



Кодекс поведения и этики

Обновлен в сентябре 2021 г.



Help at Home®
Care to Live Your Life.



Обращение нашего генерального директора

Уважаемый сотрудник Help at Home!

С момента основания в 1975 году наша компания постоянно развивалась. В настоящее время она обслуживает более 67 000 клиентов в 12 штатах, и в ней трудятся почти 30 000 работников. Я очень горжусь историей компании и всеми людьми, которые внесли вклад в наш успех.

В дальнейшем развитии мы должны оставаться верными простым, но непреходящим ценностям, которыми руководствуется наша компания: делать то, что правильно, действуя добросовестно и придерживаясь признанных моральных и этических принципов.

Наши принципы — краеугольный камень успеха Help at Home. От всех сотрудников компании ожидают, что они ознакомятся с Кодексом поведения и этики и будут соблюдать его и руководствоваться им в своих действиях. Стремитесь делать добро во всем, что вы делаете, поскольку мы вместе движемся вперед к выполнению нашей миссии — стать лучшей компанией в области обслуживания пожилых людей и людей с ограниченными возможностями, живущих независимо в своих сообществах.

Крис Хокевар

Генеральный директор
Help at Home, LLC

Раздел I. Мы гордимся нашим Кодексом поведения и этики	4
Почему у нас есть Кодекс поведения и этики (далее — Кодекс)?	5
Кто должен соблюдать Кодекс?	5
Каковы обязанности руководства?	5
Как Кодекс помогает нам принимать этические решения?	6
Что происходит при нарушении Кодекса?	6
Накажут ли меня за сообщение о нарушении?	6
Раздел II. Мы стремимся создать этическое рабочее место	8
Мы относимся с уважением к нашему разнообразному и инклюзивному персоналу	9
Мы уважаем друг друга	10
Вы менеджер или руководитель?	10
Раздел III. Мы ведем бизнес законно	11
Мы соблюдаем закон	12
Мы разрешаем конфликты интересов	12
Мы соблюдаем правила в отношении подарков и развлечений	13
Законы о борьбе со взяточничеством и коррупцией	13
Закон о ложных требованиях	14
Выполнение правил кодирования и выставления счетов	15
Антимонопольные законы	15
Законы о маркетинге	15
Информация о людях, которых мы поддерживаем, — конфиденциальность и безопасность согласно Закону о переносе данных о медицинском страховании и подотчетности (HIPAA)	16
Информация о сотрудниках	16
Конфиденциальная информация компании	16
Добросовестное отношение к нашим партнерам из местных агентств, поставщикам и конкурентам	17
Освобождение от обязательств по Кодексу	17
Раздел IV. Мы понимаем свою ответственность перед другими	18
Мы создаем безопасное и здоровое рабочее место	19
Права лиц, которых мы обслуживаем, — Кодекс этики обращения с клиентами	19
Жестокое или пренебрежительное отношение к клиентам	19
Проверка анкетных данных	19
Лицензирование специалистов	19
Раздел V. Мы защищаем активы нашей компании	20
Мы защищаем наши активы	21
Мы ведем точный учет	22
Опросы и внешний аудит	22
Сохранение записей	22
Запрет на заявления от имени нашей компании без разрешения	22
Социальные сети	23
Раздел VI. Мы достойные члены сообщества	24
Мы вносим свой вклад	25
Политическая деятельность	25
Заключительное слово нашего директора по этике и нормативно-правовому соответствию	26
Ключевые контакты компании НАН	27
Дополнительные ресурсы	28

РАЗДЕЛ I

Мы гордимся нашим Кодексом поведения и ЭТИКИ

Почему у нас есть Кодекс поведения и этики?

Мы гордимся нашим Кодексом поведения и этики (Кодекс) Help at Home, LLC (НАН), потому что он помогает нам выполнять свою работу законно и этично. Наш Кодекс служит справочником по законам, нормативным актам и политикам компании, которые влияют на наш бизнес, а также указывает ряд вспомогательных ресурсов. Наш Кодекс помогает нам быть лучшими в обслуживании пожилых людей и людей с ограниченными возможностями, живущих независимо в их сообществе.

Кодекс не охватывает все ситуации, с которыми вы можете столкнуться на работе, поэтому важно проявлять здравый смысл во всем, что вы делаете, и просить о помощи, если вы не уверены в правильности своих действий. Мы периодически пересматриваем и обновляем Кодекс. Чтобы убедиться, что вы просматриваете последнюю версию, рекомендуем вам посетить <https://www.helpathome.com/compliance> для ознакомления с любыми изменениями. Вы также должны ознакомиться со справочником сотрудника для вашего штата и [дополнительными ресурсами](#), указанными в конце этого документа.

Кто должен соблюдать Кодекс?

Все сотрудники НАН должны соблюдать Кодекс. Мы также обязаны понимать стандарты, которые мы внедрили и обсуждать их с друг другом, чтобы оставаться лидерами в области медицинской помощи на дому.

Каковы обязанности руководства?

Хотя все сотрудники НАН обязаны соблюдать наш Кодекс, мы ожидаем, что наши руководители подадут пример и станут образцом для подражания для всех сотрудников. Мы ожидаем, что все сотрудники организации, на которых возложены надзорные функции, будут выполнять свои обязанности в доброй, внимательной и уважительной манере. Мы ожидаем, что каждый руководитель создаст обстановку, поощряющую всех членов коллектива к высказыванию своих опасений и идей.

Кроме того, мы ожидаем, что руководители предоставят своему коллективу достаточную информацию для соблюдения законов, постановлений и политик, а также ресурсы для решения этических дилемм. Они должны помочь создать в НАН культуру, способствующую внедрению самых высоких стандартов этики и соблюдению правил. Эта культура должна побуждать всех в организации рассказывать о возникающих проблемах. Мы никогда не должны жертвовать этическим и законным поведением ради достижения бизнес-целей. Кроме того, все руководители должны помнить, что НАН поддерживает и использует различные механизмы обучения, чтобы наши руководители обладали отличными управленческими навыками.

Не бывает
неправильного
момента
поступить
правильно.

— Мартин Лютер Кинг

Мы ожидаем, что руководители будут подавать личный пример, решать проблемы прямо и открыто, принимать решения инклюзивно, стараться предоставлять максимальные полномочия тем, кто с ними работает, и делать упор на эффективное сплочение коллектива. Мы ожидаем от сотрудников нашей организации понимания и заботы в отношении коллег по работе. Несмотря на то, что НАН — большая организация, ее повседневная деятельность осуществляется по большей части в небольших группах в разных частях нашей зоны обслуживания. Эта структура должна побуждать всех руководителей к тому, чтобы таланты каждого члена внутри организации использовались в максимально возможной степени и чтобы мы уделяли пристальное внимание профессиональному развитию всех сотрудников НАН.

