



# CODE OF ETHICAL STANDARDS

INTEGRITY. RESPECT. INSPIRE.



Help at Home.

# Un mensaje de nuestro director ejecutivo

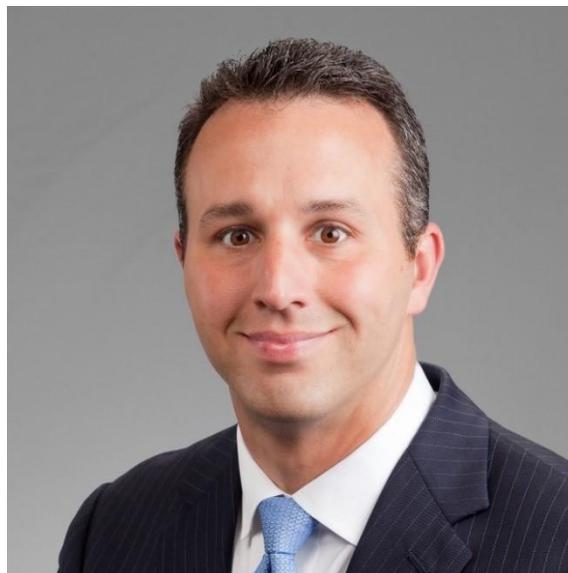
Estimados empleados de Help at Home:

Desde su fundación en 1975, nuestra compañía ha crecido hasta convertirse en el proveedor de atención domiciliar más grande del país. Este recorrido, al igual que todas las personas que contribuyeron para que hoy estemos aquí, es algo de que me enorgullece.

Es por eso que, mientras seguimos creciendo, debemos mantenernos fieles a los valores sencillos pero duraderos que guían nuestra empresa: hacer lo correcto operando con integridad y adhiriéndonos a principios morales y éticos reconocidos.

Nuestros principios son los cimientos del éxito de Help at Home. Esperamos que todos los empleados de Help at Home lean y sigan el Código de normas éticas y lo utilicen para guiar sus acciones. Esfuércense por hacer el bien en todo lo que hacen, mientras avanzamos juntos hacia nuestra visión de ser los mejores en el servicio a las personas mayores y con discapacidad que viven de forma independiente en sus comunidades.

Chris Hocevar  
Director ejecutivo  
**Help at Home, LLC**



# Índice

Misión, visión y valores...	4
Propósito de nuestro Código de Normas Éticas	4
Programa de Ética, Cumplimiento y Privacidad	4
Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad	5
Capacitación sobre ética y cumplimiento	5
Comité de Ética, Cumplimiento y Privacidad	6
Funcionamiento de la línea de ayuda ética	6
¿Qué es la línea de ayuda de cumplimiento?	6
¿Quién puede llamar a la línea de ayuda de cumplimiento?	6
¿Qué debe reportarse a la línea de ayuda ética?	6
Denuncia de problemas de cumplimiento	7
Investigación de las denuncias a la línea de ayuda ética	7
Sin represalias	7
Confidencialidad, privacidad y seguridad	8
Privacidad de la información de los clientes/pacientes	8
Información de la organización y medios de comunicación	9
Uso de las redes sociales	9
Calidad de atención a los clientes/pacientes	10
Maltrato y negligencia de los clientes/pacientes	10
Derechos de los clientes/pacientes	10
Fraude, despilfarro y abuso	11
Sanciones a personas/entidades no elegibles	12
Mantenimiento de registros	12
Protección de los bienes de la empresa y de los clientes/pacientes	12
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	12
Actividad política y grupos de presión	13
Entorno sin tabaco	13
Regalos y entretenimiento	13
Conflictos de intereses	14
Trato honesto con clientes, vendedores/proveedores y asesores	14
Respeto y dignidad en el lugar de trabajo	15
Promoción y distribución	15
Lugar de trabajo sin drogas	16
Leyes contra las comisiones ilegales, el soborno y la corrupción	16
Lucha contra el blanqueo de dinero	17
Leyes antimonopolio	17
Leyes de comercialización	17
Proveedores	17
Competidores	18
Excepciones al presente Código	18
Política de puertas abiertas	18
Identificación del personal y los vendedores	18
Verificación de antecedentes	18
Licencias profesionales	19
Encuestas y auditorías externas	19

<b>Reciprocidad .....</b>	<b>19</b>
<b>Mensaje de la directora de Ética y Cumplimiento .....</b>	<b>20</b>
<b>Contactos principales de HAH .....</b>	<b>21</b>
<b>Recursos adicionales.....</b>	<b>22</b>
<b>Declaración de entendimiento .....</b>	<b>23</b>

## **MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

La misión de Help at Home es permitir que las personas pasen unos días maravillosos con independencia y dignidad en sus hogares. El núcleo de nuestros servicios son cuidadores altamente capacitados, compasivos y confiables, que cuentan con el apoyo de nuestros equipos locales y del Centro de Apoyo Local con los recursos y la experiencia para ofrecer una atención sin igual. Nuestro objetivo es crear grandes comienzos, grandes días y momentos significativos para nuestros asociados y clientes. Nuestra visión es utilizar los millones de horas que pasamos con nuestros clientes para establecer el hogar como centro de salud y coordinación de cuidados, servir a nuestros clientes como si fueran de la familia y crear momentos

### **PROPÓSITO DE NUESTRO CÓDIGO DE NORMAS ÉTICAS**

Estamos orgullosos del Código de Normas Éticas (Código) de Help at Home (HAH, por sus siglas en inglés), que es la base de nuestro compromiso con la excelencia y comunica nuestras normas éticas empresariales. Nuestro código se aplica a todos los miembros de la Junta Directiva, empleados, profesionales de la salud, agentes, funcionarios, directores, contratistas, vendedores de HAH y a cualquier otra persona u organización contratada para proporcionar productos o servicios. El código proporciona orientación a todos los colegas de HAH sobre cómo llevar a cabo nuestra actividad diaria con integridad. Tomamos decisiones sobre cómo comportarnos cada día mientras realizamos nuestro trabajo. Cada uno de nosotros es responsable de las acciones que decide llevar a cabo. En HAH, todos somos guardianes de la reputación que disfrutamos al garantizar prácticas comerciales éticas y cuidado de calidad seguro. En consecuencia, nuestro Código sirve de brújula cultural para los miembros de la Junta Directiva, empleados, directivos, contratistas, vendedores y demás personas que interactúan con la organización. Es un elemento esencial de nuestro Programa de Ética, Cumplimiento y Privacidad. El Programa de Ética, Cumplimiento y Privacidad es la colaboración entre todos nosotros para tomar siempre la decisión correcta.

Se espera que todas las personas relacionadas con los empleados, profesionales de la salud, agentes, oficiales, directores, contratistas, vendedores de la organización y otros que proveen servicios o productos reporten prontamente cualquier sospecha de violación a este Código, a las políticas de la organización o a la ley aplicable.

El incumplimiento del Código, las políticas y los procedimientos de HAH puede dar lugar a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta el despido.

