



Código de conducta

Misión, visión y valores de Banner Health

Nuestra misión sin fines de lucro

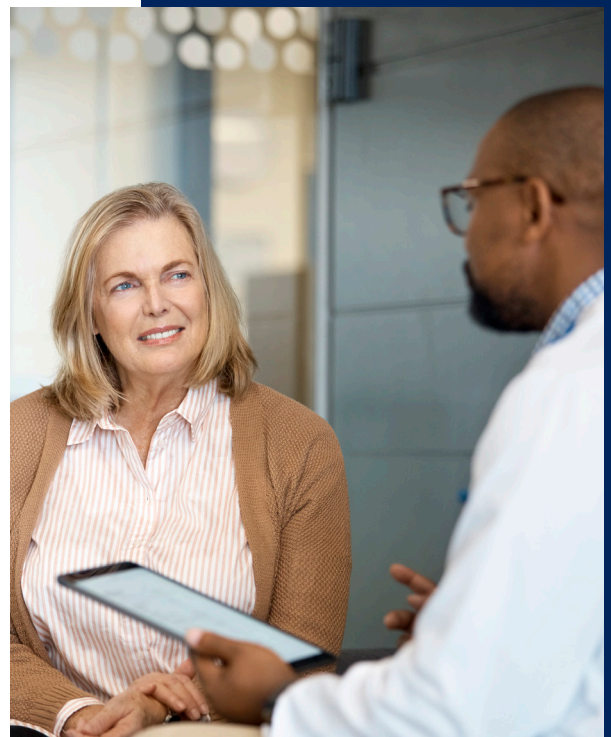
Facilitar la atención médica para que la vida sea mejor.

Nuestra visión

Seremos el socio de salud más confiable de Sofía.

Nuestros valores

- Obsesión por el cliente
- Mejora permanente
- Innovaciones valerosas
- Enfoque disciplinado
- Fomento del compromiso
- Generación de confianza continuamente



Carta de nuestro presidente y director ejecutivo

Estimados miembros del equipo:

Un componente clave del éxito de Banner es mantener los más altos estándares éticos en todo lo que hacemos. A lo largo de nuestra historia, nos hemos comprometido a demostrar la confiabilidad, honestidad e integridad de una organización líder en atención médica que participa en los programas federales de atención médica.

Este Código de conducta proporciona orientación para ayudar a garantizar que nuestro trabajo siempre se lleve a cabo de manera ética. Contiene recursos que nos permiten tomar decisiones seguras y éticas en el lugar de trabajo que son coherentes con nuestros valores. También es un símbolo de nuestro compromiso de "hacer lo correcto". Lea el Código de conducta y si tiene preguntas o no está seguro sobre cómo aplicarlo, contacte a su supervisor, gerente de departamento o director, al funcionario de Cumplimiento, al Departamento de Ética y Cumplimiento o a la línea ComplyLine (llamando al 1-888-747-7989 o en línea en: <https://bannerhealthcomplyline.ethicspoint.com>). No tomamos represalias por hacer preguntas, plantear inquietudes o informar de buena fe sobre conductas inapropiadas.

Cada uno de nosotros tiene una función esencial que cumplir para preservar la cultura ética de Banner. Tomamos decisiones todos los días sobre cómo nos comportamos en nuestro trabajo y debemos asegurarnos de que cada decisión se tome con integridad. Trabajando juntos, podemos ayudar a desarrollar nuestra posición de liderazgo en el cuidado de pacientes y la responsabilidad corporativa.

Saludos cordiales,

Presidente y director ejecutivo de Banner

Carta de nuestro director de Auditoría y Cumplimiento

Estimados miembros del equipo:

Banner cuenta desde hace tiempo con un Programa de Cumplimiento que se alinea con sus valores, entre los que se incluye ganarse continuamente la confianza. El programa se implementó inicialmente en la década de 1990 y ha evolucionado continuamente a medida que hemos ido adquiriendo nuevas instalaciones y áreas de negocio. El diseño de nuestro Programa de Cumplimiento se basa en los siete elementos originados en las Pautas Federales de Sentencias, así como en la orientación normativa actual aplicable a nuestro trabajo:

- Políticas y procedimientos escritos
- Dirección y supervisión de cumplimiento
- Capacitación y formación
- Líneas de comunicación efectivas con el funcionario de Cumplimiento y los programas de divulgación
- Aplicación de las normas: consecuencias e incentivos
- Evaluación, auditoría y monitoreo de riesgos
- Respuesta ante las infracciones detectadas y desarrollo de iniciativas para tomar medidas correctivas.