Как Кодекс помогает нам принимать этические решения?

Кодекс — это отправная точка, а не финишная черта принятия этических решений. В нем описывается базовая структура и содержатся ссылки на вспомогательные политики и полезные примеры, которые помогают нам распознать, когда и как могут возникать проблемы. Хотя ни один Кодекс не может дать ответа на все возникающие у вас вопросы или описать каждую ситуацию, с которой вы можете столкнуться, он является планом того, как мы можем лучше всего служить другим и работать вместе.

Вот четыре ключевых вопроса, которые следует задать себе при принятии этических решений:

1. Соответствует ли конкретное действие нашему Кодексу поведения и политикам?
2. Оно законно?
3. Отражает ли оно основные ценности НАН?
4. Мне было бы приятно, если бы о моих действиях стало известно семье и друзьям?

Если вы ответите «да» на все четыре вопроса, то почти наверняка можно продолжать работу в выбранном направлении. Если вы не уверены, вам следует обратиться за помощью.

Что происходит при нарушении нашего Кодекса?

Принципы честности и этичности принимаемых решений лежат в основе НАН. Когда один человек нарушает наш Кодекс, это затрагивает нас всех. Если вы считаете, что Кодекс или политика мог(-ла) быть нарушен(-а), сообщите об этом. В НАН действует Политика «открытых дверей» для сообщений. Ее суть в том, что мы рекомендуем вам в любое время поговорить со своим непосредственным или вышестоящим руководителем, если у вас возникают вопросы или опасения по поводу нарушений Кодекса или политики. Вы также можете в любое время обратиться за помощью к своему региональному менеджеру или в отдел

кадров по адресу AskHR@helpathome.com. Если вам некомфортно разговаривать напрямую со своим руководителем, есть другие ресурсы, которые помогут вам 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Горячая линия по вопросам этики доступна круглосуточно по телефону 1-844-769-0288 или в Интернете по адресу <https://helpathome.ethicspoint.com>, а также <https://helpathomemobile.ethicspoint.com>. Если хотите, вы также можете отправить анонимное сообщение. Когда вы обращаетесь на горячую линию по вопросам этики, предоставленная вами информация подробно документируется и направляется в соответствующий отдел НАН для проверки и расследования.

Накажут ли меня за сообщение о нарушении?

Мы не допускаем наказаний или преследований за сообщения о нарушении. Мы знаем, что требуется смелость, чтобы заявить о том, что вас беспокоит. Мы не допускаем преследования и не разрешаем принимать ответные меры в отношении тех, кто добросовестно сообщает о возможных неправомерных действиях или правонарушениях в НАН или государственной орган или помогает в расследовании неправомерных действий или правонарушений. Факт подачи жалобы никоим образом не будет использован против сотрудника и не послужит причиной его увольнения.

Вопрос. О каких категориях проблем можно сообщать на горячую линию по вопросам этики?

Ответ. Вот примеры некоторых вопросов и проблем, о которых вы можете сообщать на горячую линию по вопросам этики, если вам неудобно рассказывать о них напрямую своему менеджеру или региональному руководителю:

- жестокое или плохое обращение с клиентами;
- дискриминация или преследование;
- конфликт интересов;
- бухгалтерские или финансовые вопросы;
- нарушения Кодекса или политики;
- кража, растрата, мошенничество или взяточничество;
- проблемы защиты окружающей среды или техники безопасности.

Вопрос. Действительно ли горячая линия по вопросам этики анонимна?

Ответ. Да. Если вы не предоставите свою контактную информацию или не укажете свое имя или номер телефона на горячей линии по вопросам этики третьей стороны, вашу личность установить не удастся.

Вопрос. Могу ли я подвергнуться преследованию со стороны руководства, если добросовестно сообщу о нарушении Кодекса, которого, как выяснится, не было?

Ответ. Нет. Если вы добросовестно сообщите об этом и в результате дальнейшего расследования это сообщение окажется необоснованным, вы не будете наказаны. Мы призываем всех сотрудников сообщать о любых предполагаемых нарушениях политики.



РАЗДЕЛ II

Мы стремимся создать этическое рабочее место

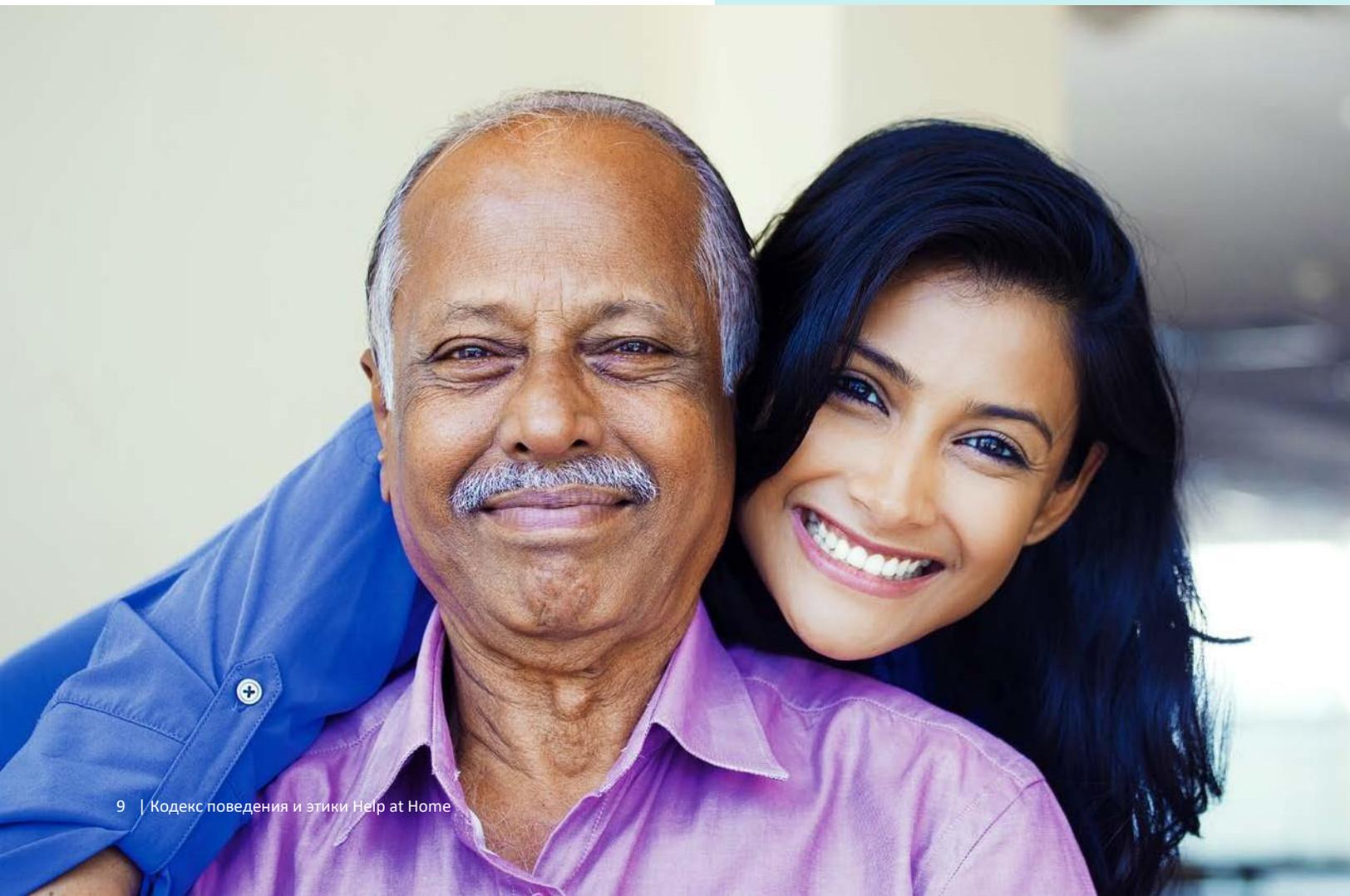
Мы относимся с уважением к нашему разнообразному и инклюзивному персоналу