### **PROGRAMA DE ÉTICA, CUMPLIMIENTO Y PRIVACIDAD**

Help at Home ha desarrollado el Programa de Ética, Cumplimiento y Privacidad que confirma y formaliza nuestro compromiso con las prácticas empresariales éticas. Este compromiso impregna todos los niveles de la organización. En nuestro Programa de Ética, Cumplimiento y Privacidad se resume lo que hacemos como organización para cumplir con los requisitos legales y éticos e incluye lo siguiente:

1. Establecer normas de cumplimiento y conducta ética a través de políticas escritas, procedimientos y nuestro Código de Normas Éticas.
2. Comunicar las normas a través de programas de concienciación, educación y formación para todos en la organización.
3. Llevar a cabo actividades continuas de supervisión y auditoría en áreas de riesgo de cumplimiento.
4. Proporcionar un proceso para informar confidencialmente de posibles violaciones de las leyes, políticas o de nuestro Código de Normas Éticas sin temor a represalias o castigos.
5. Identificar, investigar y responder a posibles problemas de cumplimiento.
6. Realizar comprobaciones rutinarias de las sanciones para asegurarnos de que no estamos llevando a cabo nuestra actividad con personas y entidades que no reúnen los requisitos para participar en programas de salud federales o estatales.
7. Aplicar las normas de cumplimiento y sancionar las acciones de incumplimiento.
8. Mantener una estructura organizativa que respalde el desarrollo del Programa de Ética, Cumplimiento y Privacidad, incluida la creación de un Comité de Ética y Cumplimiento, un Comité de Auditoría, un Comité de Cumplimiento y Calidad de la Junta Directiva y el nombramiento de un director de Ética y Cumplimiento que supervise las funciones del Programa.

## **DEPARTAMENTO DE ÉTICA, CUMPLIMIENTO Y PRIVACIDAD**

El Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad se encarga de apoyar a los departamentos de Help at Home en el desarrollo de políticas, procedimientos y prácticas para garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables, informar a los departamentos afectados por los cambios y actualizaciones de la normativa, realizar revisiones y evaluaciones de todos los asuntos relacionados con el cumplimiento en la organización, desarrollar relaciones positivas con los organismos reguladores y garantizar que se proporcione información adecuada y oportuna a la Junta Directiva y a la alta dirección sobre todos los aspectos del Programa de Cumplimiento.

El Departamento coordina múltiples actividades del Programa de Ética, Cumplimiento y Privacidad, incluida la preparación y distribución de este Código de Normas Éticas, la formación anual y específica sobre cumplimiento, la presidencia del Comité de Ética, Cumplimiento y Privacidad del equipo directivo, la gestión del programa de la Línea Confidencial de Ayuda Ética, la generación de actualizaciones mensuales sobre cumplimiento, las revisiones/aprobaciones de políticas y procedimientos, el programa de privacidad y la difusión de información sobre cumplimiento en la intranet/portal de la organización, boletines informativos y otros medios. Comuníquese con el director de Ética y Cumplimiento a [compliance@helpathome.com](mailto:compliance@helpathome.com) si tiene alguna pregunta o inquietud. Para realizar una denuncia anónima, llame nuestra línea de ayuda ética al 1-844-769-0288..

## **CAPACITACIÓN SOBRE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO**

Todos los empleados reciben capacitación sobre Ética y Cumplimiento, incluida formación sobre el Código de Normas Éticas, durante la "orientación" de nuevos empleados o en los primeros 30 días desde la fecha de contratación. Durante esta capacitación, cada nuevo empleado recibirá una copia del Código de Normas Éticas, participará en la formación sobre el Código y cumplimentará un reconocimiento. Todos los años realizamos cursos de "actualización" del Código para todos nuestros empleados, profesionales sanitarios y vendedores. La capacitación sobre cumplimiento se incorpora al proceso de evaluación de los empleados.

La capacitación anual en materia de cumplimiento proporciona formación continua y actualizaciones sobre temas relacionados con la ética, el cumplimiento y el programa de privacidad. Esta capacitación es obligatoria para todos los empleados, vendedores y asociados. El código está disponible en inglés y en cualquier otro idioma previa solicitud.

## **COMITÉ DE ÉTICA, CUMPLIMIENTO Y PRIVACIDAD**

El Comité de Ética, Cumplimiento y Privacidad apoya y supervisa el Programa de Ética, Cumplimiento y Privacidad. El Comité se reúne trimestralmente para revisar y debatir la información relativa al cumplimiento, incluidos los avances normativos, las auditorías y revisiones departamentales, las noticias sobre cumplimiento, las evaluaciones de riesgos de cumplimiento y los incidentes de incumplimiento notificados.

## **FUNCIONAMIENTO DE NUESTRA LÍNEA DE AYUDA ÉTICA**

**1-844-769-0288 (inglés)**

**1-844-769-0288 (español)**

**Sitio web:**

<https://helppathome.navexone.com/>

**Dispositivos móviles:**

<https://helppathome.navexone.com/>

**Correo electrónico del Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad:**

[compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com)

### **¿Qué es la línea de ayuda ética?**

La línea de ayuda ética es una forma sencilla para que los empleados, el personal, los líderes, los miembros de la junta directiva y los vendedores de HAH informen confidencialmente sobre actividades que puedan implicar violaciones éticas o conductas ilegales en la organización. La línea de ayuda ética está gestionada y operada por un operador externo independiente para asegurar una comunicación efectiva y la integridad y confidencialidad en las denuncias. Está disponible de forma gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en inglés y en español. Si se necesita un idioma alternativo, el proveedor contratará un servicio de traducción para garantizar el apoyo al denunciante. Un operador formado atiende cada llamada, recopila la información necesaria y se asegura de que la denuncia se envíe inmediatamente al Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad para que se investigue y se tomen las medidas oportunas.

### **¿Quién puede llamar a la línea de ayuda ética?**

La línea de ayuda ética está a disposición de cualquier empleado, líder, miembro de la junta directiva, profesional de la salud, proveedor o asociado de la HAH. Todos tienen la responsabilidad de informar sobre cualquier actividad que parezca violar las leyes, reglas, regulaciones, estándares de acreditación y políticas de la HAH aplicables o este Código de Normas Éticas.

### **¿Qué debe reportarse a la línea de ayuda ética?**

Los usuarios pueden llamar a la línea de ayuda ética para reportar sospechas de violaciones del Código de Normas Éticas, políticas y regulaciones relacionadas con, entre otros, lo siguiente:

- Fraude, despilfarro y abuso
- Calidad de la atención médica
- Conflictos de intereses
- Confidencialidad, privacidad y seguridad de la información médica
- Robo de identidad o fraude
- Cuestiones de salud y seguridad medioambiental
- Prácticas de codificación y facturación de servicios de atención al cliente/paciente
- Abuso y maltrato del cliente/paciente
- Derechos y opciones del cliente/paciente
- Ética financiera, empresarial y profesional
- Discriminación
- Represalias
- Personas o entidades no admisibles
- Regalos y gratificaciones
- Redes sociales
- Violencia y seguridad en el lugar de trabajo

### **DENUNCIA DE PROBLEMAS DE CUMPLIMIENTO**

Existen varias opciones que un empleado, líder, miembro de la Junta Directiva de la junta directiva, proveedor, profesional sanitario o asociado puede utilizar para comunicar una preocupación anónima sobre el cumplimiento. Como primer paso, un empleado o asociado tiene la opción de comunicar cualquier preocupación a un supervisor, al Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad por correo electrónico o al director de Ética y Cumplimiento. Se incentiva a cualquier persona que se sienta incómoda informando a través de estos medios a llamar de forma confidencial a la línea de ayuda ética o a través de la página web de Ethicspoint.

Todas las denuncias deben hacerse de buena fe. Se tomarán las medidas disciplinarias oportunas si la información no se ha facilitado de buena fe.

### **INVESTIGACIÓN DE LAS DENUNCIAS A LA LÍNEA DE AYUDA ÉTICA**

El Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad revisa e investiga todas las inquietudes planteadas. Las personas que llaman reciben un número clave de informe y pueden volver a llamar para comprobar el estado de la denuncia o proporcionar información adicional. Para proteger su confidencialidad y privacidad, no revelamos los detalles de la investigación ni ninguna medida disciplinaria. Sin embargo, se informará a las personas que llamen si la investigación ha concluido y si se han resuelto los problemas. Los resultados de la investigación se utilizan para corregir o prevenir

futuros problemas y comportamientos indebidos revelados en el informe final. Estos resultados también se comunican al Comité de Ética y Cumplimiento, a la dirección y a la Junta Directiva.

