

# Кодекс этических стандартов



Честность. Уважать. Вдохновлять.



Help at Home®

Care to Live Your Life.



**Старайтесь нести добро во всем, что вы делаете, поскольку вместе мы стремимся достичь нашей цели – быть лучшими в уходе за пожилыми людьми и людьми с инвалидностью, живущими самостоятельно в своих сообществах.**



## *Обращение нашего* **Генерального директора**

Уважаемый сотрудник «Help at Home»!

Благодаря постоянному развитию с момента основания в 1975 году, наша компания стала крупнейшим в стране поставщиком услуг по уходу на дому. Я горжусь пройденным путем и всеми людьми, которые внесли свой вклад в наш успех.

Продолжая наше развитие, мы должны сохранять приверженность простым, но вечным ценностям, которыми руководствуется наша компания: Поступать правильно, действуя добросовестно и придерживаясь признанных моральных и этических принципов.

Наши принципы являются краеугольным камнем успеха компании «Help at Home». Все сотрудники «Help at Home» должны прочитать и соблюдать Кодекс этических стандартов, и руководствоваться им в своей деятельности. Старайтесь нести добро во всем, что вы делаете, поскольку вместе мы стремимся достичь нашей цели – быть лучшими в уходе за пожилыми людьми и людьми с инвалидностью, живущими самостоятельно в своих сообществах.

Искренне,

**КРИС ХОСЕВАР**

Генеральный директор  
Help at Home, LLC

# Содержание

Миссия, философия и ценности	5	Политическая деятельность и лоббирование	17
Цель нашего Кодекса этических стандартов	6	Среда, свободная от табака	
Программа этических ценностей и соблюдения норм		Подарки и развлечения	
Отдел этики, соблюдения норм и конфиденциальности	7	Конфликты интересов	18
Обучение этическим ценностям и соблюдению норм		Честное взаимодействие с клиентами, поставщиками и консультантами	
Комитет по этике, соблюдению норм и конфиденциальности		Уважение и достоинство на рабочем месте	19
Работа нашей Горячей линии по вопросам соблюдения норм		Навязывание услуг и распространение	
Что такое Горячая линия по вопросам соблюдения норм?	8	Запрет приёма наркотических веществ на рабочем месте	
Кто может воспользоваться Горячей линией по вопросам соблюдения норм?		Законы о борьбе с откатами, взяточничеством и коррупцией	20
О чём следует сообщать на Горячую линию?		Противодействие легализации доходов, полученных преступным путём	21
Сообщения о проблемах с соблюдением норм	9	Антитрестовское законодательство	
Рассмотрение сообщений, поступивших на Горячую линию		Законы о маркетинге	
Защита от преследований		Поставщики	
Конфиденциальность, приватность и безопасность	10	Конкуренты	22
Приватность персональных данных клиента/пациента	11	Разрешённое отступление от требований настоящего Кодекса	
Электроника: что можно и чего нельзя делать		Политика открытых дверей	
Информация об организации и СМИ	12	Идентификация персонала и поставщиков	23
Использование социальных сетей		Проверка благонадежности	
Качественное обслуживание клиентов/пациентов		Профессиональное лицензирование	
Грубое и халатное обращение с клиентами/пациентами	13	Инспектирование и внешний аудит	24
Права клиентов/пациентов		Мы вносим свой вклад	
Мошенничество, растраты и злоупотребления	14	Обращение директора по вопросам этики и соблюдения норм	25
Ограничительные меры, нежелательные лица/организации	15	Основная контактная информация НАН	26
Ведение учета		Дополнительные ресурсы	27
Защита собственности компании и клиента/пациента	16	Заявление о взаимопонимании	28
Охрана труда и безопасность на рабочем месте			





## МИССИЯ, ФИЛОСОФИЯ И ЦЕННОСТИ

### МИССИЯ

Миссия компании «Help at Home» – предоставить людям возможность проводить каждый день дома с чувством независимости и достоинства. Главный элемент нашей службы – это высококвалифицированные, отзывчивые и надежные специалисты по уходу, работающие при поддержке наших местных команд и центра выездной поддержки, располагающих ресурсами и опытом для оказания непревзойденного ухода. Наша цель – создать возможности для великих начинаний, прекрасных дней и значимых моментов для наших партнеров и клиентов.

### ЗРЕНИЕ

Наша философия – используя время, которое мы проводим с нашими клиентами, превратить их дом в центр.



Help *at* Home®  
Care to Live Your Life.

## ЦЕЛЬ НАШЕГО КОДЕКСА ЭТИЧЕСКИХ СТАНДАРТОВ

Мы гордимся нашим Кодексом этических стандартов (далее: Кодекс) «Help at Home» (далее: НАН), который является основой нашего стремления к совершенству и отражает наши этические стандарты делового поведения. Наш кодекс распространяется на всех членов совета директоров НАН, сотрудников, медицинских работников, агентов, должностных лиц, директоров, подрядчиков, поставщиков, а также каких-либо других лиц и организаций, участвующих в предоставлении товаров и услуг. Кодекс содержит рекомендации всем сотрудникам НАН о том, как добросовестно вести повседневную деловую деятельность. Каждый день, занимаясь своей работой, мы принимаем решения о том, как себя вести. Каждый из нас несет ответственность за действия, которые мы решили предпринять. В НАН каждый из нас является хранителем репутации, которой мы пользуемся, обеспечивая этическую практику деловых отношений и безопасное качественное обслуживание. Соответственно, наш Кодекс служит культурным компасом для членов совета директоров, сотрудников, руководства, подрядчиков, поставщиков и других лиц, взаимодействующих с нашей организацией. Это важный элемент нашей программы этических ценностей, соблюдения норм и конфиденциальности. Программа этических ценностей, соблюдения норм и конфиденциальности – это наше партнерское взаимодействие, позволяющее каждый раз делать правильный выбор.

Ожидается, что все лица, связанные с сотрудниками, медицинскими работниками, агентами, должностными лицами, директорами, подрядчиками, поставщиками организации и другими лицами, предоставляющими услуги или товары, будут незамедлительно сообщать о любых предполагаемых нарушениях настоящего Кодекса, организационных принципов или применимого законодательства.

Несоблюдение Кодекса, политики и процедур НАН может привести к дисциплинарным взысканиям, вплоть до возможного увольнения.



## ПРОГРАММА ЭТИКИ, СОБЛЮДЕНИЯ НОРМ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Компания «Help at Home» разработала программу этики, соблюдения норм и конфиденциальности, которая подтверждает и формализует нашу приверженность этическим нормам деловых отношений. Эта приверженность красной нитью проходит через все уровни организации. Наша программа этических ценностей, соблюдения норм и конфиденциальности описывает то, что мы делаем как организация для соблюдения юридических и этических требований, и включает в себя:

1. Установление стандартов соблюдения норм и этического поведения посредством служебных инструкций, процедур и нашего Кодекса этических стандартов;
2. Распространение стандартов посредством ознакомительных, образовательных и учебных программ для всех сотрудников организации;
3. Проведение постоянного мониторинга и аудита в сферах, где существует риск несоблюдения принятых норм;
4. Внедрение процесса конфиденциальных сообщений о потенциальных нарушениях законодательства, служебных инструкций или Кодекса этических стандартов без страха преследований или мести;
5. Выявление, расследование и реагирование на потенциальные проблемы с соблюдением норм;
6. Проведение плановой проверки списков ограничительных мер, чтобы гарантировать, что мы не ведем деятельность с физическими и юридическими лицами, не имеющими права участвовать в программах здравоохранения на федеральном уровне или уровне штата;
7. Принуждение к соблюдению стандартов и наложение дисциплинарных мер в случае их несоблюдения;
8. Поддержание организационной структуры, способствующей реализации программы этики, соблюдения норм и конфиденциальности, включая создание комитета по этике и соблюдению норм, комитета по аудиту, комитета по соблюдению норм и качеству совета директоров, а также назначение директора по этике и соблюдению норм, который контролирует работу программы.

## **ОТДЕЛ ЭТИКИ, СОБЛЮДЕНИЯ НОРМ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

Отделу этики, соблюдения норм и конфиденциальности поручено оказывать поддержку другим отделам компании «Help at Home», предоставляя рекомендации по разработке служебных инструкций, процедур и практик для обеспечения соблюдения применимых законов и правил; информировать отделы, деятельность которых затрагивает изменения и обновления нормативно-правовых актов; проводить обзоры и оценки в отношении всех проблем соблюдения норм в организации; развивать позитивные отношения с регулирующими органами и обеспечивать предоставление соответствующей и своевременной информации совету директоров и высшему руководству относительно всех аспектов программы соблюдения норм.

