzo por superar sus expectativas.
- Sigo la regla de los 10/5: reconozco a alguien a 10 pies de distancia con una sonrisa y digo "hola" a 5 pies de distancia.
- Ayudo a los huéspedes perdidos y a los nuevos empleados acompañándolos a su destino.
- Anticipo las necesidades de los pacientes, respondo rápidamente y siempre pregunto: "¿Hay algo más que pueda hacer por usted?"
- Valoro la diversidad de nuestros pacientes y clientes y muestro sensibilidad hacia las necesidades de los demás.
- Promuevo un entorno seguro y limpio eliminando la basura, eliminando el desorden y manteniendo el equipo en buen estado de funcionamiento.
- Siempre utilizo AIDET® (Reconocimiento, Presentación, Duración, Explicación y Agradecimiento).

"Todas las personas con las que mi esposa y yo tuvimos contacto hicieron todo lo posible para asegurarse de que estuviéramos felices y cómodos."

*- Un paciente agradecido de Palomar Health*



# Seguridad, Salud y Medio Ambiente



**En Palomar Health, estamos comprometidos con un entorno de trabajo seguro, libre de drogas y alcohol.**

Se te exige:

- Conocer cómo se aplican los procedimientos de seguridad de Palomar Health a tu trabajo.
- Notificar de inmediato a tu supervisor si identificas una situación o peligro para la seguridad que represente un peligro para ti mismo o para los demás.
- Fumar solo está permitido en áreas designadas.
- Completar la capacitación obligatoria.
- Presentarte al trabajo libre de la influencia de drogas, legales o ilegales, que puedan afectar tu capacidad para desempeñar tus responsabilidades laborales de manera segura.
- Notificar de inmediato a tu supervisor si observas a una persona que parezca estar bajo los efectos de alguna sustancia.

Hacemos un esfuerzo para reducir nuestro impacto en el medio ambiente mediante:

- Utilizar los recursos de manera apropiada y eficiente.
- Reciclar cuando sea posible.
- Cumplir con todos los requisitos para el manejo, almacenamiento y disposición de materiales peligrosos.

# Conducta en el lugar de trabajo y prácticas de empleo



**En Palomar Health, valoramos la diversidad.**

Una fuerza laboral diversa nos permite satisfacer las necesidades de nuestra diversa población de pacientes y comunidad. Palomar Health es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades y no discrimina por motivos de sexo, raza, religión, color, género, nacionalidad, ascendencia, discapacidad física o mental, estado civil, edad, orientación sexual, condición de veterano o cualquier otro factor protegido por la ley federal, estatal o local.

**En Palomar Health, nos comprometemos a mantener un entorno laboral libre de acoso, discriminación y represalias.**

No toleramos comportamientos irrespetuosos, abusivos, acosadores o coercitivos hacia compañeros de trabajo, clientes, pacientes, visitantes o miembros de la comunidad. Si crees que has presenciado o experimentado discriminación, acoso o violencia en Palomar Health, informa de inmediato el incidente a tu supervisor y/o al personal de seguridad.

Ejemplos de dicho comportamiento son:

- Intimidación o hacer chistes, comentarios o apodos degradantes.
- Avances, invitaciones, comentarios, publicaciones o mensajes sexuales no deseados.
- Represalias por informar o amenazar con informar acerca de un acoso.
- Actos y/o amenazas de violencia.
- Posesión de armas en las instalaciones de Palomar Health, excepto cuando esté autorizado.

# COMPASIÓN



*Brindando comodidad y cuidado*

## NORMAS DE COMPORTAMIENTO COMPASIVO

- Demuestro respeto, dignidad y valor a cada persona con mis palabras positivas, mi tono de voz y mi lenguaje corporal.
- Cuido a los pacientes de la misma manera en que quiero que cuiden a mis familiares y amigos. Trato a los invitados como quiero que se trate a mi familia.
- Me esfuerzo por hacer que cada experiencia sea positiva al escuchar y comunicarme con cuidado a los pacientes, familias, clientes y entre nosotros.
- Muestro amabilidad y ofrezco ayuda sin que me lo pidan. Sé que la rudeza nunca es aceptable.
- Voy más allá del cuidado ordinario para satisfacer las necesidades personales de aquellos a quienes servimos, recordando que son los pequeños detalles los que brindan comodidad, seguridad y tranquilidad.
- Involucro a los pacientes como participantes activos en su cuidado, honrando su experiencia y conocimiento sobre su salud personal.