Каждый из нас привносит в команду НАН разное происхождение и свой опыт. Именно это разнообразие происхождения, культур и точек зрения является залогом нашего успеха и позволяет быть лучшими в том, что мы делаем. НАН стимулирует создание инклюзивной рабочей среды, в которой ни один пол, национальность, раса, религия или идентичность не имеет монополии на талант. Мы приветствуем разнообразие и инклюзивность.

Мы предоставляем равные возможности трудоустройства и не дискриминируем кого-либо по признаку расы, цвета кожи, религии, гендера, пола, сексуальной ориентации, гендерной идентичности или выражения, возраста, национального происхождения, статуса гражданства, семейного положения, инвалидности, генетической информации, статуса ветерана, находящегося под защитой федерального закона, или любой другой охраняемой законом категории.

Вопрос. Если я лично не нравлюсь моему коллеге или руководителю, считается ли это незаконным преследованием или дискриминацией?

Ответ. Нет. Незаконное преследование касается поведения, основанного на категориях, охраняемых законом. Однако, даже если вопрос не имеет юридического аспекта, проблема все же может возникнуть, если поведение создает оскорбительную, враждебную или запугивающую рабочую среду. Вы можете обратиться в отдел кадров или анонимно сообщить о своей проблеме на горячую линию по вопросам этики.



Мы уважаем друг друга

Мы создаем рабочую среду, свободную от притеснений и дискриминации. Мы не потерпим никакого поведения (словесного, визуального, физического или сексуального), которое может создать оскорбительную, враждебную или запугивающую рабочую среду.

Сотрудникам, которых беспокоит дискриминация, преследование или соблюдение компанией любых других законов, рекомендуется сообщать о таких проблемах своему руководителю или в отдел кадров, а также анонимно обращаться на горячую линию по вопросам этики.

Вы руководитель высшего или низшего звена с собственными подчиненными?

Как руководитель, которому подчинены другие сотрудники НАН, вы несете особую ответственность за добросовестное руководство. Подавайте хороший личный пример своему коллективу словами, тоном и действиями, а также всегда делайте то, что правильно и соответствует нашему Кодексу. Будьте лидером, к которому люди не стесняются обратиться, поскольку, чем раньше будет поднята проблема, тем быстрее ее можно решить.

Вопрос. Каковы примеры ненадлежащего поведения?

Ответ:

- Шутки над чьей-либо этнической, национальной или культурной принадлежностью.
- Нежелательные или непрошенные прикосновения или объятия.
- Обсуждение непристойных сексуальных действий с показом неприличных плакатов или карикатур или передачей непристойных или откровенных сексуальных материалов иным образом.
- Пересылка по электронной почте материалов, которые унижают определенный пол или этническую группу или выражают ненависть в отношении них.

Вопрос. Мой менеджер часто выходит из себя и кричит на наших непосредственных руководителей в офисе, когда мы делаем ошибки. Это незаконное преследование?

Ответ. Зависит от ситуации. Но если ситуация создает неблагоприятную рабочую среду, поделитесь своими опасениями с отделом кадров или не стесняйтесь сообщать о своей обеспокоенности анонимно на горячую линию по вопросам этики.

Вопрос. Могу ли я как руководитель подавать пример должного поведения своему коллективу?

Ответ:

- Содействуйте применению нашей Политики «открытых дверей» для сообщений.
- Поддержите сотрудников, которые добросовестно сообщают о своих опасениях или задают вопросы.
- Слушайте, делайте должные заметки и старайтесь решать проблемы как можно быстрее и эффективнее.
- Покажите своим сотрудникам, что они могут попросить о помощи, если не уверены, как поступить.
- Позаботьтесь о том, чтобы сотрудники не подвергались репрессиям за вопросы или сообщения о проблемах.

РАЗДЕЛ III

Мы ведем бизнес законно

Мы соблюдаем закон

Мы работаем в отрасли, которая строго регулируется на федеральном уровне, уровне штата и местном уровне, поэтому мы соблюдаем букву закона (фактические формулировки), а также дух закона в каждом из наших штатов. Наша приверженность соблюдению закона укрепляет доверие со стороны партнеров, гарантирует, что мы предоставляем клиентам услуги высочайшего качества, и защищает наш бренд.

Мы разрешаем конфликты интересов

Мы обязаны действовать в лучших деловых интересах НАН и избегать малейших проявлений конфликтов интересов.

Конфликт интересов может возникнуть, когда личные интересы сотрудника влияют на его суждения и/или надлежащее исполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника НАН. Конфликт интересов также может существовать, если потребности какой-либо внешней деятельности отвлекают сотрудника от выполнения работы или заставляют его использовать ресурсы НАН для целей, не связанных с НАН.

Если вы обнаружите, что личная деятельность, интересы или связи могут создать (или создать видимость) конфликта интересов, вы должны немедленно сообщить об этом своему менеджеру, в отдел кадров или отдел нормативно-правового соответствия по адресу compliance@helppathome.com для получения дальнейшего содействия. Многие конфликты интересов можно легко предотвратить или устранить, если они своевременно обнаруживаются и надлежащим образом решаются.

Невозможно описать все возможные сценарии возможных конфликтов интересов, но ниже приведены некоторые общие примеры, в которых могут возникнуть подобные конфликты. Возможность распознать потенциальный конфликт интересов поможет вам его избежать.

Вопрос. Вы можете привести несколько примеров конфликта интересов?