Отдел координирует многочисленные мероприятия, связанные с программой этических ценностей, соблюдения норм и конфиденциальности, включая подготовку и распространение настоящего кодекса этических стандартов, проведение ежегодных и специальных тренингов по вопросам соблюдения норм, осуществление председательских функций в комитете по этике, соблюдению норм и конфиденциальности, управление программой конфиденциальной горячей линии по вопросам этики, создание ежемесячных обновлений в отношении соблюдения норм, обзоров/утверждений политик и процедур, программы конфиденциальности и предоставление информации о соблюдении норм во внутренней сети/на портале организации, в информационных бюллетенях и в других материалах. С вопросами и предложениями обращайтесь к Директору по вопросам этики и соблюдению норм по адресу [Compliance@helpathome.com](mailto:Compliance@helpathome.com), для предоставления **анонимной информации** обращайтесь на нашу **горячую линию по вопросам этики** по номеру **1-844-769-0288**.

## **ОБУЧЕНИЕ ЭТИКЕ И СОБЛЮДЕНИЮ НОРМ**

Каждый сотрудник проходит курс обучения этике и соблюдению норм, включая обучение Кодексу этических стандартов, во процессе введения нового сотрудника в курс дел или в течение первых 30 дней с момента приема на работу. В ходе этого обучения каждый новый сотрудник получит копию Кодекса этических стандартов, примет участие в обучении Кодексу и получит подтверждение. Каждый год мы заново проводим обучение всех наших сотрудников, медицинских работников и поставщиков для поддержания уровня знания Кодекса. Обучение по вопросам соблюдения норм включено в процесс аттестации сотрудников. Ежегодный тренинг по вопросам соблюдения норм обеспечивает непрерывное обучение и предоставление обновленной информации в отношении программы этических ценностей, соблюдения норм и конфиденциальности. Этот тренинг является обязательным для всех сотрудников, поставщиков и партнеров. Кодекс предоставляется на английском и любом другом языке по запросу.

## **КОМИТЕТ ПО ЭТИКЕ, СОБЛЮДЕНИЮ НОРМ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

Комитет по этике, соблюдению норм и конфиденциальности поддерживает и контролирует программу по этике, соблюдению норм и конфиденциальности. Комитет собирается ежеквартально, чтобы рассмотреть и обсудить информацию о соблюдении норм, включая изменения в законодательстве и нормативных документах, аудиторские проверки и анализы работы отделов, новости о соблюдении норм, оценки рисков несоблюдения принятых норм и сообщения о случаях несоблюдения норм.

### **РАБОТА НАШЕЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ ПО ВОПРОСАМ ЭТИКИ**

**1-844-769-0288** английский и испанский

Веб-сайт: <https://helpathome.navexone.com/>  
<https://www.helpathome.com/compliance>

Электронная почта отдела этики, соблюдения норм и конфиденциальности:

**Compliance@helpathome.com**





### **Что такое горячая линия по вопросам этики?**

Горячая линия по вопросам этики – это простой способ для сотрудников, персонала, руководителей, членов совета директоров и поставщиков НАН конфиденциально сообщить о действиях, которые могут включать нарушения этики или противоправное поведение в организации. Для обеспечения эффективной передачи, целостности и конфиденциальности сообщений работа Горячей линии по вопросам этики осуществляется независимым сторонним оператором. Это бесплатная круглосуточная служба, работающая без выходных и доступная на английском и испанском языках. Если потребуется предоставить информацию на другом языке, поставщик задействует услугу перевода, чтобы обеспечить нашу поддержку для лица, предоставляющего информацию. Обученный оператор принимает все звонки, собирает необходимую информацию и обеспечивает немедленную отправку отчета в отдел этики, соблюдения требований и конфиденциальности для изучения и принятия соответствующих мер.

### **Кто может воспользоваться горячей линией по вопросам этики?**

Горячая линия по вопросам этики доступна любому сотруднику, руководителю, члену совета директоров, медицинскому работнику, поставщику или партнеру НАН. Каждый обязан сообщать о любом действии, которое представляется нарушающим применимое законодательство, правила, положения, стандарты аккредитации, политику НАН или настоящий Кодекс этических стандартов.

### **О чем следует сообщить на Горячую линию по вопросам этики?**

Пользователи могут позвонить на Горячую линию по вопросам этики, чтобы сообщить о предполагаемых нарушениях Кодекса этических стандартов, принципов и нормативных требований, касающихся, среди прочего:

- Мошенничества, растрат, злоупотреблений и эксплуатации
- Качества услуг
- Конфликта интересов
- Конфиденциальности, приватности и безопасности информации о состоянии здоровья
- Кражи персональных данных или мошенничества с ними
- Проблем, касающихся охраны окружающей среды, здоровья и труда
- Практики шифрования услуг по уходу за клиентами/ пациентами и выставления счетов за них
- Жестокого обращения с клиентом/пациентом и нарушения его прав
- Прав и выбора клиента/пациента
- Финансовой, деловой и профессиональной этики
- Дискриминации
- Опасений возможного преследования
- Нежелательных лиц или организаций
- Подарков и знаков благодарности
- Социальных сетей
- Насилия и проблем с безопасностью на рабочем месте

## СООБЩЕНИЕ О ПРОБЛЕМАХ С СОБЛЮДЕНИЕМ НОРМ

Существует несколько вариантов, которыми сотрудник, руководитель, член совета директоров, поставщик, медицинский работник или партнер могут воспользоваться, чтобы анонимно сообщить о проблеме с соблюдением норм. У сотрудника или партнера есть возможность сообщить о любых проблемах своему руководителю, в отдел этики, соблюдения норм и конфиденциальности по электронной почте, директору по вопросам этики и соблюдения норм, позвонить на конфиденциальную **горячую линию по вопросам этики** или сообщить о нарушении через веб-сайт **Ethicspoint**.

Все сообщения о нарушениях должны делаться на добросовестной основе. Если информация не была предоставлена на добросовестной основе, будут приняты соответствующие дисциплинарные меры.

## РАССМОТРЕНИЕ СООБЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ

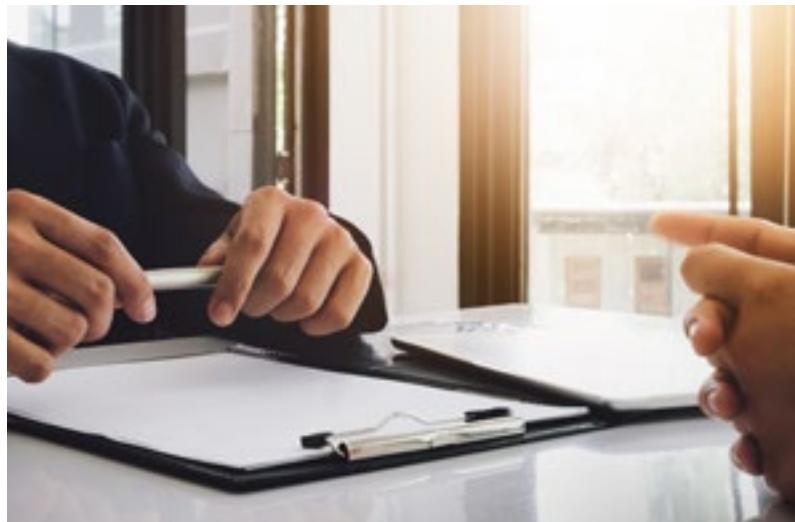
Все проблемы с соблюдением норм подлежат расследованию. Сообщения по вопросам, не входящим в сферу компетенции отдела этики, соблюдения норм и конфиденциальности (например, связанные с отношениями в трудовом коллективе), направляются для расследования в соответствующий отдел. Звонящим предоставляется цифровой код сообщения, и они могут перезвонить, чтобы проверить ход решения проблемы или предоставить дополнительную информацию. Чтобы защитить вашу конфиденциальность и приватность, мы не разглашаем подробности расследования или какие-либо дисциплинарные меры. Однако звонящие будут проинформированы о том, завершено ли расследование, и принимались ли меры для решения указанных проблем. Результаты расследования используются для устранения или предотвращения любых будущих проблем и ненадлежащего поведения, выявленных в итоговом отчете. Результаты расследований доводятся до сведения Комитета по этике и соблюдению норм, руководства и совета директоров.



## ЗАЩИТА ОТ ПРЕСЛЕДОВАНИЙ

**Не допускается** преследование лица, которое на добросовестной основе выражает обеспокоенность, звонит на горячую линию по вопросам этики или способствует проведению расследования или принятию корректирующих мер. НАН серьезно относится к сообщениям о преследовании. Если вы чувствуете, что подверглись преследованию, немедленно сообщите об этом соответствующему руководителю или менеджеру, который не является стороной конфликта, или свяжитесь с отделом этики и соблюдения норм по электронной почте или через **горячую линию по вопросам этики**. Любое заявление о преследовании будет расследовано, и соответствующие меры для защиты лиц, сообщивших о преследовании, будут приняты.