# Derechos del Paciente

**En Palomar Health, tratamos a nuestros pacientes con respeto y dignidad.**

Esto significa:

- Ayudamos a los pacientes a ejercer sus derechos, como el derecho a la privacidad, a recibir atención libre de discriminación y a presentar una queja.
- Proporcionamos a los pacientes la información necesaria para tomar decisiones informadas sobre su atención médica y respetamos su derecho a rechazar tratamiento.

- Ayudamos a los pacientes a comprender cualquier ayuda financiera disponible para ellos.
- Honramos el derecho de cada paciente a recibir visitas. Se informa a los pacientes sobre el motivo de cualquier restricción o limitación de visitantes

# Admisiones, Transferencias y Continuidad de la Atención

**En Palomar Health, la decisión de admitir, dar de alta o transferir a un paciente se basa únicamente en las necesidades médicas del paciente.**

Esto significa:

- Evaluar continuamente que se cumplan los estándares adecuados de atención.
- Proporcionar atención sin importar la raza, religión, género, identidad de género, nacionalidad, edad, discapacidad, orientación sexual, fuente de pago o capacidad de pago.

## *¿Sabías qué?*

La Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés) define los derechos de los pacientes relacionados con su propia información de salud. Estos incluyen el derecho a:

- Recibir un Aviso de Prácticas de Privacidad.
- Inspeccionar y solicitar una copia de su historial médico.
- Solicitar modificaciones a su historial médico.
- Obtener un registro de divulgaciones de su información de salud protegida.
- Presentar una queja sobre privacidad.

## *¿Sabías qué?*

EMTALA significa Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto. Esto significa que en una situación de emergencia o si un paciente está en trabajo de parto, no retrasamos la evaluación médica ni ningún tratamiento estabilizador necesario por motivos relacionados con las finanzas del paciente o de la persona responsable.



# CONFIANZA



## *Cumpliendo promesas*

### ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO DE CONFIANZA

- Me gano el respeto cumpliendo promesas, satisfaciendo expectativas y siendo responsable conmigo mismo.
- Soy honesto con los demás y respondo sinceramente, siempre teniendo en cuenta el mejor interés del paciente.
- Escucho las opiniones de los demás antes de apresurarme a juzgar.
- Hablo para informar sobre errores, así como preocupaciones relacionadas con la seguridad del paciente y el medio ambiente. Me enfoco en la mejora en lugar de culpar. Salvaguardo la confidencialidad del paciente y nunca discuto información privada en lugares públicos.

“Definitivamente contrataron a las personas adecuadas. Todos los que conocí fueron profesionales y muy amables.”

*- Un paciente agradecido de Palomar Health*



# Calidad de Atención

**En Palomar Health, nos esforzamos por brindar atención extraordinaria a todos nuestros pacientes.**

Para asegurarnos de que cada paciente reciba atención extraordinaria, hacemos lo siguiente:

- Monitoreamos regularmente los resultados de los pacientes, las métricas de calidad y las

puntuaciones de satisfacción del paciente.

- Identificamos formas de mejorar la calidad de la atención que brindamos.
- Informamos cualquier preocupación sobre la seguridad o calidad de la atención.
- Tomamos las medidas necesarias para prevenir futuros incidentes

# Personal Calificado

**En Palomar Health, empleamos y contratamos a individuos y entidades calificadas.**

Es fundamental que los empleados, contratistas y médicos afiliados mantengan las credenciales requeridas para desempeñar su trabajo.

No contratamos, celebramos contratos ni facturamos por servicios proporcionados por individuos o entidades que:

- Estén excluidos o no sean elegibles para participar en programas de atención médica federales o estatales.
- Estén inhabilitados por la Administración de Servicios Gubernamentales (GSA).

- Hayan sido condenados por un delito relacionado con asuntos gubernamentales

Se requiere que los empleados, contratistas y médicos afiliados notifiquen a la gerencia si se vuelven excluidos o no son elegibles para participar en programas de atención médica federales o estatales.

# Tecnología de la Información

Gran parte de nuestro negocio hoy en día se crea y almacena en sistemas electrónicos. Para proteger la información contra el acceso no autorizado, se requiere que:

- Protejas tus contraseñas para que no sean utilizadas por otra persona.
- Cierres sesión o “bloquee” la computadora cuando la dejes desatendida o hayas terminado de usarla.
- Accedas a la información “mínima necesaria” para realizar tus tareas laborales asignadas.