Ответ:

- У вас есть личные отношения с клиентом, которые мешают вам предоставлять ему качественный уход и услуги
- Вы контролируете или ведете бизнес вместе с кем-то, с кем у вас имеются близкие личные отношения.
- Вас просят инвестировать в одну из наших компаний-поставщиков или в семейный бизнес клиента.
- Вас просят войти в правление организации, которая ведет бизнес с НАН.
- Вы используете в собственных интересах бизнес-возможность, предназначенную для НАН.

**На то, чтобы
сделать что-то
правильно, уходит
меньше времени,
чем на то, чтобы
объяснить, почему
вы сделали это
неправильно.**

- Генри Уодсворт Лонгфелло

Мы соблюдаем правила в отношении подарков и развлечений

Получение подарков от клиентов и дарение чего-либо клиентам

Хотя нерегулярный небольшой символический подарок или предложение развлечений часто рассматривается как нормальная часть ведения бизнеса, иногда даже подарок с благими намерениями может выходить за установленные рамки и вызывать чувство обязанности или ставить под угрозу ваше профессиональное суждение, что никогда не допускается. Всегда отклоняйте любое предложение, если оно сделано для того, чтобы повлиять на решение, даже если оно ниже порога НАН для получения подарка (менее 50 долларов США).

Получение подарков от государственных служащих или дарение чего-либо им

Правила в отношении дарения подарков, развлечений или поездок государственным служащим или официальным лицам очень строгие, и их нарушение может иметь серьезные последствия для дарителя, НАН и получателя подарка. Поэтому НАН никогда не предлагает и не дарит подарки или что-либо ценное лицам, связанным с правительством.

Обращайтесь в отдел нормативно-правового соответствия по адресу compliance@helppathome.com с любыми вопросами о конфликте интересов.

Вопрос. Я получаю подарок от клиента, который я не могу принять. Что мне делать?

Ответ. Верните подарок клиенту и вежливо объясните нашу политику. Если подарок — это что-то скоропортящееся, например цветы или корзина с продуктами, и возврат такого подарка невозможен, поместите его в общем месте, где им могут воспользоваться остальные члены коллектива.

Законы о борьбе со взяточничеством и коррупцией

Закон о запрете незаконных вознаграждений применяется во всех ситуациях, когда сотрудники оказывают услуги, оплачиваемые федеральной программой здравоохранения или программой здравоохранения штата (Medicare, Medicaid и т.д.). В связи с этим законом НАН строго запрещает дарить или получать какие-либо подарки, денежные вознаграждения или деловые знаки внимания любому из наших деловых партнеров, если одной из целей является вознаграждение за прошлые или будущие рекомендации бизнес-возможностей.

Федеральный закон о запрете незаконных вознаграждений запрещает любому физическому или юридическому лицу:

1. прямо или косвенно предлагать, оплачивать, запрашивать или получать что-либо ценное;
2. стимулировать или вознаграждать за направление пациентов к врачам или создание другой бизнес-возможности;
3. иметь отношение к любому предмету или услуге, покрываемому(-ой) Medicare, Medicaid или любой другой федеральной программой здравоохранения или программой здравоохранения штата.

Короче говоря, побуждение или вознаграждение других лиц за бизнес-рекомендации строго запрещено и вполне может нарушать Закон о запрете незаконных вознаграждений и другие применимые федеральные законы и законы штатов.

Мы ожидаем, что наши сотрудники, должностные лица и директора будут воздерживаться от любого поведения, которое может нарушить федеральные законы и законы штата, регулирующие направление пациентов и клиентов и финансовые отношения в сфере здравоохранения и участие в любой федеральной программе здравоохранения или программе здравоохранения штата, например, Medicare, Medicaid, VA и программах других агентств, финансируемых штатами.

Существует много аналогичных законов на уровне штата. Эти законы являются обладают широкой сферой действия и могут применяться к некоторым из наших видов деятельности или наших отношений с пациентами, клиентами, заказчиками или деловыми партнерами. Федеральные законы и законы штата Штарка также запрещают направление к врачу в организации, в которых врач или его близкий родственник имеет финансовый интерес.

В настоящее время НАН не ведет дела в какой-либо юрисдикции за пределами США и с иностранными правительствами или должностными лицами любого иностранного правительства. Если в будущем мы начнем коммерческую деятельность в иностранных юрисдикциях или будем взаимодействовать с иностранными чиновниками, наша политика будет заключаться в соблюдении всех антикоррупционных законов, которые применяются к нашей деятельности, включая Закон о борьбе с коррупцией за рубежом (FCPA) и антикоррупционные законы таких юрисдикций. Такая политика запрещала бы, помимо прочего, давать, предлагать или разрешать предоставлять что-либо ценное иностранному должностному лицу или в его пользу для получения или сохранения коммерческих отношений, получения любых других деловых преимуществ или обеспечение благоприятного отношения со стороны государства. Если такая политика будет принята, НАН обучит соответствующий персонал положениям закона FCPA и связанным с ним политикам.

Заведомое и умышленное нарушение этих федеральных законов и законов штата может привести к уголовному и/или гражданскому преследованию и наказанию, включая тюремное заключение. Кроме того, за заведомые и умышленные нарушения этих федеральных законов и законов штата применяются дисциплинарные взыскания вплоть до увольнения и судебного преследования.

Закон о ложных требованиях

НАН обязуется соблюдать все применимые федеральные законы и законы штата, особенно те из них, которые предназначены для устранения выявленных случаев мошенничества в сфере здравоохранения, расточительства и злоупотреблений. С этой целью НАН обязуется соблюдать Федеральный закон о ложных требованиях («FCA») и положения Закона США о сокращении дефицита 2005 года («DRA»), в том числе, помимо прочего, создать процессы и процедуры, предназначенные для выявления и предотвращения мошенничества, растрат и злоупотреблений в сфере здравоохранения, а также предоставлять всем сотрудникам, подрядчикам и представителям информацию о федеральных законах и законах штата о ложных требованиях.

Вот неисключительный перечень примеров таких действий в области выставления счетов:

1. Подача требования в отношении услуг, которые не были оказаны или не были выполнены так, как описано в форме требования.
2. Подача требования в отношении услуг, которые были оказаны, но не были необходимы с медицинской или иной точки зрения.
3. Подача требования, содержащего заведомо ложную информацию.
4. Использование медицинскими работниками, непосредственно занимающимися лечением пациентов, инструмента электронного подтверждения посещения для подтверждения прихода домой к клиенту и ухода оттуда без фактического выполнения работы.
5. Отправка табеля с указанием времени, которое не было отработано.

FCA и аналогичные законы штата или местные законы предусматривают привлечение к гражданской ответственности любого физического или юридического лица, которое подает правительству США ложное или мошенническое требование.