## **SIN REPRESALIAS**

Cuando alguien plantea una inquietud de buena fe, llama a la línea de ayuda ética o coopera con una investigación o acción correctiva, **no se permiten** represalias contra esa persona. HAH se toma en serio las denuncias de represalias. Si usted cree que ha sido objeto de represalias, comuníquelo inmediatamente al supervisor o gerente apropiado que no esté involucrado en los problemas o póngase en contacto con el Departamento de Ética y Cumplimiento a través del correo electrónico o de la línea de ayuda ética. Toda acusación de represalias será investigada y se tomarán las medidas oportunas para proteger a quienes denuncien represalias.

El Código no cubre todas las situaciones a las que puede enfrentarse en el trabajo, por lo que es importante utilizar el buen juicio en todo lo que haga y pedir ayuda si alguna vez no está seguro de cuál es el curso de acción correcto..

Para cualquier orientación adicional al respecto, puede enviar un correo electrónico a [AskHR@helppathome.com](mailto:AskHR@helppathome.com) o presentar una inquietud a través de la opción "Orientación" de la línea de ayuda ética. Revisamos y actualizamos periódicamente el Código. Para asegurarse de que está consultando la última versión, le recomendamos que visite <https://www.helppathome.com/compliance> para consultar las actualizaciones. También debe estar al tanto de su manual del empleado estatal correspondiente y de los recursos adicionales que se enumeran al final de este documento..

## **CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD Y SEGURIDAD**

*Protegemos la privacidad de nuestros clientes/pacientes y la confidencialidad de la información de clientes/pacientes y empleados.*

Esta información incluye lo siguiente:

- Historias clínicas de clientes/pacientes.
- Registros financieros y de facturación.
- Expedientes de empleados (incluidos los historiales médicos).
- Información comercial, financiera y de propiedad confidencial de la organización, tanto si está almacenada en formato electrónico como en copia impresa.

Los empleados deben desechar la información confidencial en copia impresa en las consolas especiales con llave de las trituradoras, y deben desechar la información confidencial almacenada electrónicamente de acuerdo con los procedimientos establecidos por la política de conservación de registros.

Los empleados cuyas funciones los pongan en contacto con información de clientes/pacientes almacenada electrónicamente deberán observar todas las normas de seguridad relativas a la salvaguarda de la información confidencial de clientes/pacientes en formato electrónico. Se requiere aprobación para el uso de dispositivos portátiles de almacenamiento electrónico que utilicen, almacenen o transmitan registros de clientes/pacientes y otra información confidencial. Dichos dispositivos deben ser seguros en todo momento y utilizar software y otros métodos de control (p. ej., cifrado) aprobados por el director de Seguridad de la Información de la organización.

La información que utiliza la organización es privada y de su propiedad. Esto incluye estrategias comerciales, costos, datos financieros y otra información económica.

La información comercial de la organización no puede divulgarse a nadie ajeno a nuestra organización; dicha divulgación también puede infringir la legislación federal y estatal.

## **PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES/PACIENTES**

Nuestros clientes/pacientes confían en que mantendremos la confidencialidad de su información. Esto significa que debemos compartir registros o información de clientes/pacientes sólo con personas autorizadas que tengan una necesidad legítima de la información. Los empleados deben asegurarse de que toda la información médica confidencial anónima no sea legible. El uso o divulgación inapropiados de información de clientes/pacientes puede ser objeto de investigaciones y medidas disciplinarias.

Las conversaciones que conciernen a nuestros clientes/pacientes deben tener lugar en un lugar que proteja la privacidad y confidencialidad de los clientes/pacientes. Los empleados no deben exponer información privada donde personas no autorizadas puedan verla u obtenerla. Solo se podrá compartir el mínimo de información médica confidencial que sea necesaria para el fin perseguido.

Los empleados deben respetar todas las normas de privacidad y seguridad relativas a la información electrónica e impresa. Los empleados **nunca** deben compartir contraseñas ni datos de acceso.

Los usuarios deben cerrar los sistemas electrónicos cuando no los utilicen y al final de cada jornada laboral. Los empleados que reciban correos electrónicos que parezcan sospechosos no deben abrirlos ni seguir los enlaces que contengan. El empleado debe ponerse en contacto con el director de Seguridad de la Información o denunciarlo inmediatamente a través de la línea de ayuda ética. Los empleados deben asegurarse de que toda la información de clientes/pacientes está protegida del acceso de personas no autorizadas y notificar al personal supervisor cualquier persona o comportamiento sospechoso en sus áreas de trabajo.

Los formularios y documentos de admisión de clientes/pacientes deben protegerse en todo momento y utilizarse como usos y divulgaciones para Tratamiento, Pago y Operaciones Sanitarias (TPO, por sus siglas en inglés).

- Solo un cuidador o miembro del personal que tenga necesidad de saber puede tener acceso a la información del cliente/paciente para divulgaciones relacionadas con TPO, en formato electrónico o impreso.
- Todos los cuidadores deberán garantizar la seguridad de los expedientes impresos de los clientes/pacientes y de los expedientes electrónicos en todo momento mientras los transportan de una visita del cliente/paciente a otra.

El robo de identidad se ha convertido en una preocupación creciente. Es importante que todos los empleados que descubran o sospechen que se ha producido un robo de identidad lo comuniquen inmediatamente al Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad o a través del correo electrónico [Compliance@helppathome.com](mailto:Compliance@helppathome.com). Para realizar una denuncia anónima, llame nuestra línea de ayuda ética al 1-844-769-0288.

Las solicitudes de información relativas a nuestros clientes/pacientes deben dirigirse a los gerentes de sucursal o supervisores directos de cada mercado.

Lo que debe y no debe hacer cuando usa un método electrónico	
<p style="text-align: center;"><b>Debe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la seguridad física de la información o del hardware que se le asigne.</li> <li>• Guardar las contraseñas y los PIN en un lugar seguro y no compartirlos con nadie.</li> <li>• Cerrar la sesión o bloquear la pantalla de su computadora o dispositivo cuando no lo esté usando.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>No debe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar software, aplicaciones, hardware o dispositivos de almacenamiento no autorizados en su computadora.</li> <li>• Acceder a nuestra red a través de aplicaciones o dispositivos no autorizados.</li> <li>• Descargar archivos de música.</li> <li>• Utilizar software sin licencia (es ilegal).</li> <li>• Hacer copias de software, manuales asociados u otros materiales para usarlos en casa o para que alguien más los use fuera de HAH.</li> <li>• Poner software en una red de área local (LAN) para el uso de otros.</li> </ul>

## INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Solo *los empleados autorizados* pueden compartir o comentar información de la organización con los medios de comunicación. Todas las llamadas deben remitirse al Departamento de Relaciones Públicas (502)-445-4126. Las solicitudes de información sobre un empleado deben dirigirse al Departamento de Recursos Humanos a través del correo electrónico ASKHR@helpathome.com, incluidas las solicitudes de referencias laborales e información personal.

### USO DE LAS REDES SOCIALES

*Esperamos que todos los empleados se comporten adecuadamente en las redes sociales en las que participen.*

Help at Home espera que todos los empleados y asociados que utilicen las redes sociales (como Facebook®, Instagram®, Snapchat®, Twitter®, Tik Tok®, LinkedIn® y servicios similares) lo hagan de conformidad con las leyes aplicables. Por ningún motivo se publicará en las redes sociales información de ningún tipo sobre clientes/pacientes (incluidas imágenes) ni información confidencial de la empresa. Los empleados no podrán acceder a cuentas personales de redes sociales utilizando la red o el sistema de correo electrónico de Help at Home. El acceso a las redes sociales durante las horas de trabajo solo podrá realizarse durante un periodo de descanso autorizado y fuera de los domicilios de los clientes/pacientes, y no mientras se atiende a un cliente/paciente. Los empleados no autorizados no pueden hacer declaraciones en las redes sociales que sean (o que razonablemente pueda considerarse que son) en nombre de la empresa. Cualquier empleado o personal que viole la política de uso de redes sociales puede enfrentarse a acciones disciplinarias de acuerdo con la política de asesoramiento progresivo de Help at Home.

### CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES/PACIENTES

*Nos esforzamos por proporcionar una atención de alta calidad a todos los clientes/pacientes.*

Help at Home promueve la alta calidad de la atención, la seguridad de los clientes/pacientes y la eficiencia. Fomentar la misión de HAH proporciona una oportunidad para que todos los empleados tengan un impacto positivo en la comunidad.

Estas son algunas cosas que podemos hacer para mejorar los servicios que proporcionamos a nuestros clientes/pacientes:

- Llegar a tiempo todos los días, ser cortés con el cliente/paciente y sus seres queridos.
- Promover líneas abiertas de comunicación con el cliente/paciente.
- Mantener un entorno de atención al cliente/paciente seguro.
- Informar a los clientes/pacientes sobre su rol en la seguridad del cliente/paciente.
- Informar de acontecimientos que no sean coherentes con la atención rutinaria o que provoquen lesiones reales o potenciales al cliente/paciente.

## **MALTRATO Y NEGLIGENCIA DE LOS CLIENTES/PACIENTES**

HAH no tolera en ninguna circunstancia el maltrato y la negligencia hacia el cliente. Si usted tiene conocimiento de situaciones de maltrato o negligencia, su obligación es reportarlo inmediatamente a través de los canales establecidos en su ubicación. Existen plazos para reportar tales incidentes en cada estado y es muy importante que usted siga las directrices en su operación. Es responsabilidad de todos mantener el objetivo de nuestra misión de proporcionar respeto y atención. Cualquier empleado que crea que no se está atendiendo una denuncia de abuso o negligencia de un cliente debe comunicar sus preocupaciones a la línea de ayuda ética inmediatamente.

## **DERECHOS DE LOS CLIENTES/PACIENTES**

*Respetamos todos los derechos de los clientes/pacientes.*

HAH cree que reconocer y respetar los derechos de los clientes/pacientes es un aspecto importante del cuidado que anima a los clientes/pacientes a involucrarse más e informarse sobre su atención. La atención, el tratamiento y los servicios deben proporcionarse de forma que respeten y fomenten la dignidad, la autonomía, la autoestima positiva, los derechos civiles y la participación del cliente/paciente en su atención. HAH cree que el cuidado, el tratamiento y los servicios deben planearse y proporcionarse cuidadosamente con la debida consideración a los valores, creencias y preferencias personales del cliente/paciente.

La atención en HAH incluye abarcar procesos y actividades relacionados con los derechos de los clientes/pacientes de las siguientes maneras:

- Informar a los clientes/pacientes de sus derechos y responsabilidades.
- Ayudar a los clientes/pacientes a entender y ejercer sus derechos.
- Respetar los valores, creencias y preferencias de los clientes/pacientes.
- Informar a los clientes/pacientes de sus responsabilidades en relación con su atención, tratamiento y servicios.

Algunas de las formas en que cumplimos las normas de atención relacionadas con los derechos de los clientes/pacientes incluyen:

- Respetar el derecho del cliente/paciente a dar o negar su consentimiento informado.
- Informar al cliente/paciente sobre las voluntades anticipadas.
- Cumplir con las decisiones sobre el final de la vida tomadas por el cliente/paciente y sus sustitutos.
- Respetar el derecho del cliente/paciente a recibir información de un modo que comprenda.
- Proporcionar un proceso para que HAH revise las quejas y reclamaciones.
- Además, la empresa cumple con la Declaración de Derechos y Responsabilidades del Cliente/Paciente.

## **FRAUDE, DESPILFARRO Y ABUSO**

*Creemos en la educación de nuestros empleados/cuidadores sobre cómo prevenir y detectar el fraude, el despilfarro y el abuso..*

HAH se compromete a cumplir plenamente todos los requisitos federales, estatales y locales de los programas de salud.

"Fraude" implica hacer una declaración falsa para recibir algún beneficio al que no se tiene derecho. "Despilfarro" y "abuso" incluyen prácticas que directa o indirectamente resultan en costos innecesarios para un programa gubernamental de salud o para clientes/pacientes. Los siguientes son algunos ejemplos de fraude y abuso:

- Facturar servicios o suministros que no se han prestado o suministrado.
- Alterar formularios de reclamaciones o recibos para recibir pagos más elevados.
- Duplicar la facturación a los pagadores gubernamentales y a los clientes/pacientes o a otra aseguradora.
- Ofrecer, pagar, solicitar o recibir sobornos, comisiones ilegales o reembolsos, directa o indirectamente, para inducir las recomendaciones de clientes/pacientes o la compra de bienes o servicios pagados por programas de salud gubernamentales.
- Cualquier explotación de clientes/pacientes.

HAH espera que todos los individuos asociados con la organización eviten las prácticas fraudulentas, despilfarradoras o abusivas y las comuniquen rápidamente al Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad a través del correo electrónico [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com) cuando se produzcan. Para realizar una denuncia anónima, llame nuestra línea de ayuda ética al 1-844-769-0288..

El fraude y el abuso pueden estar sujetos a las leyes estatales y federales y pueden dar lugar a la presentación de denuncias ante los servicios de protección de adultos, los servicios de protección de menores, las entidades encargadas de hacer cumplir la ley, las agencias de Medicaid y los pagadores, incluida la Oficina del Inspector General. Estos casos también pueden dar lugar a la exclusión de personas o instituciones de la participación en programas de salud gubernamentales. Según las directrices sobre fraude y abuso, debemos hacer lo siguiente:

- Prestar únicamente los servicios que estén documentados como médicamente necesarios.
- Documentar de forma precisa, puntual y completa los servicios que prestamos.
- Realizar una codificación completa, precisa y coherente de las historias clínicas de acuerdo con los requisitos y directrices normativos (p. ej., lugar del servicio, horas de visita adicional).
- Informar todos los costos de acuerdo con las prácticas contables generalmente aceptadas y con la política de la empresa.
- Mantener los controles contables internos.
- Mantener una facturación precisa a los pagadores gubernamentales, pagadores de atención gestionada, seguros comerciales y clientes/pacientes, así como cumplir las leyes y normativas federales y estatales pertinentes.

Para buscar información adicional sobre fraude, despilfarro y abuso, puede consultar las políticas escritas de HAH sobre estos temas o ponerse en contacto con el Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad a través del correo electrónico [Compliance@helppathome.com](mailto:Compliance@helppathome.com) para obtener orientación y asistencia. Para realizar una denuncia anónima, llame a nuestra línea de ayuda ética al 1-844-769-0288.

#### **SANCIONES (PERSONAS/ENTIDADES NO ELEGIBLES)**

*Antes de contratar, realizamos las comprobaciones oportunas en las bases de datos de exclusión.*

HAH no contratará, empleará o facturará servicios prestados por una persona u organización que haya sido excluida o no sea elegible para participar en programas gubernamentales de atención médica o que haya sido condenada por un delito relacionado con el suministro de artículos o servicios de atención médica.

Además, HAH lleva a cabo un control mensual de los empleados/cuidadores y vendedores para asegurarse de que las personas excluidas reciben el trato apropiado.

Los empleados, cuidadores, contratistas y vendedores deben informar si son excluidos o de otra manera inelegibles para participar en un programa de salud del gobierno o si han sido acusados o condenados por un crimen relacionado con la provisión de artículos o servicios de salud.