- Accedas y utilices el correo electrónico y el Internet de acuerdo con nuestras normas de uso.
- Guardes toda la información en la ubicación adecuada.

Eres responsable de todas las actividades, incluyendo la actividad en Internet, realizadas utilizando tu ID de usuario y contraseña. Todo el software utilizado o descargado en cualquier computadora de Palomar Health debe ser aprobado previamente por Seguridad de la Información.

## *Reportar Dispositivos Perdidos o Robados*

Si se pierde o se roba una laptop, computadora o dispositivo móvil, debes informarlo dentro de las 24 horas tanto a la Seguridad de Palomar Health como a la Oficina de Seguridad de la Información.

## *Redes Sociales*

Se prohíbe a los empleados, contratistas, proveedores y voluntarios publicar cualquier material empresarial exclusivo, como planes de negocios o de marketing, o información confidencial de salud de los pacientes, incluyendo fotos de pacientes o información del paciente, en línea.

# Confidencialidad y Privacidad

## En Palomar Health, protegemos la información confidencial de los pacientes y la Institución.

En el ámbito de la salud, recopilamos información sensible. Para proteger a nuestros pacientes:

- Los exámenes, consultas y tratamientos deben realizarse de manera discreta.
- La información del paciente nunca debe discutirse en áreas públicas ni con personas que no estén directamente involucradas en la atención del paciente.
- Los registros médicos se conservan y destruyen de acuerdo con la ley y los procedimientos establecidos por Palomar Health.

Las posibles violaciones de privacidad se pueden informar llamando a la Oficina de Privacidad al **760.480.7992**, enviando un correo electrónico al Departamento de Privacidad a **L\_PrivacyOffice@PalomarHealth.org** o llamando de forma anónima a la Línea de Valores al **800.850.2551**.

## ¿Sabías que?

Es apropiado acceder al expediente de un paciente para:

- ✓ Brindar atención al paciente
- ✓ Facturar de manera precisa a la compañía de seguros del paciente.
- ✓ Revisar la calidad de la atención brindada al paciente.

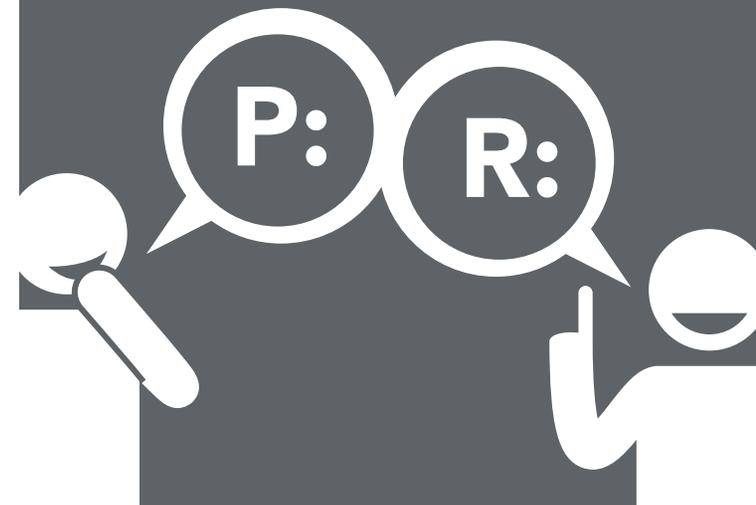
No es apropiado acceder al expediente de un paciente para:

- ✗ Satisfacer la curiosidad.
- ✗ Seguir la atención de un familiar o amigo.
- ✗ Obtener información demográfica, como números de teléfono o direcciones postales, de compañeros de trabajo u otros pacientes para los cuales no estás brindando atención.

## Violación de la Información de Salud Protegida

**P.** Accidentalmente envié por fax los resultados de laboratorio de un paciente a la máquina equivocada. ¿Qué debo hacer?

**R.** Siempre que proporciones accidentalmente información de salud protegida de un paciente a un destinatario no previsto, debes notificar de inmediato a tu supervisor y a la Oficina de Privacidad. Palomar Health tiene obligaciones legales que debe cumplir en estas situaciones, incluyendo un informe al estado y al paciente cuya información fue comprometida.