Ложное требование может привести к серьезным гражданско-правовым и/или уголовно-правовым санкциям против НАН и отдельных сотрудников, включая значительные финансовые штрафы и уголовное преследование.

Выполнение правил кодирования и выставления счетов

Мы стремимся к тому, чтобы наши методы кодирования и выставления счетов соответствовали всем применимым законам, постановлениям, руководящим принципам и политикам федерального уровня и уровня штата и местным требованиям к договорам. НАН гарантирует тщательную подготовку и аккуратное хранение всех записей и отчетов о клиентах. Все требования, поданные в любую государственную или частную программу здравоохранения, частному лицу, отделу или агентству, должны быть точными и соответствовать всем применимым федеральным законам и постановлениям и законам и постановлениям штата. Обо всех ошибках, неточностях, удержаниях или проблемах в выставленных счетах следует немедленно сообщать вашему руководителю и в отдел нормативно-правового соответствия по адресу compliance@helpathome.com, чтобы быстро решить эти проблемы.

Антимонопольные законы

Цель антимонопольного законодательства — создать равные условия на рынке, а также способствовать честной конкуренции. Вы всегда должны соблюдать все применимые законы и правила, регулирующие конкуренцию. К действиям, нарушающим антимонопольное законодательство, относится заключение соглашения с конкурентом о (1) фиксировании цен (ставок) на любом уровне или других условиях обслуживания; (2) разделе клиентов или рынков; или (3) бойкотировании поставщика или клиента, а также ведение переговоров по такому соглашению. Если у вас есть вопросы о правомерности

любых форм переговоров или соглашений, направляйте их в отдел нормативно-правового соответствия по адресу compliance@helpathome.com. Кроме того, в указанный отдел следует отправлять сообщения о любых предполагаемых нарушениях. При необходимости этот отдел запросит мнение юриста-консультанта.

Законы о маркетинге

Практическая деятельность НАН в области маркетинга всегда должна основываться на фактической информации. Мы не делаем негативных комментариев в отношении других поставщиков услуг. Искривление правды или ложные утверждения строго запрещены. Если вы занимаетесь маркетингом или продвижением услуг компании среди будущих клиентов, вы должны знать все применимые правила и положения и соблюдать их. Наши потенциальные клиенты должны располагать достаточной и точной информацией, чтобы принимать обоснованные решения.



Информация о людях, которых мы поддерживаем, — конфиденциальность и безопасность согласно Закону о переносе данных о медицинском страховании и подотчетности (HIPAA)

Вся информация о лицах, которым НАН оказывает поддержку, должна считаться конфиденциальной, и доступ к ней должен быть только у лица, получающего поддержку, его опекуна или законного представителя, лиц, оказывающих поддержку, или других лиц, которым такой доступ специально предоставлен. Все программы и услуги должны обеспечивать постоянное соблюдение права человека на неприкосновенность частной жизни. Без конкретного осознанного разрешения клиента запрещается раскрывать любую информацию, будь то письменную, электронную, информацию в соцсетях, видео, фотографии, аудио или другую личную информацию.

Мы осознаем конфиденциальный характер этой информации и обязуемся охранять ее конфиденциальность в соответствии с требованиями федеральных и местных нормативных актов и нормативных актов штатов. В соответствии с Законом о переносе данных о медицинском страховании и подотчетности (HIPAA) и Законом о медицинских информационных технологиях для экономического и клинического здравоохранения (HITECH), вы можете обсуждать индивидуальную информацию о здоровье или медицинскую информацию с другими лицами, только если это необходимо для оказания услуги или разрешено законом. Информация, относящаяся к конкретному человеку, может быть предоставлена для всех других целей только с письменного разрешения поддерживаемого лица или его законного опекуна, в зависимости от обстоятельств. Вы не можете раскрывать защищенную медицинскую информацию (PHI), которая нарушает конфиденциальность любого клиента, поскольку такое раскрытие было бы нарушением правил конфиденциальности согласно HIPAA. Все подрядчики и поставщики, которые создают, получают, поддерживают или передают PHI при выполнении определенных функций, должны подписать соглашение о деловом партнерстве. Соглашения о деловом партнерстве представляются в юридический отдел.

О любом подтвержденном или предполагаемом нарушении конфиденциальности информации следует сразу же

сообщать своему местному непосредственному руководителю, в отдел нормативно-правового соответствия по адресу compliance@helpathome.com или отдел ИТ-безопасности по адресу security@helpathome.com. Любые вопросы, касающиеся PHI, следует обсуждать со своим непосредственным руководителем. Если после такого обсуждения у вас остались вопросы, обратитесь в отдел нормативно-правового соответствия НАН и к специалисту по конфиденциальности по адресу compliance@helpathome.com.

Информация о сотрудниках

НАН обязуется уважать конфиденциальность сотрудников и сохранять конфиденциальность важной личной информации сотрудников. Личная информация — это любая информация, которая может быть использована для прямой или косвенной идентификации кого-либо, например имя, идентификатор сотрудника, адрес электронной почты или номер телефона. Существующие законы о конфиденциальности данных предписывают, как ответственным образом собирать, хранить, использовать личную информацию, делиться ею, передавать ее и распоряжаться ею, и мы стремимся соблюдать эти законы везде, где мы работаем. С любыми вопросами обращайтесь в отдел нормативно-правового соответствия НАН по адресу compliance@helpathome.com.

Конфиденциальная информация компании

НАН придерживается принципов добросовестности и ответственности при обращении с конфиденциальной информацией компании. Деловая, медицинская и финансовая информация НАН считается конфиденциальной и поэтому должна быть защищена эффективной средой внутреннего контроля (включая политики и процедуры для защиты активов компании) и доступ к ней за пределами компании должен предоставляться только с соответствующего разрешения генерального или финансового директора.

К примерам конфиденциальной информации компании относятся сведения об открытии филиалов, финансовые прогнозы или изменения в составе высшего руководства.

Запрещается сообщать конфиденциальную информацию компании друзьям, членам семьи или кому-либо за пределами компании.

Добросовестное отношение к нашим партнерам на уровне штата и из местных агентств, к поставщикам и конкурентам

Партнеры на федеральном уровне, уровне штата и местные партнеры

Мы гордимся тем, что в целях предоставления клиентам качественных услуг мы сотрудничаем на федеральном уровне и уровне штатов со многими регулирующими органами здравоохранения, организациями управляемого медицинского обслуживания, региональными агентствами по вопросам старения и другими местными агентствами. В отношениях со всеми нашими клиентами мы стремимся быть ответственным партнером и осознаем важность соблюдения всех требований договоров.