Кодекс не охватывает все ситуации, с которыми вы можете столкнуться на работе, поэтому важно проявлять благородство во всем, что вы делаете, и обращаться за помощью, если вы не уверены в том, как вам следует действовать. Чтобы получить дополнительные рекомендации по этому вопросу, вы можете отправить электронное письмо на адрес **AskHR@helpathome.com** или сообщить о проблеме, выбрав рекомендуемый вариант через **Горячую линию по вопросам этики**. Мы периодически редактируем и обновляем Кодекс. Чтобы убедиться, что вы просматриваете новейшую версию, мы рекомендуем вам зайти на <https://www.helpathome.com/compliance> для получения обновлений. Вам также следует ознакомиться с соответствующим руководством для сотрудников и дополнительными ресурсами, список которых представлен в конце настоящего документа.



# КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ, ПРИВАТНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ

*Мы защищаем приватность наших клиентов/  
пациентов, а также конфиденциальность  
информации о клиентах/пациентах и сотрудниках*

Конфиденциальная информация включает в себя:

- Медицинские карты клиентов/пациентов;
- Счета и финансовую отчетность;
- Базу данных сотрудников (включая данные о состоянии здоровья); а также
- Закрытую деловую, служебную и финансовую информацию нашей организации, хранящуюся в электронной или бумажной форме.



Сотрудники обязаны уничтожать конфиденциальную информацию в бумажной форме в специальных, закрывающихся консолях шредеров, а также обязаны удалять конфиденциальную информацию, хранящуюся в электронном виде, в соответствии с процедурами, установленными политикой хранения данных.

От сотрудников, чьи обязанности предусматривают контакт с информацией о клиентах/пациентах, хранящейся в электронном виде, требуется соблюдать все правила безопасности, касающиеся защиты конфиденциальной информации о клиентах/пациентах в электронном виде. Для использования переносных электронных запоминающих устройств, которые используют, хранят или передают данные о клиентах/пациентах и другую конфиденциальную информацию, требуется разрешение. Такие устройства должны быть защищены и использовать программное обеспечение и другие методы контроля (например, шифрование), утвержденные директором по информационной безопасности организации.

Информация, используемая организацией, является конфиденциальной и закрытой. К ней относятся бизнес-стратегии, расходы, финансовые данные и другая экономическая информация.

Деловую информацию об организации не разрешается разглашать какому-либо лицу, не относящемуся к нашей организации; такое разглашение также может являться нарушением законодательства государства или штата.

## Правила работы с электронными данными

- |  |   |
|--|---|
|  <ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечить физическую безопасность закрепленной за вами информации или аппаратных средств.</li><li>• Хранить пароли и PIN-коды в надежном месте и никому не сообщать их.</li><li>• Выходить из системы или блокировать экран компьютера или устройства, если они остаются без присмотра.</li></ul> |  <ul style="list-style-type: none"><li>• Устанавливать на свой компьютер несанкционированное программное обеспечение, приложения, оборудование или устройства хранения данных.</li><li>• Осуществлять доступ к нашей сети через неавторизованные приложения или устройства.</li><li>• Загружать музыкальные файлы.</li><li>• Использовать нелицензионное программное обеспечение (это незаконно).</li><li>• Делать копии программного обеспечения, соответствующих руководств по эксплуатации или других материалов для использования дома или для использования лицами, не являющимися сотрудниками НАН.</li><li>• Размещать программное обеспечение в локальной сети (LAN) для использования другими лицами.</li></ul> |
|--|---|

# КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ/ПАЦИЕНТОВ

Наши клиенты/пациенты доверяют нам обеспечение конфиденциальности их персональных данных. Это означает, что мы должны передавать записи о клиенте/пациенте или его персональные данные только уполномоченным лицам, у которых есть законная потребность в этой информации. Сотрудники должны позаботиться о том, чтобы все защищенные обезличивающим кодом данные о здоровье не были распознаваемыми. Ненадлежащее использование или раскрытие персональных данных клиентов/пациентов может стать предметом расследования и принятия дисциплинарных мер.

Разговоры, касающиеся наших клиентов/пациентов, должны происходить в местах, обеспечивающих защиту конфиденциальности личных данных клиентов/пациентов. Сотрудники не имеют права размещать личную информацию там, где ее могут увидеть или получить посторонние лица. Разрешается передавать только минимальную конфиденциальную информацию о состоянии здоровья, если это требуется для дела. Поскольку НАН передает медицинскую информацию в электронном виде в связи с операциями, для которых Министерство здравоохранения и социальных служб США установило стандарты, компания «Help at Home» является подпадающим под действие субъектом в соответствии с Законом о переносимости и подотчетности медицинского страхования (HIPAA) и обязана обеспечивать конфиденциальность и безопасность медицинской информации. Правило конфиденциальности HIPAA обеспечивает сохранность защищенной медицинской информации отдельных лиц и устанавливает правила ее использования и раскрытия, тогда как Правило безопасности HIPAA защищает медицинскую информацию в электронной форме с помощью технических и физических мер защиты.

Сотрудники обязаны соблюдать все правила конфиденциальности и защиты в отношении электронной и печатной информации. Сотрудники не имеют права разглашать пароль или учетные данные. Пользователи должны выходить из учетных записей электронных систем, когда они не используются, а также в конце каждого рабочего дня. Сотрудники не должны открывать электронные письма, которые кажутся подозрительными, или переходить по каким-либо ссылкам, указанным в электронном письме. Сотрудник должен связаться с директором по информационной безопасности и/или немедленно сообщить об этом через **горячую линию по вопросам этики**. Сотрудники должны следить за тем, чтобы вся информация о клиентах/пациентах была защищена от доступа посторонних лиц, и уведомлять руководящий персонал о любых вызывающих подозрение лицах или поведении на своих рабочих участках.

Бланки и документы о приеме клиентов/пациентов должны всегда находиться под защитой и применяться в качестве информации для операций по уходу, оплате и медицинской помощи (УОМ).

- Доступ к персональным данным клиента/пациента для раскрытия информации, касающейся УОМ, в электронном или бумажном виде может получать только лицо, осуществляющее уход, или персонал, которому необходимо знать данную информацию.
- Все лица, осуществляющие уход, должны постоянно обеспечивать безопасность печатной и электронной документации о клиентах/пациентах во время ее транспортировки между посещениями клиентов/пациентов.

Проблема кражи персональных данных становится все более серьезной. Важно, чтобы все сотрудники, столкнувшиеся с кражей личных данных или подозревающие о ней, немедленно сообщали о таких случаях в отдел этики, соблюдения норм и конфиденциальности или направляли электронное письмо на почту **Compliance@helpathome.com**; для предоставления **анонимной информации** обращайтесь на нашу **Горячую линию по вопросам этики** по номеру **1-844-769-0288**. Запросы о предоставлении информации о наших клиентах/пациентах должны направляться руководителям филиалов и/или непосредственным руководителям в каждом представительстве.

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И СМИ

Только уполномоченные сотрудники могут предоставлять информацию об организации средствам массовой информации или обсуждать ее в них. Все звонки должны направляться в отдел связей с общественностью по номеру **(502) 445-4126**. Запросы о предоставлении информации о сотруднике должны направляться на электронную почту отдела кадров **AskHR@helpathome.com**, включая запросы о предоставлении рекомендаций с места работы и кадровой информации.

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ

Мы ожидаем, что все сотрудники будут вести себя надлежащим образом в социальных сетях, в которых они зарегистрированы.

«Help at Home» рассчитывает на то, что все сотрудники и партнеры, использующие социальные сети (такие, как Facebook®, Instagram®, Snapchat®, Twitter®, Tik Tok®, LinkedIn® и аналогичные), будут делать это в соответствии с действующим законодательством. Запрещается размещение на сайтах социальных сетей какой-либо информации о клиентах/пациентах (включая изображения) или конфиденциальной информации компании независимо от причины.

Сотрудники не имеют права получать доступ к личным учетным записям в социальных сетях через сеть компании «Help at Home» или ее систему электронной почты. Доступ к сайтам социальных сетей в рабочее время может осуществляться только во время разрешенного перерыва и за пределами домов клиентов/пациентов, и не во время оказания услуг клиентам/пациентам. Неуполномоченные сотрудники не могут делать заявления от имени компании (или которые можно обоснованно считать сделанными от ее имени) на сайтах социальных сетей. Сотрудники или персонал, нарушающие политику использования социальных сетей, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с политикой постоянного напоминания компании «Help at Home».



## КАЧЕСТВЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ/ПАЦИЕНТОВ

*Мы стремимся обеспечить высокое качество обслуживания всем клиентам/пациентам.*

Компания «Help at Home» стимулирует обеспечение высокого качества ухода, безопасности клиентов/ пациентов и эффективности. Реализация миссии НАН дает всем сотрудникам возможность оказать положительное влияние на общество.

Вот несколько примеров того, что мы можем сделать для повышения уровня услуг, которые мы предоставляем нашим клиентам/пациентам:

- Прибывать вовремя каждый день, вежливо обращаться с клиентом/пациентом и их близкими.
- Создавать благоприятные условия для открытого общения с клиентом/пациентом.
- Поддерживать безопасную окружающую среду для ухода за клиентом/пациентом.
- Информировать клиентов/пациентов об их роли в обеспечении собственной безопасности.
- Сообщать о событиях, которые не отвечают установленному порядку ухода или могут привести к реальной или потенциальной травме клиента/ пациента.



## ГРУБОЕ И ХАЛАТНОЕ ОБРАЩЕНИЕ С КЛИЕНТАМИ/ПАЦИЕНТАМИ

НАН проявляет нулевую терпимость к грубому и халатному обращению с клиентами. Если вам известно о случаях грубого или халатного обращения, вы обязаны немедленно сообщить об этом по установленным каналам для вашего рабочего места. В каждом штате установлены временные рамки для сообщения о таких инцидентах, и очень важно следовать рекомендациям. Каждый несет ответственность за реализацию миссии компании по обеспечению уважения и заботы. Любой сотрудник, считающий, что сообщение о грубом или халатном обращении с клиентом осталось без рассмотрения, должен немедленно сообщить о своей обеспокоенности на Горячую линию по вопросам этики или отправить сообщение по электронной почте на адрес [Compliance@helpathome.com](mailto:Compliance@helpathome.com).



## ПРАВА КЛИЕНТОВ/ПАЦИЕНТОВ

*Мы уважаем все права клиентов/пациентов.*

НАН считает, что признание и уважение прав клиента/пациента является важным аспектом ухода, который побуждает клиентов/пациентов более активно участвовать в оказании ухода и получать информацию о нем. Способ осуществления ухода, лечения и обслуживания должен способствовать уважению и поощрению чувства собственного достоинства клиента/пациента, его независимости, позитивного самоуважения, гражданских прав и вовлечения в процесс ухода за ним. НАН считает, что уход, лечение и услуги также должны быть тщательно спланированы и предоставляться с надлежащим учетом личных ценностей, убеждений и предпочтений клиента/пациента.

Осуществление ухода в НАН включает в себя рассмотрение процессов и мероприятий, связанных с правами клиентов/пациентов, путем:

- Информирования клиентов/пациентов об их правах и обязанностях
- Оказания помощи клиентам/пациентам в понимании и реализации их прав
- Уважения ценностей, убеждений и предпочтений клиентов/пациентов
- Информирования клиентов/пациентов об их обязанностях в отношении ухода, лечения и обслуживания

Некоторые способы, позволяющие нам добиваться соответствия стандартам оказания ухода, связанным с правами клиентов/пациентов, включают:

- Уважение права клиента/пациента давать информированное согласие или отказывать в его предоставлении.
- Информирование клиента/пациента о передаче другому лицу прав по принятию важных медицинских решений в случае утраты дееспособности.
- Соблюдение решений об отключении больного от аппарата жизнеобеспечения, принятых клиентом/пациентом и его доверенными лицами.
- Уважение права клиента/пациента на получение информации в понятной ему форме.
- Обеспечение процесса рассмотрения жалоб компанией НАН.



# МОШЕННИЧЕСТВО, РАСТРАТЫ И ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЯ

*Мы верим в необходимость обучения наших сотрудников/лиц, осуществляющих уход, тому, как предотвращать и выявлять мошенничество, растраты и злоупотребления.*

НАН неустанно стремится полностью соблюдать все требования программ медицинской помощи на уровне государства, штата и на местном уровне.

«Мошенничество» предусматривает предоставление ложных сведений с целью получения какой-либо выгоды, на которую человек не имеет права. «Растрата» и «Злоупотребление» включают в себя действия, которые прямо или косвенно приводят к ненужным затратам со стороны государственной программы медицинской помощи или клиентов/пациентов.

Примеры мошенничества, растрат и злоупотреблений:

- Выставление счетов за услуги или материалы, которые не были предоставлены;
- Выставление счетов за избыточные или не являющиеся необходимыми по медицинским показаниям услуги;
- Фальсификация медицинских записей и/или документов;
- Подделка бланков претензий или квитанций для получения более высоких выплат;
- Дублирование счетов государственным плательщикам и клиентам/пациентам или другой страховой организацией; а также
- Обещание, выплата, вымогательство или получение взяток, откатов или льгот, прямо или косвенно, с целью побудить клиентов/пациентов обратиться к другим специалистам или приобрести товары или услуги, оплаченные государственными программами медицинской помощи.
- Какая-либо эксплуатация клиентов/пациентов

НАН рассчитывает, что все лица, связанные с нашей организацией, будут избегать действий, квалифицируемых как мошенничество, растрата или злоупотребление, и незамедлительно сообщать о них в отдел этики, соблюдения норм и конфиденциальности по электронной почте [Compliance@helphome.com](mailto:Compliance@helphome.com), или предоставлять **анонимную информацию**, позвонив на **Горячую линию по вопросам этики** по номеру: **1-844-769-0288**.



Мошенничество и злоупотребления могут попадать под действие законов штата и государства и в результате привести к сообщению в службы защиты взрослого населения, органы опеки и попечительства, правоохранительные органы, агентства программы Medicaid, органы защиты плательщиков, включая службу генерального инспектора. Такие случаи также могут привести к исключению отдельных лиц или учреждений из участия в государственных программах медицинской помощи. В указаниях по противодействию мошенничеству и злоупотреблениям говорится, что мы должны:

- Предоставлять только те услуги, которые документально оформлены как необходимые с медицинской точки зрения.
- Точно, своевременно и полностью документировать предоставляемые нами услуги.
- Осуществлять полное, точное и последовательное кодирование медицинских записей в соответствии с нормативными требованиями и рекомендациями. (т.е. место оказания услуг, дополнительное время посещения).
- Сообщать обо всех расходах в соответствии с общепринятой практикой бухгалтерского учета и политикой компании.
- Вести внутренний контроль бухгалтерского учета.
- Осуществлять точное выставление счетов государственным плательщикам, плательщикам регулируемого медицинского обслуживания, коммерческим страховым организациям и клиентам/пациентам, а также соблюдать соответствующие законы и нормативные акты государственного уровня и уровня штата.

Для получения дополнительных указаний или информации о мошенничестве, растратах и злоупотреблениях вы можете ознакомиться со служебными инструкциями НАН касательно этих вопросов, или связаться с отделом этики, отделом соблюдения норм и конфиденциальности по электронной почте [Compliance@helphome.com](mailto:Compliance@helphome.com) для получения рекомендаций и помощи; для предоставления **анонимной информации** обратитесь на нашу **Горячую линию по вопросам этики** по номеру: **1-844-769-0288**.

## **ОГРАНИЧИТЕЛЬНЫЕ МЕРЫ (НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫЕ ЛИЦА/ ОРГАНИЗАЦИИ)**

*Перед приемом на работу сотрудников мы направляем соответствующие запросы в отношении баз данных, содержащих информацию об ограничительных мерах.*

НАН не будет заключать договоры, нанимать или выставлять счета за услуги, оказываемые лицом или организацией, которые были исключены из государственных программ медицинской помощи или лишены права участвовать в них, или были осуждены за преступления, связанные с предоставлением медицинских товаров или услуг. Кроме того, НАН проводит ежемесячную проверку сотрудников/лиц, осуществляющих уход, и поставщиков, чтобы гарантировать, что в отношении таких исключенных лиц приняты надлежащие меры.

Сотрудники, лица, осуществляющие уход, подрядчики и поставщики, которые были исключены или иным образом лишены права на участие в государственной программе медицинской помощи, или если им было предъявлено обвинение или они были осуждены за преступления, связанные с предоставлением медицинских товаров или услуг, должны сообщать о таких фактах.