## **MANTENIMIENTO DE REGISTROS**

*Garantizamos la exactitud y confidencialidad de los registros.*

Help at Home mantiene y recibe muchos tipos de registros. Estos pueden incluir registros médicos, documentos, facturación y registros financieros de clientes/pacientes e información electrónica. Las normativas estatales y federales imponen requisitos específicos para conservar y destruir determinados tipos de registros. Dado que los departamentos y las sucursales mantienen diversos tipos de registros, tómese su tiempo para familiarizarse con la política de conservación de documentos que se aplica a los documentos que su departamento o sucursal utiliza, gestiona o crea.

Hay muchas normas que se aplican a todos. Son demasiado numerosas para enumerarlas, pero aquí tiene algunos ejemplos:

- No falsificar hechos ni hacer anotaciones falsas en los registros.
- No sacar de los locales archivos o documentos de la empresa.
- No falsificar las firmas de los clientes/pacientes en las hojas de asistencia ni en ningún documento.
- Mantener la confidencialidad de los registros.
- Mantener y destruir los registros de acuerdo con la política de conservación de registros.
- Entregar los registros sólo a las personas autorizadas por la política y los requisitos normativos para tener acceso a ellos.

## **PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA EMPRESA Y DE LOS CLIENTES/PACIENTES**

*Protegemos los bienes y recursos de los clientes/pacientes y de la empresa.*

Se espera que todos los empleados y asociados utilicen la propiedad y los recursos de la empresa de forma responsable y sólo para un propósito apropiado. La propiedad de HAH no puede utilizarse para fines ajenos a la empresa sin un permiso por escrito. El tiempo, las instalaciones o los equipos de la empresa no pueden utilizarse para fines desautorizados. Pregunte a su supervisor si tiene alguna duda sobre el uso adecuado de los bienes y recursos de la empresa.

Es importante que los objetos de valor de los clientes/pacientes estén protegidos contra el fraude, el despilfarro y el abuso. Los empleados/cuidadores deben ser respetuosos con los objetos de valor del cliente/paciente que se encuentren en su domicilio.

## **SEGURIDAD Y SALUD EN EL LUGAR DE TRABAJO**

*Mantenemos y promovemos un lugar de trabajo seguro y saludable.*

Haga su parte:

- Sea proactivo en la promoción de su propia salud y seguridad.
- Siga nuestras políticas y procedimientos.
- Realice solo el trabajo para el que esté formado.
- Esté atento a los riesgos para la seguridad de clientes y cuidadores. Informe a su supervisor de cualquier actividad ilegal, violenta o sospechosa.

No toleramos:

- Amenazas de ningún tipo.
- La intimidación.
- Trabajar bajo los efectos de cualquier estupefaciente.
- Está prohibida la posesión de cualquier tipo de arma en las instalaciones de HAH, incluyendo los estacionamientos (excepto donde esté específicamente permitido por la ley), en casa de un cliente o en sus establecimientos y mientras se esté participando en una actividad de la empresa o en un evento patrocinado por la empresa, con la excepción del personal de seguridad autorizado.

Si su trabajo implica conducir un vehículo de la empresa o utilizar su propio vehículo para realizar actividades de la empresa:

- Respete las prácticas de conducción segura.
- Siga las políticas y procedimientos aplicables a su sucursal.

Notifique inmediatamente todos los incidentes y accidentes que afecten al personal, clientes/pacientes, equipos y propiedades rellenando un informe de incidentes en Riskconnect o poniéndose en contacto con Gestión de Riesgos por correo electrónico a [Riskconnect@helppathome.com](mailto:Riskconnect@helppathome.com).

### **ACTIVIDAD POLÍTICA Y GRUPOS DE PRESIÓN**

*Help at Home protege su condición de empresa con ánimo de lucro.*

Help at Home aboga por cuestiones legislativas que afectan a la empresa. Sin embargo, HAH es una empresa con fines de lucro y no contribuye con fondos para apoyar a partidos políticos, individuos que se postulan para cargos públicos o para el avance de temas políticos controvertidos. Los empleados y asociados de la empresa son libres de apoyar campañas o asuntos políticos fuera de sus deberes en Help at Home. Sin embargo, se espera que empleados se aseguren de que las actividades políticas privadas no se lleven a cabo de forma que sugieran un respaldo por parte de la organización.

### **ENTORNO SIN TABACO**

*Creemos en un entorno de trabajo libre de productos derivados del tabaco para mejorar el estado de salud de nuestros clientes/pacientes y empleados.*

Es política de la empresa educar al personal y al público en general sobre los peligros de fumar y consumir tabaco y proporcionar ayuda para dejar de fumar. Como proveedor de atención médica y como empleador, la empresa se compromete a proporcionar a los clientes/pacientes y al personal un entorno que promueva comportamientos saludables. Por este motivo, todas las oficinas de Help at Home están libres de tabaco. Todas las personas que prestan servicios sanitarios en los domicilios de los clientes/pacientes tienen prohibido el uso de cualquier tipo de producto de tabaco (incluidos los cigarrillos electrónicos).

## **REGALOS Y ENTRETENIMIENTO**

*Establecemos directrices para el ofrecimiento y aceptación de regalos.*

Es inapropiado que los empleados den o reciban, directa o indirectamente, cualquier regalo (incluyendo dinero en efectivo, servicios, favores, entretenimiento, ofertas de empleo u otras cosas de valor) que puedan influir indebidamente, o parecer influir, en las relaciones comerciales. Pueden permitirse pequeños objetos perecederos. Sin embargo, debe notificarlo a su supervisor antes de aceptar un regalo de cualquier tipo.

### *Recibir regalos de empleados públicos u ofrecérselos*

Las reglas para ofrecer regalos, entretenimiento o viajes a empleados del gobierno o funcionarios públicos son muy estrictas y violarlas puede tener serias consecuencias para el dador, HAH y el receptor del regalo. Por ello, HAH nunca ofrece ni proporciona regalos ni nada de valor a alguien relacionado con el gobierno.

Nunca solicite o acepte regalos de un cliente/paciente a cambio de servicios. Si alguien le ofrece dinero en efectivo, no lo acepte. Si insisten, notifíquelo a su supervisor o gerente.

La entrega de regalos a personas o empresas que estén haciendo negocios con la empresa (o que pretendan hacer negocios con ella) o que puedan representar una posible fuente de recomendación de clientes/pacientes u otros negocios o la recepción de regalos de dichas personas o empresas puede infringir la ley. Consulte con su supervisor o envíe un correo electrónico al Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad si tiene alguna pregunta sobre este tipo de obsequios a [Compliance@helppathome.com](mailto:Compliance@helppathome.com) o, para denuncias anónimas, póngase en contacto con nuestra línea de ayuda sobre ética llamando al 1-844-769-0288..

## **CONFLICTOS DE INTERESES**

*Nos aseguramos de que las situaciones que puedan suponer un conflicto de intereses para un empleado de la empresa se reconozcan y, si es necesario, se gestionen adecuadamente.*

En ocasiones, los empleados y asociados de la empresa tienen intereses personales o financieros por los cuales sería inapropiado que dichas personas participen en determinadas actividades y transacciones de la empresa. Estas situaciones se denominan "conflictos de intereses". He aquí dos ejemplos de lo que puede considerarse un conflicto de intereses:

- Una situación en la que un empleado o asociado (o un familiar de dicho empleado o asociado) es empleado o tiene un interés financiero en una empresa que hace negocios con Help at Home.
- Una situación en la que un empleado o asociado de Help at Home también trabaja a tiempo parcial para un vendedor, competidor, proveedor o cliente/paciente de Help at Home.