Поставщики

Мы выбираем поставщиков на основе таких критериев, как качество, стоимость, доступность и уровень обслуживания. Мы предъявляем к своим поставщикам те же требования о соблюдении высоких стандартов, которых придерживаемся сами, и ожидаем, что все поставщики или подрядчики, ведущие бизнес от нашего имени, будут действовать этично и в соответствии с законом.

Конкуренты

Сбор информации о наших конкурентах и их клиентах, поставщиках и продавцах является допустимым при условии, что мы осуществляем его законно и этично. Используйте здравый смысл. Собирайте информацию из открытых источников и отзывов клиентов.

Освобождение от обязательств по Кодексу

В чрезвычайных обстоятельствах допускается освобождение от обязательства о выполнении положений Кодекса (кроме положений, предусмотренных законом). Свяжитесь с отделом нормативно-правового соответствия по адресу compliance@helppathome.com, если считаете, что особые обстоятельства требуют освобождения от выполнения любых положений Кодекса.

Вы отвечаете за выполнение договора с правительством?

- Поймите уникальные юридические требования
- Знайте правила процесса закупок, если имеете дело с правительством.
- Во всех случаях отправляйте только точные, актуальные и полные материалы.
- Соблюдайте правила вручения и получения подарков.
- Если что-то неясно, обратитесь за советом к своему руководителю.

РАЗДЕЛ IV

Мы понимаем свою ответственность перед другими

Мы создаем безопасное и здоровое рабочее место

Мы стремимся предоставить вам безопасное и надежное рабочее место.

Внесите свой вклад:

- Будьте инициативны в обеспечении собственного здоровья и безопасности.
- Соблюдайте наши политики и процедуры.
- Беритесь за ту работу, которой вы обучены.
- Будьте внимательны к рискам для безопасности клиентов и лиц, осуществляющих уход. Сообщайте о любых незаконных, насильственных или подозрительных действиях.

Мы не разрешаем:

- Угрозы любого рода.
- Запугивание.
- Работу в состоянии алкогольного опьянения.
- Ношение любого оружия на территории НАН, включая автостоянки (за исключением случаев, когда это специально разрешено законом), в доме или помещениях клиента, во время работы на компанию или на мероприятии, спонсируемом компанией, за исключением ношения оружия уполномоченными сотрудниками службы безопасности.

Если ваша работа связана с управлением транспортным средством компании или использованием собственного транспортного средства для ведения дел компании:

- соблюдайте правила безопасного вождения.

Права лиц, которых мы обслуживаем, — Кодекс этики работы с клиентами

Компания НАН выступает за защиту прав и уважение достоинства всех людей, которым оказывается поддержка в рамках ее программ. Как поставщики услуг, мы чутко относимся к культурным убеждениям и обычаям людей, которым предоставляем поддержку. Помимо общекорпоративного кодекса, мы следуем кодексам этики

обращения с клиентами в регионах, в которых мы работаем, уделяя основное внимание нашему взаимодействию с индивидуальными клиентами.

Жестокое или пренебрежительное отношение к клиентам

НАН категорически не приемлет жестокое и пренебрежительное отношение к клиентам. Если вам становится известно о подобном обращении, вы обязаны немедленно сообщить о нем по определенным в вашем регионе каналам. Для сообщения о таких инцидентах в каждом штате установлены особые сроки, и очень важно, чтобы вы следовали правилам по данному вопросу в месте вашей работы. Каждый сотрудник обязан соблюдать заявление о миссии, уважая клиентов и заботясь о них. Любой сотрудник, который считает, что сообщение о жестокое или пренебрежительное обращение с клиентом не рассматривается, должен сообщить о своих опасениях на горячую линию по вопросам этики.

Проверка анкетных данных

НАН стремится создать безопасную и надежную среду для наших сотрудников, клиентов, заказчиков и поставщиков. Компания НАН также должна соблюдать федеральные требования и требования штата в отношении предоставляемых ею услуг. С этой целью НАН в обязательном порядке требует проверки анкетных данных перед приемом на работу и другие соответствующие предварительные проверки. Проверки Управления генерального инспектора Министерства здравоохранения и социальных служб США (HHS-OIG) проводятся в соответствии с политикой штата и корпоративной политикой. Нанятые сотрудники не вправе выходить на работу до тех пор, пока не будут выполнены необходимая проверка анкетных данных и другие проверки и их результаты не будут утверждены.

Лицензирование специалистов

Если какие-либо сотрудники НАН являются лицензированными или сертифицированными врачами (включая, помимо прочего, врачей и медсестер), они будут соблюдать руководящие принципы клинической практики, опубликованные для их конкретной лицензии или сертификата и штата. Более того, они будут сохранять текущий статус своих лицензий или полномочий и соблюдать все федеральные требования и требования штата в отношении своей специальности.

РАЗДЕЛ V

Мы защищаем активы компании

Мы защищаем наши активы

По общему правилу, вам не следует использовать активы НАН в личных целях. Нерегулярное использование в личных целях различных средств для доступа к личному аккаунту электронной почты и доступа в Интернет, телефона и факса разрешается, если это:

- не мешает вашей работе (или работе другого сотрудника);
- не нарушает закон или нашу политику;
- не влечет дополнительных затрат для НАН;
- не осуществляется для личной выгоды или политических целей.

Помните: все, что вы создаете, отправляете, получаете, загружаете или храните в системах НАН, является собственностью компании и может быть просмотрено в любое время, если это разрешено законом. При использовании наших электронных систем вам не следует рассчитывать на конфиденциальность. Вы можете помочь нам защитить наши системы от вирусов и простоев, помня о следующем:

Что нужно и чего нельзя делать в области электроники

Что нужно делать:

- Обеспечьте физическую безопасность информации или оборудования, закрепленных за вами.
- Храните пароли и пин-коды в безопасном месте и никому их не сообщайте.
- Если вы оставляете свой компьютер или устройство без присмотра, выйдите из системы или заблокируйте экран.

Чего нельзя делать:

- Устанавливать на свой компьютер неразрешенное программное обеспечение, приложения, оборудование или устройства хранения данных.
- Получать доступ к нашей сети через неавторизованные приложения или устройства.
- Скачивать музыкальные файлы.
- Использовать нелегальное программное обеспечение (это незаконно).
- Делать копии программного обеспечения, руководств к нему или других материалов для использования дома или кем-то другим за пределами НАН.
- Размещать программное обеспечение в локальной сети (LAN) для использования другими лицами.

Мы ведем точный учет

Наши записи — и наша процедура ведения учета — помогают нам выполнять наши обязательства по соблюдению нормативных требований и финансовые обязательства, оставаться подотчетными перед заинтересованными сторонами и принимать важные стратегические решения. Вот почему четкие, полные и точные записи, отражающие наши бизнес-операции, критически важны для НАН.