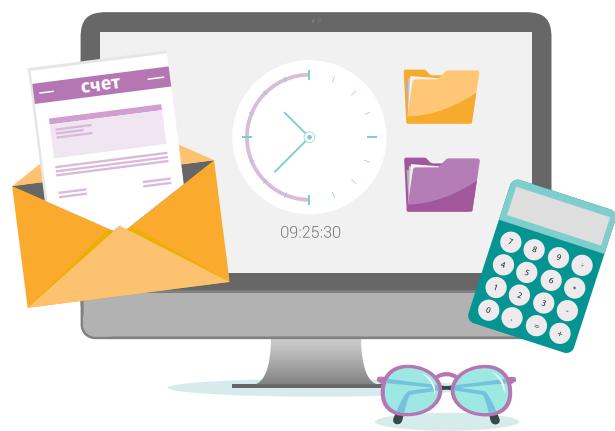
## **ВЕДЕНИЕ УЧЕТА**

*Мы гарантируем точность и конфиденциальность записей.*

«Help at Home» ведет учет и получает множество типов записей. Они могут включать медицинские карты, документы, счета клиента/пациента, финансовые отчеты и электронную информацию. Законодательство штата и федеральное законодательство налагают особые требования к хранению и уничтожению определенных типов записей. Поскольку отделы и филиалы ведут различные типы записей, пожалуйста, найдите время, чтобы ознакомиться с политикой хранения документации, которая применяется к документам, которые ваш отдел и/или филиалы используют, контролируют или создают.

Существуют правила, применимые ко всем. Их слишком много, чтобы перечислять, приведем несколько примеров:

- Не фальсифицируйте факты и не делайте ложных записей.
- Не выносите какие-либо файлы и документы компании из помещения.
- Не подделывайте подписи клиентов/пациентов в табелях учета рабочего времени или других документах.
- Сохраняйте конфиденциальность записей.
- Ведите учет и уничтожайте записи в соответствии с политикой хранения записей.
- Предоставляйте записи только тем людям, которым разрешен доступ к ним в соответствии с политикой и нормативными требованиями.

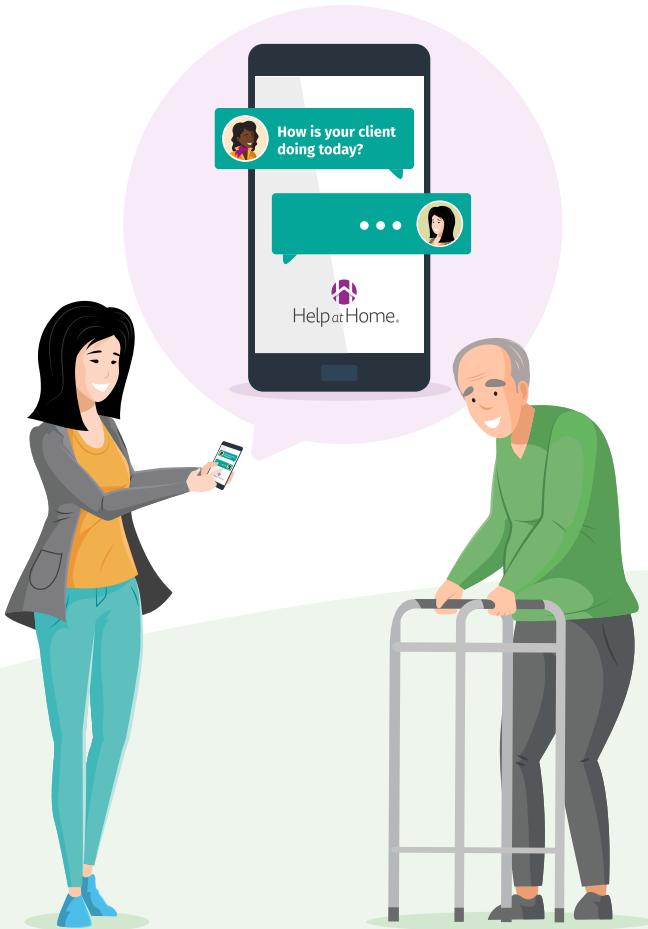


## ЗАЩИТА СОБСТВЕННОСТИ КОМПАНИИ И КЛИЕНТА/ПАЦИЕНТА

*Мы защищаем собственность и ресурсы  
клиента/пациента и компании.*

От всех сотрудников и партнеров требуется использовать собственность и ресурсы компании ответственно и только для соответствующих целей. Собственность НАН не может использоваться в каких-либо целях, кроме целей компании, без письменного разрешения. Время, помещения или оборудование компании не могут использоваться для неутвержденных целей. Если у вас есть какие-либо вопросы о правильном использовании собственности и ресурсов компании, обратитесь к своему руководителю.

Очень важно обеспечить защиту материальных ценностей клиента/пациента от мошенничества, растраты и злоупотреблений. Сотрудники/лица, осуществляющие уход, должны с уважением относиться к ценностям клиента/пациента, находящимся у него дома.



## ОХРАНА ТРУДА И БЕЗОПАСНОСТЬ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

*Мы поддерживаем и создаем благоприятные условия для безопасного и гигиеничного рабочего места.*

Внесите свой вклад:

- Будьте активны в обеспечении собственного здоровья и безопасности.
- Соблюдайте наши внутренние правила и процедуры.
- Выполняйте только ту работу, которой вы обучены.
- Будьте внимательны к угрозам для безопасности клиентов и лиц, осуществляющих уход. Обо всех незаконных, насилистенных или подозрительных действиях следует сообщать своему руководителю.

Мы не терпим:

- Угрозы любого рода.
- Запугивание.
- Работу под воздействием каких-либо одурманивающих веществ.
- Владение оружием любого вида на территории НАН, включая автостоянки (за исключением случаев, когда это специально разрешено законом), в доме клиента или на его территории, во время участия в деятельности компании или на мероприятиях, финансируемых компанией, запрещено всем, кроме уполномоченного персонала службы безопасности.

Если ваша работа предполагает управление служебным транспортным средством или использование собственного автомобиля для осуществления деятельности компании:

- Соблюдайте правила безопасного вождения.
- Соблюдайте внутренние правила и процедуры, применимые к месту нахождения вашего филиала.

Немедленно сообщайте обо всех происшествиях и несчастных случаях, связанных с персоналом, клиентом/пациентом, оборудованием и имуществом, заполнив отчет о происшествии в системе **Riskonnect** или связавшись с отделом **управления рисками** по электронной почте **Riskonnect@helpathome.com**.

## **ПОЛИТИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ЛОБИРОВАНИЕ**

*Компания «Help at Home» защищает свой статус коммерческой компании.*

«Help at Home» отстаивает законодательные положения, затрагивающие компанию. Однако НАН является коммерческой Компанией и не выделяет средства на поддержку политических партий, лиц, баллотирующихся на какие-либо посты, или на продвижение сомнительных политических вопросов. Сотрудники и партнеры компании могут свободно поддерживать политические кампании или вопросы за рамками своих служебных обязанностей в компании «Help at Home». Тем не менее ожидается, что сотрудники будут следить за тем, чтобы их частная политическая деятельность не осуществлялась таким образом, который может предполагать поддержку со стороны нашей организации.

## **СРЕДА, СВОБОДНАЯ ОТ ТАБАКА**

*Мы верим в необходимость создания рабочей среды, свободной от табачных изделий, для улучшения состояния здоровья наших клиентов/ пациентов и сотрудников.*

Политика компании направлена на просвещение персонала и общественности в целом о вреде курения и употребления табака, а также на оказание помощи в прекращении курения. Как поставщик медицинских услуг и как работодатель, компания стремится обеспечить клиентам/пациентам и персоналу среду, способствующую здоровому образу жизни. По этой причине курение во всех офисах «Help at Home» запрещено. Всем лицам, оказывающим медицинские услуги на дому у клиента/пациента, запрещается использовать любые табачные изделия (включая электронные сигареты).

## **ПОДАРКИ И РАЗВЛЕЧЕНИЯ**

*Мы устанавливаем правила предложения и принятия подарков.*

Для сотрудников считается неприемлемым дарить или получать, прямо или косвенно, любые подарки (включая денежные средства, услуги, одолжения, развлечения, предложения о работе или другие ценные вещи), которые могут ненадлежащим образом повлиять на деловые отношения или создать видимость такого влияния. Разрешены небольшие малоценные и быстроизнашающиеся предметы. Однако вы должны уведомить своего руководителя, прежде чем принимать какой-либо подарок.

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

Никогда не просите и не принимайте подарки от клиента/пациента в обмен на услуги. Если кто-то предлагает вам наличные, не принимайте их. Если они настаивают, сообщите об этом своему непосредственному руководителю или менеджеру.

Предоставление или получение подарков от физических или юридических лиц, которые ведут бизнес с компанией (или стремятся вести дела с ней) или которые могут представлять собой возможный источник рекомендаций для клиентов/пациентов или другого бизнеса, может противоречить закону. Если у вас возникнут вопросы в отношении таких подарков, обратитесь к своему руководителю или отправьте электронное письмо в отдел этики, соблюдения норм и конфиденциальности по адресу **Compliance@helpathome.com**; для предоставления **анонимной информации** обращайтесь на нашу **Горячую линию по вопросам этики** по номеру: **1-844-769-0288**.