Es extremadamente importante que cualquier empleado o asociado de la empresa revele rápidamente cualquier conflicto de intereses real o potencial a un supervisor. Las preguntas u orientaciones relativas a conflictos de intereses también pueden dirigirse al Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad a través del correo electrónico [Compliance@helppathome.com](mailto:Compliance@helppathome.com). Para realizar una denuncia anónima, llame nuestra línea de ayuda ética al 1-844-769-0288..

## **TRATO HONESTO CON CLIENTES, VENDEDORES/PROVEEDORES Y ASESORES**

*Nos esforzamos por ser precisos y honestos en nuestras declaraciones públicas.*

Mostrar respeto por nuestros clientes/pacientes, invitados y socios comerciales requiere que sólo hagamos declaraciones que sepamos que son honestas y precisas. Los documentos escritos deben prepararse a tiempo. Toda la información comercial, registros e informes deben ser completos, precisos y veraces.

Es importante que cumplamos las leyes sobre marcas registradas y derechos de autor, así como todos los requisitos de concesión de licencias. Si tiene alguna pregunta relacionada con estas leyes y requisitos, póngase en contacto con el Departamento de Asuntos Legales.

Abogamos por un comportamiento empresarial ético, y por eso nos representamos adecuadamente ante el público. Con el fin de controlar eficazmente el material impreso tanto interno como externo, todo el material impreso propuesto que vaya a ser utilizado por cualquier departamento de la empresa o compartido con cualquier público externo debe presentarse ante el jefe de Relaciones Públicas al teléfono (502) 445-4126 para su consulta y aprobación antes de su producción.

## **RESPECTO Y DIGNIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO**

*Nos esforzamos por conseguir un lugar de trabajo libre de toda forma de acoso ilegal.*

Es política de la empresa mantener un entorno de trabajo libre de toda forma de acoso ilegal. No se tolerarán comentarios o conductas relacionados con la edad, la raza, el credo, el color, la nacionalidad, el sexo, la religión, la condición de veterano, la discapacidad, el estado civil, la orientación sexual o cualquier otra clasificación protegida por las leyes federales, estatales o locales. Los empleados, clientes/pacientes y visitantes deben ser tratados con dignidad, respeto y cortesía.

Empleo de personas diversas:

El acoso sexual es una violación de la ley y no será tolerado ni consentido. Este comportamiento se define como insinuaciones sexuales no deseadas, petición de favores sexuales y cualquier otra conducta verbal o física de naturaleza sexual, especialmente cuando:

- Se convierte en un término o condición de empleo.
- Se utiliza para tomar decisiones que afectan al trabajo de alguien.
- Crea un entorno de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo.

El acoso sexual también incluye comentarios, bromas, sugerencias, declaraciones de contenido sexual u otros comentarios o acciones que resulten ofensivos.

No se tolerarán comportamientos como la intimidación, el abuso verbal o físico, la conducta sexual inapropiada ni la creación de un entorno de trabajo hostil u ofensivo. Se espera que las personas que trabajan en todos los niveles de la empresa, incluidos los gerentes, el personal clínico y administrativo, los profesionales independientes autorizados y los miembros del órgano directivo, se comporten de forma profesional para que el lugar de trabajo esté libre de comportamientos que puedan tener un impacto negativo en la seguridad de los clientes/pacientes.

La empresa hará todo lo posible para evitar la discriminación y el acoso de cualquier tipo. Todos tenemos derecho a trabajar en un entorno de respeto mutuo y profesionalidad. Por favor, informe de cualquier actividad que implique discriminación o acoso a su supervisor, gerente, al Departamento de Recursos

Humanos a través del correo electrónico ASKHR@HELPTHOME.COM, o a la línea de ayuda ética al 1-844-769-0288.

### **PROMOCIÓN Y DISTRIBUCIÓN**

*Help at Home está comprometida con el cuidado de nuestros clientes/pacientes, no promocionamos ni distribuimos folletos ni productos para la venta o acuerdos privados de empleo.*

Es política de Help at Home prohibir cualquier promoción a empleados y clientes/pacientes. La política de "no promocionar ni distribuir" incluye, entre otros, actos como repartir, dispensar, vender o solicitar a otra persona que tome, reconozca o compre materiales, folletos, bienes o artículos. Los empleados no pueden promocionar a clientes/pacientes o visitantes por ninguna causa o para acuerdos privados de empleo. En las pizarras de anuncios de la empresa no se pueden colocar artículos personales ni avisos de ninguna otra fuente que no sea HAH. Los artículos que promuevan cualquier organización o entidad comercial, ideología política, religiosa u otra causa o que incluyan mensajes o eslóganes que puedan molestar a los clientes/pacientes o interferir de cualquier otra forma con los servicios de atención al cliente/paciente no podrán ser expuestos.

### **LUGAR DE TRABAJO SIN DROGAS**

*Help at Home se compromete a mantener un lugar de trabajo libre de drogas.*

Es política de la empresa fomentar un entorno de tolerancia cero para la fabricación, distribución, dispensación, posesión o uso ilegal de alcohol, sustancias controladas o drogas ilegales en el lugar de trabajo.

### **LEYES CONTRA LAS COMISIONES ILEGALES, EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN**

La Ley Antisoborno se aplica en todas las situaciones en las que los empleados prestan servicios que se pagan mediante un programa de salud federal o estatal (Medicare y Medicaid y programas relacionados). HAH prohíbe estrictamente dar o recibir regalos, gratificaciones o cortesías comerciales a cualquiera de nuestros socios comerciales si uno de los propósitos es recompensar recomendaciones de clientes pasadas o fomentar futuras recomendaciones.

Esperamos que nuestros empleados, funcionarios y directores se abstengan de cualquier conducta que pueda violar las leyes federales y estatales que rigen las recomendaciones de clientes/pacientes, las relaciones financieras de atención médica y la participación en cualquier programa federal o estatal de beneficios de atención médica, como Medicare, Medicaid, VA y otras agencias financiadas por el Estado.

La Ley Federal Antisoborno prohíbe a cualquier persona o entidad realizar las siguientes acciones:

1. Directa o indirectamente ofrecer, pagar, promocionar o recibir cualquier elemento de valor.
2. Inducir o recompensar recomendaciones de clientes/pacientes o generar otros negocios.
3. Involucrar cualquier artículo o servicio cubierto por Medicare, Medicaid o cualquier otro programa de salud federal o estatal.

En resumen, inducir o recompensar a otros por recomendaciones de pacientes está estrictamente prohibido y puede violar la Ley Antisoborno y otras leyes federales y estatales aplicables.

Existen muchas leyes estatales similares. Estas leyes son amplias y pueden aplicarse a algunas de nuestras actividades o a nuestras relaciones con clientes/pacientes /compradores o socios comerciales. Las leyes federales y estatales Stark también prohíben las derivaciones de médicos a entidades en las que un médico o el pariente cercano de un médico tenga un interés financiero.

En la actualidad, HAH no hace negocios en ninguna jurisdicción fuera de los Estados Unidos y no mantiene relaciones comerciales con ningún gobierno extranjero ni con funcionarios de ningún gobierno extranjero. Si, en el futuro, realizamos actividades empresariales que puedan implicar a jurisdicciones extranjeras o a funcionarios de gobiernos extranjeros, nuestra política será cumplir todas las leyes anticorrupción que se apliquen a nuestras operaciones, incluida la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés) y las leyes anticorrupción de dichas jurisdicciones. Dichas políticas prohibirían, entre otras cosas, dar, ofrecer o autorizar la entrega de cualquier cosa de valor a un funcionario extranjero, o en beneficio del mismo, con el fin de obtener o conservar negocios, asegurar cualquier otra ventaja comercial u obtener un trato gubernamental beneficioso. Si se adoptan dichas políticas, HAH formará al personal competente sobre las disposiciones de la FCPA y las políticas relacionadas. Las infracciones intencionadas y a sabiendas de estas leyes federales y estatales pueden dar lugar a enjuiciamientos y sanciones penales o civiles, incluido el encarcelamiento. Además, las violaciones intencionadas y a sabiendas de estas leyes federales y estatales estarán sujetas a medidas disciplinarias que pueden incluir el despido y acciones legales.