# INTEGRIDAD

*Haciendo lo correcto por la razón correcta*

## ESTÁNDARES DE INTEGRIDAD Y COMPORTAMIENTO

- Hago lo correcto, sin importar si alguien está observando.
- Demuestro valores positivos, comportamiento ético y conducta moral. Elijo acciones que demuestren respeto.
- Si cometo un error, lo admito y aprendo de la situación para no volver a cometer el mismo error. Luego, sigo adelante.
- Soy responsable en cuanto a lo fiscal, evitando desperdiciar el tiempo, los recursos y los equipos del hospital. Actúo como dueño y trato los recursos de la compañía como si fueran propios.
- Cumplir con el Código de Conducta, el código de vestimenta, las políticas y los procedimientos de Palomar Health; y hablar cuando noto que otros no lo hacen.
- Aseguro la privacidad y validez de todos los registros médicos, correspondencia y conversaciones confidenciales.

“No solo la técnica de laboratorio que me tomó la muestra de sangre fue profesional, sino que se aseguró de que todos nosotros en la sala de espera tuviéramos la documentación correcta y estuviéramos en la oficina correcta. Incluso fue más allá al ayudar a aquellos que no lo tenían.”

*- Un paciente agradecido  
de Palomar Health*



# Conflictos de Interés

## En Palomar Health, revelamos posibles conflictos de interés.

La divulgación de posibles conflictos de interés garantiza que las decisiones en Palomar Health se tomen sin ningún beneficio personal.

Para preguntas sobre cumplimiento: consulta el documento del Programa de Cumplimiento o ponte en contacto con el Equipo de Cumplimiento.



¿Qué significa "conflicto de interés"?

¿Cuáles son algunos ejemplos?

"Conflicto de interés" se refiere a situaciones en las que consideraciones financieras u otras consideraciones personales pueden comprometer, o aparentar comprometer, tu capacidad para tomar decisiones objetivas mientras desempeñas tus funciones laborales. Esto se aplica a todos los empleados, contratistas y voluntarios.

### Ejemplos de posibles conflictos de interés:

- Tener empleo o interés financiero en una empresa que realiza negocios o desea hacer negocios con Palomar Health.
- Trabajos o posiciones externas que entren en conflicto o distraigan tu trabajo en Palomar Health.
- Contratar o hacer negocios con un familiar o amigo para proporcionar bienes y/o servicios.
- Tomar decisiones comerciales que podrían beneficiar a familiares o amigos a expensas de Palomar Health.

Todos los posibles conflictos de interés deben ser informados a tu supervisor.

# Regalos y Entretenimiento

**En Palomar Health, no solicitamos ni aceptamos regalos de ninguna persona o entidad que haga negocios o busque hacer negocios con Palomar Health.**

Esto se aplica a empleados, voluntarios, contratistas y sus familiares directos. Un "regalo" es cualquier forma de pago u otro beneficio que se te brinde.

## *¿Preguntas sobre un regalo?*

Consulta el procedimiento "Conflictos de Interés, Compromisos y Regalos" o consulta el documento del Programa de Cumplimiento.



**Aquí tienes una guía para manejar las situaciones más comunes:**

### **Regalos de Pacientes Agradecidos**

Si un paciente desea enviar un regalo, anímalo a expresar su gratitud mediante una donación a la Fundación Palomar Health, enviando una carta a la Administración o completando la encuesta de Press Ganey (cuando sea posible).

### **Dar Regalos**

Para evitar el uso de fondos públicos para regalos, Palomar Health debe recibir un valor equivalente cada vez que se utilicen sus recursos. Esto incluye tiempo, equipos, materiales, suministros e instalaciones. No se permite que ningún empleado, voluntario o contratista realice regalos en nombre de Palomar Health para inducir la referencia de cualquier paciente a Palomar Health.

### **Artículos que no se Consideran Regalos**

- Materiales publicitarios, como una taza o bolígrafo, en los que el nombre, logotipo u otra información sobre la persona o empresa estén marcados permanentemente.
- Placas, trofeos o premios personalizados que se otorgan rutinariamente a individuos y organizaciones fuera de Palomar Health.
- Un boleto o pase por el cual el destinatario desempeña un papel o función ceremonial en nombre de Palomar Health.
- Comidas u otros alimentos proporcionados por un contratista durante la capacitación contractualmente obligatoria que ocurre en Palomar Health.



# Documentación, Retención y Eliminación

**En Palomar Health, mantenemos registros médicos y empresariales precisos y completos.**

Dependemos de información precisa y confiable para tomar decisiones empresariales y médicas responsables.

Los documentos médicos y empresariales se conservan o destruyen de acuerdo con la ley y las políticas y procedimientos de Palomar Health.