## КОНФЛИКТЫ ИНТЕРЕСОВ

*Мы обеспечиваем выявление ситуаций, которые могут представлять собой конфликт интересов для сотрудника компании, и, при необходимости, их надлежащее разрешение.*

Сотрудники и партнеры компании иногда имеют личные или финансовые интересы, которые делают неэтичным участие этих лиц в определенных видах деятельности и сделках компании. Такие ситуации называются “конфликтами интересов”. Ниже приведены два примера того, что можно считать конфликтом интересов:

- Ситуация, в которой сотрудник или партнер (или член семьи этого сотрудника или партнера) работает или имеет материальную заинтересованность в компании, которая ведет бизнес с «Help at Home».
- Ситуация, в которой сотрудник или партнер «Help at Home» также работает неполный рабочий день у поставщика, конкурента или клиента/пациента.

Чрезвычайно важно, чтобы любой сотрудник или партнер компании незамедлительно сообщал своему руководителю о любом фактическом или потенциальном конфликте интересов. Вопросы/рекомендации, касающиеся конфликта интересов, также можно направить в отдел этики, соблюдения норм и конфиденциальности по электронной почте [Compliance@helpathome.com](mailto:Compliance@helpathome.com); для предоставления анонимной информации обращайтесь на нашу Горячую линию по вопросам этики по номеру: **1-844-769-0288**.

## ЧЕСТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ, ПОСТАВЩИКАМИ И КОНСУЛЬТАНТАМИ

*Мы стремимся к достоверности и честности наших публичных заявлений.*

Проявление уважения к нашим клиентам/пациентам, гостям и деловым партнерам требует, чтобы мы делали только те заявления, которые, по нашим сведениям, являются честными и достоверными. Письменные документы должны быть подготовлены своевременно. Вся деловая информация, записи и отчеты должны быть полными, точными и правдивыми.

Нам важно соблюдать законы о товарных знаках и авторских правах, а также все лицензионные требования. Если у вас возникнут какие-либо вопросы относительно этих законов и требований, обратитесь в юридический отдел.

Мы поддерживаем этичное деловое поведение, представляя себя перед общественностью должным образом. Чтобы эффективно контролировать как внутренние, так и внешние печатные материалы, все печатные материалы, предлагаемые для использования каким-либо отделом компании и/или передачи какой-либо внешней аудитории, должны быть представлены руководителю отдела по связям с общественностью по телефону **(502) 445-4126** для консультации и одобрения перед производством.



## **УВАЖЕНИЕ И ДОСТОИНСТВО НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ**

***Мы стремимся к созданию рабочего места, свободного от всех форм незаконного притеснения.***

Политика компании направлена на поддержание рабочей среды, свободной от всех форм незаконного притеснения. Комментарии или поведение, касающиеся возраста, расы, вероисповедания, цвета кожи, национального происхождения, пола, религии, ветеранского статуса, инвалидности, семейного положения, сексуальной ориентации или любой другой категории, защищенной федеральными, местными законами или законами штата, не допускаются. С сотрудниками, клиентами/пациентами и посетителями следует обращаться с достоинством, уважением и вежливостью.

### **Трудоустройство различных лиц:**

Сексуальные домогательства являются нарушением закона. Терпимости и попустительства к ним не будет. Под таким поведением следует понимать неуместные знаки сексуального внимания, просьбы о сексуальных услугах и любое другое словесное или физическое поведение сексуального характера, особенно если оно::

- Становится условием для трудоустройства.
- Используется для принятия решений, влияющих на чью-либо работу.
- Создает запугивающую, враждебную или оскорбительную рабочую атмосферу.

Сексуальное домогательство также включает комментарии, шутки, предложения, высказывания сексуального характера или другие замечания или действия, которые являются оскорбительными.

Такое поведение, как запугивание, словесное или физическое насилие, сексуальные домогательства или создание враждебной или оскорбительной рабочей атмосферы, является нетерпимым. Ожидается, что лица, работающие на всех уровнях компании, включая руководство, клинический и административный персонал, лицензированных независимых практикующих специалистов и членов руководящих органов, будут вести себя профессионально, не допуская на рабочем месте поведения, способного оказать негативное влияние на безопасность клиента/пациента.

Компания сделает все возможное для предотвращения дискриминации и притеснений любого рода. Все мы имеем право работать в атмосфере взаимного уважения и профессионализма. О любых действиях, связанных с дискриминацией или притеснением, сообщайте своему руководителю, менеджеру, в отдел кадров по электронной почте [AskHR@helpathome.com](mailto:AskHR@helpathome.com), или на **Горячую линию по вопросам этики** по номеру **1-844-769-0288**.

## **НАВЯЗЫВАНИЕ УСЛУГ И РАСПРОСТРАНЕНИЕ**

***Компания «Help at Home» стремится заботиться о наших клиентах/пациентах. Мы не навязываем и не распространяем какую-либо литературу и продукцию для продажи и не заключаем частных соглашений о трудоустройстве.***

Политика компании «Help at Home» запрещает любое навязывание сотрудников и клиентов/пациентов. «Распространение без навязывания» включает, помимо прочего, раздачу, выдачу, продажу или просьбу к другому лицу взять, подтвердить получение или купить материалы, литературу, товары или предметы. Сотрудники не имеют права навязывать услуги клиентам/пациентам или посетителям по какой-либо причине или в целях частного соглашения о трудоустройстве. Личные материалы или уведомления из любого источника, кроме НАН, не могут быть размещены на досках объявлений Компании. Не допускается размещение материалов, рекламирующих какую-либо организацию или коммерческое предприятие, политическую идеологию, религию или другие идеи, а также содержащих сообщения или лозунги, которые могут причинять беспокойство клиентам/пациентам или иным образом мешать оказанию услуг по уходу за клиентами/пациентами.

## **ЗАПРЕТ ПРИЁМА НАРКОТИЧЕСКИХ ВЕЩЕСТВ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ**

***Компания «Help at Home» стремится создать рабочую среду, свободную от наркотических веществ.***

Политика компании направлена на создание атмосферы нулевой терпимости к незаконному производству, распространению, продаже, хранению или употреблению алкоголя, учетных препаратов или запрещенных наркотических веществ на рабочем месте.

# **ЗАКОНЫ О БОРЬБЕ С ОТКАТАМИ, ВЗЯТОЧНИЧЕСТВОМ И КОРРУПЦИЕЙ**

Закон о борьбе с откатами применяется во всех ситуациях, когда сотрудники оказывают услуги, оплачиваемые в рамках федеральной программы медицинской помощи или программы штата (Medicare и Medicaid, а также связанных с ними программ). НАН строго запрещает дарить или получать любые подарки, вознаграждения или делать деловые знаки внимания кому-либо из наших деловых партнеров, если одной из целей этого является получение рекомендаций за работу в прошлом или будущих деловых рекомендаций.

Мы ожидаем, что наши сотрудники, служащие и директора будут воздерживаться от любого поведения, которое может нарушить федеральные законы и законы штата, регулирующие направление клиентов/пациентов, финансовые отношения в сфере медицинской помощи и участие в какой-либо федеральной программе медицинской помощи или программе штата, такой как Medicare, Medicaid, VA, а также работу с другими учреждениями, финансируемыми государством.

**Федеральный закон о борьбе с откатами запрещает любому физическому или юридическому лицу:**

- 1. Прямо или косвенно предлагать, оплачивать, вымогать или получать какие-либо материальные ценности**
- 2. Поощрять или вознаграждать направление клиентов/пациентов или заниматься другой деятельностью**
- 3. Использовать любые материалы или услуги, покрываемые программой Medicare, Medicaid или любой другой федеральной программой медицинской помощи или программой штата**

**Кратко: поощрение или вознаграждение других лиц за деловые рекомендации строго запрещены и вполне могут являться нарушением Закона о борьбе с откатами и других применимых федеральных законов и законов штата.**

Существует множество подобных законов на уровне штата. Эти законы являются широкими и могут применяться к некоторым видам нашей деятельности или нашим отношениям с клиентом/пациентом/заказчиками или деловыми партнерами. Законы Старка на федеральном уровне и уровне штатов также запрещают врачам направлять пациентов в организации, в которых врач или близкий родственник врача имеет материальную заинтересованность.