У нас имеется система внутреннего контроля и процедур, которые, по нашему мнению, обеспечивают разумную уверенность в том, что деятельность осуществляется в соответствии с разрешением руководства и надлежащим образом регистрируются, а финансовые записи и отчеты являются точными и надежными. Эта система включает в себя письменные политики и процедуры.

Каждый из нас обязан соблюдать все меры внутреннего контроля при ведении бухгалтерских книг и записей нашей компании. При каждой транзакции, независимо от того, выполняете ли вы требования к раскрытию информации, готовите финансовый отчет или просто заполняете таблицу учета рабочего времени, будьте честны и точны и предоставляйте полную информацию.

Опросы и внешний аудит

При подготовке, во время и после опросов и внешних аудиторских проверок сотрудники НАН должны взаимодействовать со всеми внешними аудиторскими органами прямым, открытым и честным образом. В отношениях с органами по проведению опросов нельзя предпринимать никаких действий, которые прямо или косвенно могут ввести в заблуждение внешние группы по проведению таких опросов. Спектр вопросов, связанных с опросами внешних агентств, чрезвычайно широкий и выходит за рамки настоящего Кодекса. Цель нашего Кодекса — предоставление общих руководящих указаний, которые интересуют многих сотрудников нашей организации.

Мы отвечаем на анкеты опросов открыто и с использованием достоверной информации. При подготовке к опросу или

проверке или во время него (нее) сотрудники НАН никогда не должны скрывать, уничтожать или изменять какие-либо документы, лгать или делать вводящие в заблуждение заявления представителю агентства. Сотрудники НАН также никогда не должны пытаться заставить другого сотрудника предоставить неточную информацию или воспрепятствовать передаче информации или записей, касающихся возможного нарушения закона, вводить в заблуждение при такой передаче или задерживать ее. Любое лицо, осведомленное о нарушениях или предполагаемых нарушениях правила о правдивых и основанных на фактах заявлениях и ответах агентствам по проведению опросов, обязано немедленно сообщить о них по вертикали управления или в отдел нормативно-правового соответствия по адресу compliance@helpathome.com.

Сохранение записей

К записям относятся бумажные документы, такие как письма и докладные записки, компьютерная информация, такая как электронная почта и компьютерные файлы на жестком диске, USB-диске, в облаке или на любом другом запоминающем устройстве. Кроме того, записью считается любой другой носитель, содержащий информацию о НАН или коммерческой деятельности, которую мы ведем. Все записи должны храниться в соответствии с действующим законодательством и политиками хранения записей, специфичными для вашей деятельности или отдела. Уничтожение записи может осуществляться только в соответствии с политикой НАН. В отношении любого сотрудника, который фальсифицирует или уничтожает записи ненадлежащим образом, принимаются корректирующие меры вплоть до увольнения.

Запрет на заявления от имени нашей компании без разрешения

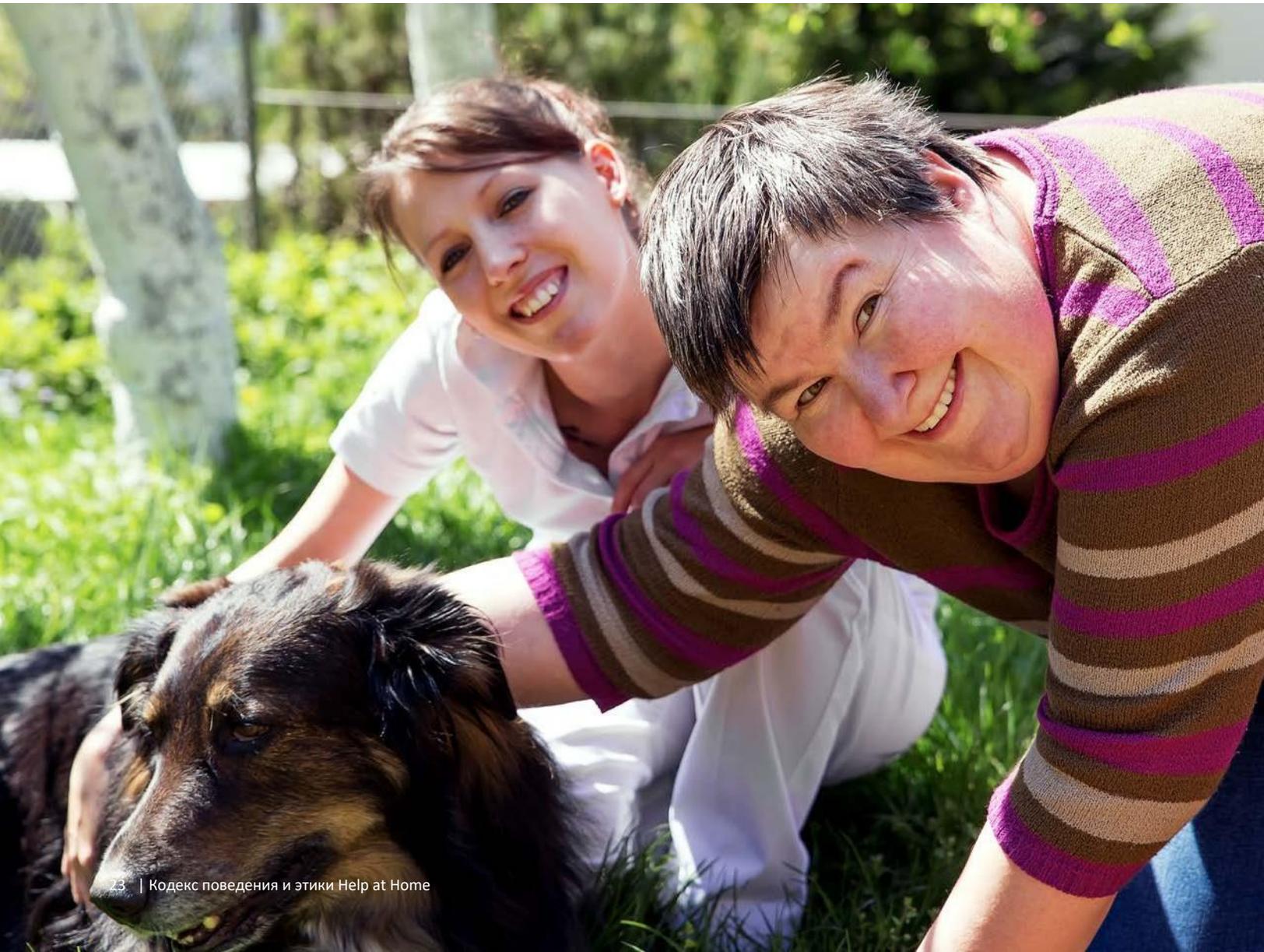
Чтобы обеспечить доведение точной и полной информации до сведения общественности, регулирующих органов и других сторон, мы назначили официальных представителей нашей компании. Если вы не являетесь таким представителем, не делайте никаких публичных заявлений от имени НАН на любом форуме.