## **LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE DINERO**

Help at Home ha diseñado sus operaciones para garantizar que nuestros cuidadores, empleados, instalaciones y servicios se utilicen únicamente con fines legítimos. Nos comprometemos a cumplir plenamente todas las leyes, normas y reglamentos aplicables contra el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo. No debe participar ni facilitar el blanqueo de dinero; hacerlo, aunque sea involuntariamente, podría acarrear sanciones civiles y penales contra usted y Help at Home.

## **LEYES ANTIMONOPOLIO**

El propósito de las leyes antimonopolio es proporcionar a los clientes opciones de productos y servicios mediante la creación de igualdad de condiciones en el mercado a través de la promoción de la competencia leal. Usted siempre debe seguir todas las leyes y regulaciones aplicables diseñadas para regular la competencia porque el no hacerlo puede llevar a responsabilidades civiles y criminales, tanto para usted como para HAH. Las acciones que violan las leyes antimonopolio incluyen, entre otras, discutir, negociar o entrar en un acuerdo con un competidor para (1) compartir información confidencial desde el punto de vista de la competencia sin justificación legítima, (2) fijar precios (tarifas) competitivamente a cualquier nivel o fijar otros términos de servicio, (3) asignar clientes o mercados, (4) boicotear a un proveedor o cliente o (5) tomar decisiones de contratación o promoción de HH. RR. Si tiene alguna duda sobre la idoneidad de cualquier forma de discusión, negociación o acuerdo, debe remitir sus preguntas al Departamento de Asuntos Legales. Además, cualquier sospecha de infracción debe remitirse al Departamento de Asuntos Legales.

## **LEYES DE COMERCIALIZACIÓN**

Las prácticas de marketing en HAH deben basarse siempre en información objetiva. No hacemos comentarios negativos sobre otros proveedores de servicios. Está estrictamente prohibido distorsionar la verdad o hacer declaraciones falsas. Si usted está involucrado en la comercialización o promoción a clientes potenciales, debe estar familiarizado y cumplir con todas las normas y reglamentos aplicables. Nuestros clientes potenciales deben disponer de información suficiente y precisa para poder tomar decisiones con conocimiento de causa. Si no está seguro de si una declaración puede infringir una ley o normativa aplicable, debe abstenerse de hacer dicha declaración.

## **PROVEEDORES**

Elegimos a nuestros proveedores en función de factores como la calidad, el coste, la disponibilidad y el servicio. Exigimos a nuestros proveedores el mismo nivel de exigencia que a nosotros mismos y esperamos que todos los vendedores y contratistas que realicen negocios en nuestro nombre actúen de forma ética y de conformidad con la ley. Para alcanzar este objetivo hemos adoptado un Código de Conducta para Proveedores aplicable a todos los proveedores de la empresa ([Código de Conducta para Proveedores - Centro de Conocimiento de Help at Home \(zendesk.com\)](#)).

## **COMPETIDORES**

Está bien recabar información sobre nuestros competidores y sus clientes, proveedores y vendedores, siempre que lo hagamos de forma legal y ética. Use el buen juicio; nunca induzca o coaccione a otros para que le proporcionen información, y recopile información de fuentes públicas y comentarios de los clientes y documente la fuente de la información.

## **EXEPCIONES AL PRESENTE CÓDIGO**

**En determinadas circunstancias extraordinarias, se podrá considerar y conceder una exención de las disposiciones del Código (salvo en los asuntos exigidos por ley). Comuníquese con el Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad en [compliance@helpathome.com](mailto:compliance@helpathome.com) si cree que circunstancias especiales justifican una exención de cualquiera de las disposiciones del Código.**

## **POLÍTICA DE PUERTAS ABIERTAS**

En un esfuerzo por crear y mejorar la comunicación en toda la empresa, hemos implantado una política de puertas abiertas que puede ayudar a todos los empleados a expresar su opinión sobre los asuntos del lugar de trabajo. Fomenta el apoyo y el valor de los empleados, eleva la moral y, en última instancia, la productividad. Los empleados siempre deben plantear primero sus preocupaciones dentro de su propia cadena de mando antes de llevarlas al Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad.

## **IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL Y DE LOS VENDEDORES**

Todos los cuidadores y miembros del personal deben identificarse ante los clientes/pacientes antes de prestar asistencia a domicilio o cualquier servicio de atención médica. Se puede identificar al personal o a los vendedores mediante una credencial de identificación u otras formas de identificación. Todos los vendedores que accedan a cualquiera de las instalaciones o sucursales de HAH deben identificarse como

corresponde. Los vendedores deben estar acompañados por un empleado o miembro del personal de HAH mientras se encuentren en las instalaciones de HAH.

## **VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES**

HAH se compromete a proporcionar un entorno seguro y protegido para nuestros empleados, clientes, compradores y vendedores. HAH también debe cumplir con los requisitos federales y estatales en lo que respecta a los servicios que ofrecemos. Con este fin, HAH requiere la verificación de antecedentes antes de la contratación y otras investigaciones apropiadas. Las investigaciones de la Oficina del inspector general del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE UU. (HHS-OIG, por sus siglas en inglés) se realizan de acuerdo con la política federal, estatal y corporativa. Los empleados recién contratados no pueden incorporarse al trabajo hasta que se hayan completado y aprobado los controles de antecedentes y de otro tipo necesarios.

## **LICENCIAS PROFESIONALES**

Si algún miembro del personal de HAH tiene licencia o está certificado como clínico (incluyendo, entre otros, médicos y enfermeros), seguirá las directrices de práctica clínica promulgadas para su licencia o certificación específica y su estado. Además, mantendrán el estado de su licencia o credenciales y cumplirán con todos los requisitos federales y estatales para su disciplina profesional.

## **ENCUESTAS Y AUDITORÍAS EXTERNAS**

Como preparación para las encuestas y auditorías externas, así como durante su duración y luego de las mismas, los empleados de HAH deben interactuar con todos los organismos auditores externos de una manera directa, abierta y honesta. En las relaciones con los organismos encuestadores, nunca debe realizarse una acción que pueda engañar a los equipos de encuesta externos, ya sea directa o indirectamente.

El alcance de los asuntos relacionados con las encuestas de organismos externos es extremadamente significativo y más amplio que el alcance de este Código. El propósito de nuestro Código es proporcionar orientaciones generales sobre temas de amplio interés dentro de la organización.

Respondemos a las encuestas con franqueza e información precisa. Como preparación para una encuesta o inspección, así como durante las mismas, los colegas de HAH nunca deben ocultar, destruir o alterar ningún documento, mentir o hacer declaraciones engañosas al representante de la agencia. Los colegas de HAH tampoco deben intentar bajo ninguna circunstancia que otro colega proporcione información inexacta u obstruir, engañar o retrasar la comunicación de información o registros relacionados con una posible violación de la ley. Cualquiera que sepa de violaciones o sospechas de violaciones de la veracidad y objetividad de las representaciones y respuestas a las agencias de encuestas debe informar de ello inmediatamente a través de la cadena de mando o al Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad a [Compliance@helpathome.com](mailto:Compliance@helpathome.com). Para realizar una denuncia anónima, llame nuestra línea de ayuda ética al 1-844-769-0288..

## RECIPROCIDAD

Apoyamos a varias organizaciones, como la Fundación Help at Home, Help at Home Cares Fund y nuestro programa Give Back time. Para los empleados que deseen involucrarse en un proceso político, dicha participación es totalmente voluntaria y debe hacerse en tiempo personal y no causar daño o vergüenza a HAH.