В настоящее время НАН не осуществляет деятельность в какой-либо юрисдикции за пределами Соединенных Штатов и не ведет дела с каким-либо иностранным правительством или должностными лицами какого-либо иностранного правительства. Если в будущем мы будем участвовать в коммерческих операциях, в которые могут быть вовлечены иностранные юрисдикции или иностранные правительственные должностные лица, наша политика будет заключаться в соблюдении всех антикоррупционных законов, применимых к нашей деятельности, включая Закон о коррупции за рубежом ("FCPA") и антикоррупционные законы таких юрисдикций. Такая политика запрещает, среди прочего, предоставлять, предлагать или разрешать предоставление каких-либо ценностей непосредственно иностранному должностному лицу или в его пользу для получения или сохранения деловых возможностей, для обеспечения каких-либо других деловых преимуществ или для получения благоприятного отношения со стороны государства. Если такая политика будет принята, НАН обучит задействованный персонал положениям FCPA и связанным с ним правилам. Сознательные и умышленные нарушения этих федеральных законов и законов штата могут привести к привлечению к уголовной и/или гражданской ответственности и наказанию, включая тюремное заключение. Кроме того, сознательные и умышленные нарушения этих федеральных законов и законов штата повлекут за собой меры дисциплинарного воздействия вплоть до увольнения или судебного разбирательства.



## ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ЛЕГАЛИЗАЦИИ ДОХОДОВ, ПОЛУЧЕННЫХ ПРЕСТУПНЫМ ПУТЬМ

Компания «Help at Home» организовала свою деятельность таким образом, чтобы гарантировать, что наши лица, осуществляющие уход, сотрудники, средства и службы будут использоваться только в законных целях. Мы обязуемся полностью соблюдать все применимые законы, правила и нормы по противодействию легализации доходов и финансированию терроризма. Вы не должны участвовать или способствовать незаконной легализации доходов; такие действия, даже совершенные непреднамеренно, могут привести к привлечению вас или компании «Help at Home» к гражданской или уголовной ответственности.

## АНТИРЕСТОВСКОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

Целью антитрестовского законодательства является предоставление клиентам выбора продуктов и услуг путем создания равных условий на рынке посредством поощрения честной конкуренции. Вы всегда должны соблюдать все применимые законы и правила, регулирующие конкуренцию, поскольку несоблюдение этого требования может привести к гражданской и уголовной ответственности как для вас, так и для НАН. Действия, нарушающие антитрестовское законодательство, включают, помимо прочего, обсуждение, ведение переговоров и/или заключение соглашения с конкурентом для того, чтобы (1) обмениваться информацией, представляющей особую ценность для конкурентов, без законного обоснования; (2) зафиксировать цены (тарифы) на любом уровне или установить иные условия оказания услуг; (3) распределить клиентов или рынки; (4) бойкотировать поставщика или клиента; или (5) принимать решения о

найме или переманиванию кадров. Если у вас возникли какие-либо вопросы относительно уместности какой-либо формы обсуждения, переговоров или соглашения, вам следует обратиться с ними в юридический отдел. Кроме того, в юридический отдел следует сообщать о каких-либо предполагаемых нарушениях.

## ЗАКОНЫ О МАРКЕТИНГЕ

Маркетинговые практики НАН всегда должны основываться на фактической информации. Мы не делаем негативных комментариев в отношении других поставщиков услуг. Строго запрещается искажать истинные факты или делать лживые заявления. Если вы занимаетесь маркетингом или продвижением продукции среди потенциальных клиентов, вы должны знать и соблюдать все применимые правила и положения. Наши потенциальные клиенты должны обладать достаточной и достоверной информацией для принятия обоснованных решений. Если вы не уверены, что ваше заявление не нарушает какой-либо применимый закон или нормативный акт, вам следует воздержаться от такого заявления.

## ПОСТАВЩИКИ

Мы выбираем поставщиков, исходя из таких факторов, как качество, стоимость, доступность и сервис. Мы требуем от наших поставщиков соблюдения тех же высоких стандартов, которых мы придерживаемся сами, и ожидаем, что все поставщики и подрядчики, ведущие деятельность от нашего имени, будут действовать этично и в соответствии с законом. Для достижения этой цели мы приняли Кодекс этики делового поведения для поставщиков, применимый ко всем поставщикам.





## КОНКУРЕНТЫ

Нет ничего плохого в том, чтобы собирать информацию о наших конкурентах и их клиентах и поставщиках, если мы делаем это на законных основаниях и с соблюдением этических норм. Руководствуйтесь здравым смыслом; никогда не побуждайте и не принуждайте других предоставить вам информацию, а собираяте информацию из общедоступных источников и отзывов клиентов, а также документируйте источник информации.

## РАЗРЕШЁННОЕ ОТСТУПЛЕНИЕ ОТ ТРЕБОВАНИЙ НАСТОЯЩЕГО КОДЕКСА

В определенных чрезвычайных обстоятельствах разрешённое отступление от положений Кодекса (кроме вопросов, предусмотренных законодательством) может быть рассмотрено и предоставлено. Если вы считаете, что особые обстоятельства требуют отступления от каких-либо положений Кодекса, свяжитесь с отделом этики, соблюдения норм и конфиденциальности через электронную почту [Compliance@helpathome.com](mailto:Compliance@helpathome.com).

## ПОЛИТИКА ОТКРЫТЫХ ДВЕРЕЙ

Стремясь улучшить взаимодействие внутри компании, мы внедрили политику открытых дверей, которая может помочь всем сотрудникам высказывать свое мнение о проблемах, возникающих на рабочих местах. Это способствует поддержке и ценности сотрудников, поднимает моральный дух и, в конечном итоге, производительность. Сотрудникам всегда следует поднимать волнующие их вопросы внутри своей командной вертикали, прежде чем обращаться в отдел этики, соблюдения норм и конфиденциальности.





## ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПЕРСОНАЛА И ПОСТАВЩИКОВ

Все лица, осуществляющие уход, и члены персонала должны представиться клиентам/пациентам, прежде чем оказывать уход на дому или какие-либо медицинские услуги. Идентификация персонала и/или поставщика может осуществляться путем ношения идентификационной нагрудной карточки или других форм идентификации. Все поставщики, получающие доступ к любым объектам или филиалам НАН, должны идентифицировать себя соответствующим образом, поставщик должен сопровождать сотрудника или персонал НАН во время пребывания на объектах НАН.

## ПРОВЕРКА БЛАГОНАДЕЖНОСТИ

НАН стремится обеспечить безопасную и надежную среду для наших сотрудников, клиентов, заказчиков и поставщиков. НАН также должна соблюдать федеральные требования и требования штата в отношении предоставляемых нами услуг. С этой целью НАН требуются проверки благонадежности перед приемом на работу и другие соответствующие

проверки. Проверки со стороны Управления Генерального инспектора Министерства здравоохранения и социальных служб США (HHS-OIG) проводятся в соответствии с федеральной, корпоративной политикой и политикой штата. Недавно нанятые сотрудники смогут выйти на работу только после того, как будут пройдены необходимые проверки благонадежности и другие проверки, требуемые при приеме на работу, и утверждены их результаты.

## ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ

Если какой-либо персонал НАН является лицензированным или сертифицированным лечащим персоналом (включая, среди прочего, врачей и медсестер), они будут соблюдать рекомендации по клинической практике, изданные для их конкретной лицензии или сертификации и рекомендации штата. Более того, они сохранят статус своих лицензий или полномочий и будут соблюдать все федеральные требования и требования штата к своей профессиональной дисциплине.

## ИНСПЕКТИРОВАНИЕ И ВНЕШНИЙ АУДИТ

При подготовке к инспектированию и внешним аудиторским проверкам, во время их проведения и после них сотрудники НАН должны взаимодействовать со всеми внешними аудиторскими органами напрямую, открыто и честно. В отношениях с органами, проводящими инспектирование, никогда не следует предпринимать никаких действий, которые могли бы прямо или косвенно ввести эти внешние инспекционные группы в заблуждение. Круг вопросов, связанных с внешними ведомственными инспекциями, чрезвычайно значителен и шире, чем рамки настоящего Кодекса. Целью нашего Кодекса является предоставление общих рекомендаций по вопросам, представляющим широкий интерес для организации.

Мы реагируем на инспекционные проверки с прямотой, предоставляя точную информацию. При подготовке к инспекции или проверке, или во время них, коллеги НАН никогда не должны скрывать, уничтожать или изменять какие-либо документы, лгать или делать вводящие в заблуждение заявления представителю инспекционного органа. Коллеги НАН также никогда не должны пытаться заставить другого коллегу предоставить

неточную информацию или препятствовать, вводить в заблуждение или задерживать передачу информации или записей, касающихся возможного нарушения закона. Каждый, кто знает о нарушениях или предполагаемых нарушениях предоставления правдивых и фактических заявлений и ответов инспекционным агентствам, должен немедленно сообщить о них по своей командной вертикали или в отдел этики, соблюдения норм и конфиденциальности на электронную почту [Compliance@helpathome.com](mailto:Compliance@helpathome.com) или для предоставления **анонимного сообщения** позвонить на нашу **Горячую линию по вопросам этики** по номеру: **1-844-769-0288**.