При использовании социальных сетей в личных целях четко дайте понять, что вы не выступаете от имени компании.

Социальные сети

Социальные сети изменили то, как мы общаемся и делимся тем, что происходит в нашей жизни. Из этой политики вы узнаете, что можно и чего не следует публиковать в социальных сетях, когда речь заходит о вашей работе в НАН. При размещении публикаций руководствуйтесь здравым смыслом и чувством меры, придерживайтесь ценностей компании и выполняйте наши действующие и применимые политики.

Только уполномоченные лица могут делать заявления от имени НАН, в том числе в социальных сетях. Как правило, в ваших постах, твитах и чатах должно быть указано, что вы излагаете в них только свою личную точку зрения. Вам запрещается утверждать в любой ситуации, что они отражают точку зрения НАН, кроме случаев, когда вы специально уполномочены выступать от имени компании. Если у вас нет подобных полномочий, вы обязаны разъяснить, что ваши сообщения в социальных сетях отражают ваши личные взгляды, а не взгляды НАН.



РАЗДЕЛ VI

Мы достойные члены сообщества

Мы вносим свой вклад

Как компания, мы стремимся обогащать сообщества, которым служим. Мы поддерживаем различные организации, в том числе фонд Help at Home Cares Fund и нашу программу Give Back Time («Мы вносим вклад своим временем»). Если сотрудники хотят участвовать в политической деятельности, такое участие должно быть полностью добровольным, осуществляться в личное время и не причинять вреда компании НАН и не создавать для нее неловких ситуаций.

Как всегда, убедитесь, что ваша деятельность законна и соответствует нашей [Политике в отношении конфликтов интересов](#), которая рассматривалась выше. Например, вы никогда не должны использовать активы или средства НАН для ведения какой-либо внешней деятельности или жертвовать их на такую деятельность, если только вы заранее не получили одобрение от нашего финансового директора, главного юриста и главного исполнительного директора. С любыми вопросами по этой теме обращайтесь в отдел нормативно-правового соответствия по адресу compliance@helppathome.com.

Политическая деятельность

НАН не делает пожертвований на политические цели. Сотрудники не могут оказывать давление на других сотрудников, чтобы они делали взносы на политические цели или участвовали в поддержке политической партии или кандидата, или обращаться к другим сотрудникам с настойчивыми просьбами об этом. Если вас просят поработать с законодателями в рамках ваших служебных обязанностей в НАН, убедитесь, что вы соблюдаете все применимые правила раскрытия информации. Обсудите эти действия с отделом нормативно-правового соответствия, отправив письмо на адрес compliance@helppathome.com, или главным юристом, чтобы заранее определить, применяются ли в данной ситуации правила раскрытия информации и другие правила.





Заключительные замечания от нашего директора по этике и нормативно-правовому соответствию

Уважаемый сотрудник Help at Home!

Наши основные ценности и корпоративная культура лежат в основе нашей организации. Во всем, что мы делаем, мы ставим во главу угла здоровье, безопасность и благополучие клиентов и сотрудников. Мы выполняем свои обязанности этично и в полном соответствии с применимыми законами и постановлениями. Отдел нормативно-правового соответствия вместе с вами работает над защитой нашей репутации.

В наши обязанности входит оказание вам помощи в усвоении и соблюдении законов и постановлений, применимых к нашей компании и отрасли, высоких этических стандартов, которых придерживается НАН, и реагирование на сообщения об инцидентах, которые не соответствуют этим высоким стандартам.

Наш Кодекс устанавливает стандарты того, как мы служим другим людям и работаем вместе как одна команда.

Если вы хотите обсудить конкретную ситуацию, обратитесь к своему руководителю, в отдел кадров или в отдел нормативно-правового соответствия по адресу compliance@helpathome.com. Вы также можете анонимно сообщить о своих опасениях, позвонив на нашу конфиденциальную горячую линию по вопросам этики. Репутация компании — это наша общая репутация, поэтому давайте все вместе работать над ее защитой.

Говард Т. Уолл, III

Директор по этике и нормативно-правовому соответствию
Help at Home, LLC

Основные контакты компании НАН

КОНТАКТЫ	ПОМОЩЬ ПО СЛЕДУЮЩИМ ВОПРОСАМ	КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Директор по этике и нормативно-правовому соответствию Ховард Т. Уолл, III	Вопросы или опасения по поводу законов, нашего Кодекса, вспомогательных политик	hwall@helpathome.com
Главный юристконсульт Джо Бонаккорси	Вопросы или опасения по относительно юридических аспектов и проблем, связанных с конфликтами	Jbonaccorsi@helpathome.com
Директор по конфиденциальности Деон Фалькон	Сфера личной жизни или конфиденциальность информации о клиенте или сотруднике; проблемы, связанные с законом HIPAA	dfalcon@helpathome.com
Директор по безопасности Крис Локери	Проблемы, связанные с технологиями, включая риски кибербезопасности	clockery@helpathome.com
Отдел нормативно-правового соответствия	Вопросы или опасения по поводу законов, нашего Кодекса, вспомогательных политик	compliance@helpathome.com
Отдел кадров	Проблемы, связанные с кадрами	AskHR@helpathome.com
Инциденты в области ИТ-безопасности	Сообщения о проблемах с ИТ-безопасностью	security@helpathome.com
Горячая линия по этике	Сообщения о любых проблемах	1-844-769-0288 https://helpathome.ethicspoint.com или https://helpathomemobile.ethicspoint.com

Дополнительные ресурсы

Кодекс не охватывает все ситуации, с которыми вы можете столкнуться на работе, поэтому важно проявлять здравый смысл во всем, что вы делаете, и просить о помощи, если вы не уверены в правильности своих действий. Вам также следует знать о следующих ресурсах, которые предоставляются для справки:

- Справочники для сотрудников в конкретных штатах: доступны в местных филиалах.
- Корпоративный административный справочник: доступен в местных филиалах или в корпоративном центре поддержки.
- Политика и процедуры конфиденциальности HIPAA: доступны на <https://www.helpathome.com/compliance>.
- Политики и процедуры безопасности согласно HIPAA: доступны на <https://www.helpathome.com/compliance>.
- Офис генерального инспектора Министерства здравоохранения и социальных служб США: <https://oig.hhs.gov>.
- Правила определения мер наказания в США: <https://www.ussc.gov/guidelines/2015-guidelines-manual/2015-chapter-8>.



ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ПО ЭТИКЕ

Телефон: 1-844-769-0288

Сайты:

<https://helppathome.ethicspoint.com>

<https://helppathomemobile.ethicspoint.com>,

Работает круглосуточно.



Help at Home®

Care to Live Your Life.