En particular, confiamos en los registros médicos de los pacientes para facturar correctamente los servicios y cuidados brindados.

Cualquier persona registrada en el expediente médico del paciente, es responsable de proporcionar una documentación precisa y oportuna de la atención brindada.

# Codificación y Facturación

**En Palomar Health, seguimos procedimientos de codificación y facturación para garantizar que nuestras facturas sean precisas y cumplan con todas las leyes locales, estatales y federales aplicables.**

Esto significa:

- Estamos comprometidos a preparar y presentar reclamaciones precisas y completas.
- Facturamos solo por los servicios que se brindan y cuentan con la documentación de respaldo.
- Informamos cualquier comportamiento o solicitud que difiera de las prácticas de facturación aceptadas.

# Organización de Activos

**En Palomar Health, utilizamos los recursos para organizar activos de una manera responsable.**

Como hospital público, tenemos la responsabilidad de utilizar los recursos de manera apropiada.

Esto significa que somos responsables de:

- El gasto adecuado de los fondos de Palomar Health.
- Utilizar suministros, equipos y propiedades comprados y propiedad de Palomar Health solo con fines comerciales.

## *¿Qué es la Ley de Reclamaciones Falsas?*

La Ley de Reclamaciones Falsas (False Claims Act, FCA) prohíbe a cualquier persona u organización presentar reclamaciones falsas al gobierno federal, incluido Medicare, de manera consciente.

Ejemplos de posibles violaciones de la FCA incluyen:

- ✘ Facturar por servicios que no se proporcionaron.
- ✘ Registrar o procesar información de manera inexacta (por ejemplo, cambiar el nombre de un beneficiario).
- ✘ Cobrar por servicios que no son médicamente necesarios.
- ✘ Codificar servicios más caros que los servicios que realmente se proporcionaron.

# Relaciones con Médicos

**En Palomar Health, revisamos cuidadosamente las relaciones con los médicos y otros proveedores de atención médica para cumplir con las leyes de Autorreferencia de Médicos y Anti-Soborno.**

Todas las decisiones relacionadas con la atención al paciente deben basarse en lo que sea mejor para el paciente. Los pagos u otros beneficios proporcionados a los médicos no se basan en el volumen o valor (directa o indirectamente) de ninguna remisión. Palomar Health prohíbe aceptar, ofrecer o dar cualquier cosa de valor a cambio de la remisión de pacientes o cualquier servicio relacionado con el paciente.

# Relaciones con Clientes y Asociados Comerciales

**En Palomar Health, esperamos que los consultores, contratistas, proveedores y suministradores que trabajen en una instalación de Palomar Health o en nombre de la organización cumplan y acaten las políticas, procedimientos y todas las partes aplicables del Código de Conducta de la organización.**

Nuestras relaciones con consultores, contratistas, proveedores y suministradores se gestionan de manera que estén libres de conflictos de interés y sean consistentes con las leyes aplicables y las prácticas comerciales éticas. Cualquier persona que negocie acuerdos en nombre de Palomar Health tiene la responsabilidad de anteponer los intereses de la organización por encima de cualquier otra entidad y de informar cualquier intento de influir inapropiadamente en las actividades comerciales.

# Comunicaciones con los Medios de Comunicación

**Cualquier empleado contactado por los medios de comunicación debe remitir a la siguiente persona:**

**Bianca Kasawdish**  
Vicepresidenta de Relaciones Públicas  
Bianca@TeamInnoVision.com

## *¿Sabías que?*

Las leyes de Autorreferencia de Médicos y Anti-Soborno se crearon para evitar que los incentivos financieros inapropiados influyan en las decisiones médicas.

Se pueden imponer sanciones penales, civiles y monetarias a individuos u organizaciones que ofrezcan sobornos (dinero, regalos, etc.), así como a aquellos que los acepten



Comunícate al Departamento de Cumplimiento por correo electrónico a **Compliance.Officer@PalomarHealth.org** o llamando al **442.281.3632**.

**LLAMA A  
LA LÍNEA  
DE VALORES:**

800.850.2551

**REPORTA EN LÍNEA:**

PalomarHealth.org/  
SpeakUp

*¡Habla!*



*¿Tienes preguntas?*

### **CERTIFICACIÓN**

Todos los empleados deben reconocer que han recibido este Código de Conducta y aceptan seguir sus estándares y las políticas y procedimientos de Palomar Health.

*¡Escanea para  
reportar inquietudes  
o problemas!*