Como siempre, asegúrese de que sus actividades sean legales y se ajusten a nuestra política de conflicto de intereses comentada anteriormente. Solicitud o consideración para la aprobación de fondos ---Por ejemplo, nunca debe utilizar o donar activos o fondos de HAH a ninguna actividad externa, a menos que haya recibido la aprobación previa de nuestro director financiero, director de asuntos jurídicos y director ejecutivo. Para cualquier pregunta, comuníquese con el Departamento de Cumplimiento a [Compliance@helpathome.com](mailto:Compliance@helpathome.com). Para realizar una denuncia anónima, llame nuestra línea de ayuda ética al 1-844-769-0288..

# Un mensaje de la directora de Ética y Cumplimiento



El Programa de Ética, Cumplimiento y Privacidad es nuestro plan para garantizar que actuamos con honestidad, transparencia e integridad.

A diario se nos confía la toma de decisiones que afectan a nuestra reputación y a las relaciones entre nosotros, con nuestros clientes/pacientes, nuestro personal, nuestros líderes, nuestra Junta Directiva y nuestras comunidades. Realizar nuestro trabajo de forma ética, íntegra y transparente es esencial para preservar nuestra cultura y proteger nuestra empresa y nuestra marca.

*Usted tiene poder.  
Usted tiene una responsabilidad.  
Usted tiene voz.  
Usted importa.  
Diga lo que piensa.*

Si tiene alguna pregunta sobre lo que cree que puede ser una actividad cuestionable que está teniendo lugar en Help at Home, hable con su supervisor directo, comuníquese con el Departamento de Ética y Cumplimiento a través del correo electrónico: [Compliance@helppathome.com](mailto:Compliance@helppathome.com), llame a la línea de ayuda de cumplimiento al 1-844-769-0288 o infórmelo línea a través de <https://helppathome.navexone.com>. La línea de ayuda ética es anónima, por lo que lo animamos a hablar con franqueza sobre sus preocupaciones. No sufrirá ningún tipo de represalia por utilizar la línea de ayuda ética y de cumplimiento.

En nombre de nuestra Junta Directiva y en el mío propio, acepte nuestro más sincero agradecimiento por su compromiso con la excelencia y por compartir nuestro objetivo de ofrecer una asistencia de calidad en todas nuestras comunidades. Mantener un alto nivel de excelencia es un elemento esencial para garantizar que Help at Home siga siendo un sistema excepcional de prestación de atención domiciliaria. Cuando trabajamos en equipo y hacemos nuestro trabajo de forma ética y lo mejor posible, todos ganamos: los clientes/pacientes, los empleados y nuestras comunidades.

Atentamente,

Marisol Castro  
Directora de Ética y Cumplimiento  
Help At Home, LLC

# Contactos principales de HAH

Contacto:	Para recibir ayuda con:	Información de contacto:
Directora de Ética y Cumplimiento Marisol Castro	Preguntas o inquietudes sobre leyes, nuestro Código, políticas complementarias	<a href="mailto:mcastro@helppathome.com">mcastro@helppathome.com</a>
Director de Asuntos Jurídicos Joe Bonaccorsi	Preguntas o inquietudes sobre asuntos legales y conflictos	<a href="mailto:Jbonaccorsi@helppathome.com">Jbonaccorsi@helppathome.com</a>
Vicepresidente de Cumplimiento y Privacidad Jose Camps	Privacidad o confidencialidad de la información de clientes o empleados o asuntos relacionados con la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (HIPAA, por sus siglas en inglés)	<a href="mailto:jcamps@helppathome.com">jcamps@helppathome.com</a>
Director de Seguridad Chris Lockery	Cuestiones tecnológicas, incluidos los riesgos de ciberseguridad	<a href="mailto:clockery@helppathome.com">clockery@helppathome.com</a>
Departamento de Ética, Cumplimiento y Privacidad	Preguntas o inquietudes sobre leyes, nuestro Código, políticas complementarias	<a href="mailto:compliance@helppathome.com">compliance@helppathome.com</a>
Gestión de riesgos Howard Rosenblum	Preguntas o inquietudes relacionadas con incidentes del personal y de clientes/pacientes	<a href="mailto:Riskconnect@helppathome.com">Riskconnect@helppathome.com</a>
Departamento de Recursos Humanos	Cuestiones de recursos humanos	<a href="mailto:AskHR@helppathome.com">AskHR@helppathome.com</a>
Incidentes de seguridad informática	Informe de problemas de seguridad informática	<a href="mailto:infosec@helppathome.com">infosec@helppathome.com</a>
Línea de ayuda ética	Informe de cualquier preocupación	1-844-769-0288  <b>Sitio web de la línea de ayuda ética:</b> <a href="https://helppathome.navexone.com/">https://helppathome.navexone.com/</a>  <b>Línea de ayuda ética para dispositivos móviles:</b> <a href="https://helppathome.navexone.com/">https://helppathome.navexone.com/</a>



# Recursos adicionales

El Código no cubre todas las situaciones a las que puede enfrentarse en el trabajo, por lo que es importante utilizar el buen juicio en todo lo que haga y pedir ayuda si alguna vez no está seguro de cuál es el curso de acción correcto. También debe conocer los siguientes recursos que están disponibles para su referencia:

- Manuales del empleado estatal: disponibles en las sucursales locales.
- Manual administrativo de la empresa: disponible en las sucursales locales o en el Centro de Apoyo Corporativo.
- Políticas y procedimientos de privacidad de la HIPAA: disponibles en <https://www.helpathome.com/compliance>
- Políticas y procedimientos de seguridad de la HIPAA: disponibles en <https://www.helpathome.com/compliance>

Línea de ayuda ética  
por teléfono: 1-844-769-0288 o  
en línea en <https://helpathome.navexone.com/>

y  
dispositivos móviles  
<https://helpathome.navexone.com/>

Disponible las 24 horas.

## DECLARACIÓN DE ENTENDIMIENTO

### Y CUMPLIMIENTO DEL

### PROGRAMA DE ÉTICA, CUMPLIMIENTO Y PRIVACIDAD

Nombre en letra de imprenta: \_\_\_\_\_ Ubicación de la sucursal/Estado:

\_\_\_\_\_

He leído el Código de Normas Éticas de Help at Home. Entiendo lo que se espera de mí y me comprometo a cumplir con mis responsabilidades en virtud del Código.

A menos que haya escrito una explicación a continuación, por la presente certifico que he cumplido con los requisitos del Programa de Ética, Cumplimiento y Privacidad, que no tengo conocimiento de ninguna violación del Programa de Ética y Cumplimiento y que cumpliré con los requisitos del Programa durante todo el tiempo que esté asociado con la empresa.

Entiendo que, si violo este Código de Normas Éticas, puedo estar sujeto a medidas disciplinarias por parte de Help at Home, hasta el posible despido o la revocación de mi relación contractual o de otro tipo con la empresa.

Certifico que no he sido acusado, condenado ni me he declarado nolo contendere en relación con ningún delito penal relacionado de algún modo con la atención médica. No he sido incluido por ninguna agencia federal o estatal en la lista de personas inhabilitadas, excluidas o no elegibles para participar en ningún programa de asistencia sanitaria financiado por el gobierno federal o en contratos federales o estatales. Notificaré inmediatamente a la empresa si se me inhabilita, excluye o suspende para participar en cualquier programa gubernamental de asistencia sanitaria, o si se me acusa o condena por cualquier conducta que pueda dar lugar a una inhabilitación, exclusión o suspensión.

Firma

\_\_\_\_\_

Fecha

\_\_\_\_\_

Debe completar, reconocer o firmar este formulario e incluirlo en su expediente electrónico de empleado en el Departamento de Recursos Humanos.