## МЫ ВНОСИМ СВОЙ ВКЛАД

Мы поддерживаем различные организации, в том числе Фонд **«Help at Home Foundation»**, Фонд **«Help at Home Cares Fund»** и нашу временную программу **«Give Back Time»**. Для сотрудников, желающих участвовать в том или ином политическом процессе, такое участие является полностью добровольным и должно осуществляться в личное время и не причинять вреда или неудобства компании НАН.



Как всегда, сначала убедитесь, что ваша деятельность является законной и соответствует нашей Политике в отношении конфликта интересов, описанной выше. Запрос на утверждение средств или рассмотрение такого утверждения --- Например, вам никогда не следует использовать или жертвовать активы или средства НАН для какой-либо внешней деятельности, если вы заранее не получили одобрение от нашего финансового директора, директора по юридическим вопросам и генерального директора. По всем возникающим вопросам обращайтесь в отдел по контролю за соблюдением норм на электронную почту [Compliance@helpathome.com](mailto:Compliance@helpathome.com), а для предоставления **анонимного сообщения** обращайтесь на нашу **Горячую линию по вопросам этики** по номеру: **1-844-769-0288**.



**Вы наделены полномочиями.**

**Вы несете  
ответственность.**

**У вас есть свое мнение.**

**Вы важны.**

**Не молчите.**



## *Обращение нашего директора по вопросам этики и соблюдения норм*

Программа этики, соблюдения норм и конфиденциальности – это наш детальный план, позволяющий гарантировать, что мы работаем честно, прозрачно и добросовестно.

Всем нам доверено ежедневно принимать решения, которые влияют на нашу репутацию и отношения друг с другом, нашими клиентами/пациентами, нашим персоналом, нашими руководителями, нашим советом директоров и нашим сообществом.

Этичное, добросовестное и прозрачное ведение нашей работы очень важно для сохранения нашей культуры и защиты нашей компании и бренда.

Если у вас есть какие-либо вопросы в отношении того, что, по вашему мнению, может являться сомнительной деятельностью, осуществляющейся в «Help at Home», обратитесь к своему непосредственному руководителю, свяжитесь с отделом этики и соблюдения норм по электронной почте: [Compliance@helpathome.com](mailto:Compliance@helpathome.com), позвоните на **Горячую линию по вопросам соблюдения** норм по номеру: **1-844-769-0288** или зайдите на сайт <https://helpathome.navexone.com>. **Горячая линия по вопросам этики** является анонимной, поэтому мы призываем откровенно говорить о том, что вас беспокоит. Вы не будете подвергнуты каким-либо преследованиям за использование **Горячей линии по вопросам этики** и соблюдения норм.

От имени нашего совета директоров, руководства и от себя лично выражаю искреннюю благодарность за вашу приверженность высоким стандартам и стремление к реализации нашей общей цели по предоставлению высококачественного обслуживания во всех сообществах, где мы осуществлять свою деятельность, на основе принципов достоинства, добросовестности и уважения. Поддержание высоких стандартов качества является важным элементом обеспечения того, чтобы компания «Help at Home» оставалась выдающейся системой оказания медицинской помощи/ухода на дому. Когда мы работаем как одна команда и выполняем свою работу этично, максимально реализуя свои способности, от этого выигрывают все – клиенты/пациенты, сотрудники и наше сообщество.

С уважением,

**МАРИСОЛЬ КАСТРО**

Директор по вопросам этики и соблюдения норм  
*Help at Home, LLC*

## Основная контактная информация НАН

Для оказания помощи в отношении:	Контактное лицо:	Контактная информация:
Вопросы или проблемы, касающиеся законов, нашего Кодекса, принципов поддержки	Марисоль Кастро Директор по вопросам этики, соблюдения норм и конфиденциальности	<a href="mailto:mcastro@helpathome.com">mcastro@helpathome.com</a>
Задать вопросы или выразить обеспокоенность в отношении юридических проблем и конфликтов	Джо Бонаккорси Директор по юридическим вопросам	<a href="mailto:jbonaccorsi@helpathome.com">jbonaccorsi@helpathome.com</a>
Приватность или конфиденциальность персональных данных клиента или сотрудника; вопросы касательно Закона о преемственности и подотчетности медицинского страхования (HIPAA)	Хосе Кэмпс Вице-президент по вопросам этики, соблюдения норм и конфиденциальности	<a href="mailto:jcamps@helpathome.com">jcamps@helpathome.com</a>
Проблемы связанные технологиями, включая риски, касающиеся кибербезопасности	Кэрол Ходсон Директор по информационной безопасности	<a href="mailto:chodsdon@helpathome.com">chodsdon@helpathome.com</a>
Вопросы или проблемы, касающиеся законов, нашего Кодекса, принципов поддержки	Отдел этики, соблюдения норм и конфиденциальности	<a href="mailto:Compliance@helpathome.com">Compliance@helpathome.com</a>
Вопросы или проблемы, касающиеся инцидентов с участием персонала и клиентов/пациентов	Говард Розенблум Отдел управления рисками	<a href="mailto:Riskonnect@helpathome.com">Riskonnect@helpathome.com</a>
Проблемы, связанные с кадрами	Отдел кадров	<a href="mailto:AskHR@helpathome.com">AskHR@helpathome.com</a>
Вопросы обеспечения качества обслуживания и безопасности пациентов	Отдел обеспечения качества и безопасности пациентов	<a href="mailto:Quality@helpathome.com">Quality@helpathome.com</a>
Сообщить о проблемах информационной безопасности	Информационная безопасность	<a href="mailto:Infosec@helpathome.com">Infosec@helpathome.com</a>
Горячая линия по вопросам этики	Сообщить о любых проблемах	1-844-769-0288  Веб-сайт Горячей линии по вопросам этики: <a href="https://helpathome.navexone.com">https://helpathome.navexone.com</a>



## Дополнительные ресурсы

Кодекс не охватывает все ситуации, с которыми вы можете столкнуться на работе, поэтому важно руководствоваться здравым смыслом во всем, что вы делаете, и обращаться за помощью, если вы не уверены в правильности своих действий. Вам также следует обратить внимание на следующие ресурсы, доступные в качестве справочной информации:

- Справочники для государственных служащих: имеются в офисах местных филиалов
- Корпоративный административный справочник: Имеется в офисах местных филиалов или в Центре корпоративной поддержки
- Правила и процедуры соблюдения конфиденциальности HIPAA: Доступны на <https://www.helpathome.com/compliance>
- Правила и процедуры соблюдения безопасности HIPAA: Доступны на <https://www.helpathome.com/compliance>

Горячая линия по вопросам этики  
доступна по номеру

доступна по номеру **1-844-769-0288** или

онлайн по адресу  
<https://helpathome.navexone.com/>

Доступна круглосуточно



# ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ ОЗНАКОМЛЕНИИ И СОБЛЮДЕНИИ ПРОГРАММЫ ЭТИКИ, СОБЛЮДЕНИЯ НОРМ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Имя и фамилия (разборчиво): \_\_\_\_\_

Местонахождение филиала/Штат: \_\_\_\_\_

Я прочитал Кодекс этических стандартов компании «Help at Home». Я понимаю, чего от меня ожидают, и обещаю соблюдать свои обязанности, предусмотренные Кодексом.

Настоящим я подтверждаю, что буду соблюдать Кодекс этических стандартов и требования программы этики, соблюдения норм и конфиденциальности. Я понимаю, что на мне лежит обязательство сообщать о любых нарушениях, о которых мне станет известно. Я признаю, что нарушение этого обязательства в период моей работы в компании может повлечь за собой меры дисциплинарного воздействия, включая возможное увольнение.

Я понимаю, что если я нарушу настоящий Кодекс этических стандартов, я могу быть подвергнут мерам дисциплинарного воздействия со стороны компании «Help at Home» вплоть до возможного увольнения или аннулирования моих договорных или иных отношений с Компанией.

Я подтверждаю, что мне не были предъявлены обвинения в каком-либо уголовном преступлении, которое каким-либо образом было связано с предоставлением медицинских услуг, я не был(а) осужден(а) за преступления такого рода и не подавал(а) заявление об отказе от оспаривания в связи с такими обвинениями. Федеральное агентство и/или агентство штата не вносили меня в список отстраненных от деятельности, исключенных или иным образом лишенных права на участие в какой-либо программе медицинской помощи, финансируемой из федерального бюджета, или на заключение контрактов с федеральными органами или органами штата. Я незамедлительно уведомлю компанию, если меня отстранит от деятельности, исключат или лишат права участия в какой-либо правительственной программе медицинской помощи, или если мне предъявят обвинение или осудят за какое-либо поведение, которое может привести к отстранению, исключению или лишению права на такое участие.

Подпись \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Настоящая форма должна быть заполнена, подтверждена и/или подписана в электронной форме и помещена в ваше электронное личное дело в отделе кадров.