Nuestro Código de conducta forma parte de las políticas y procedimientos escritos principales que describen nuestro programa con más detalle. También ofrece orientación sobre cómo debemos comportarnos en nuestro trabajo y tomar decisiones dentro de las normas éticas y legales apropiadas. Por último, sirve como fuente para entender algunas de las complejas leyes y normativas que gobiernan el sector de la atención médica. Revíselo detenidamente y pida ayuda si tiene preguntas.

El éxito de nuestro programa depende de la participación activa de cada miembro del equipo. Gracias por todo lo que hacen para apoyar y fortalecer nuestra cultura de cumplimiento y por su continuo compromiso con Banner.

Atentamente,

Director de Auditoría y Cumplimiento de Banner

Índice

Misión, visión y valores de Banner Health 2	Requisitos legales aplicables 16
Nuestra misión sin fines de lucro 2	Ley de Reclamaciones Falsas 16
Nuestra visión 2	Ley de Reducción del Déficit 17
Nuestros valores 2	Ley de Autorremisión de Médicos 17
Propósito de nuestro Código de conducta 6	Estatuto Antisobornos 18
Responsabilidades de los miembros del equipo..... 6	Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos.. 18
Responsabilidades de la dirección 7	Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto 19
Programa de Cumplimiento de Banner 7	Leyes antimonopolio 19
Estructura del programa 7	Leyes de derechos de propiedad intelectual 20
Políticas y procedimientos escritos 7	Contribuciones y actividades políticas..... 20
Dirección y supervisión de cumplimiento 7	Postura en cuanto a política pública..... 20
Capacitación y formación 8	Estado de exención impositiva 20
Líneas de comunicación efectivas con el funcionario de Cumplimiento y los programas de divulgación..... 8	Conducta en el lugar de trabajo y prácticas de empleo 21
Aplicación de las normas: consecuencias e incentivos.... 8	Principios rectores 21
Evaluación, auditoría y monitoreo de riesgos 8	Cultura laboral..... 21
Respuesta ante las infracciones detectadas y desarrollo de iniciativas para tomar medidas correctivas 9	Igualdad de oportunidades en el empleo 21
Interacciones con el gobierno 9	Acoso y violencia en el lugar de trabajo 22
Investigaciones y auditorías 9	Retenciones legales 22
Acreditación e inspecciones 10	Conflictos de intereses 22
Relaciones con el paciente 11	Prevención de nepotismo y parcialidad..... 22
Calidad de la atención médica 11	Interacciones entre compañeros de trabajo 23
Derechos del paciente 11	Ofrecimiento de servicios laborales 23
Confidencialidad del paciente 12	Relaciones con proveedores 23
Transacciones comerciales con pacientes..... 12	Regalos, comidas de negocios y entretenimiento 23
Relaciones con los miembros 12	Sustancias controladas..... 24
Derechos de los miembros..... 12	Renovación de licencias y certificados 24
Confidencialidad de los miembros..... 12	Uso personal de los recursos de Banner 24
Relaciones con médicos y otros proveedores 13	Cooperación con auditorías e investigaciones internas.. 24
Interacciones con médicos y otros proveedores 13	Prácticas de marketing 24
Calificación para proporcionar atención médica..... 13	Pautas de marketing y relaciones públicas 24
Gentilezas comerciales y muestras de agradecimiento .. 13	Comunicaciones externas..... 25
Información comercial y financiera 14	Sitios de redes sociales..... 25
Precisión, retención y eliminación de documentos y registros.. 14	Cumplimiento en materia de salud, seguridad y medioambiente.. 25
Codificación, facturación y servicios de pago de reclamaciones .. 14	Investigación clínica 26
Información privada de Banner 15	Consejos de Revisión Institucional 26
Ciberseguridad 15	Bases éticas 26
Medios electrónicos 15	Mala conducta en la investigación..... 27
Informes y registros financieros 16	Consentimiento informado 27
Informes de costos de pago por servicio de Medicare 16	Privacidad y confidencialidad..... 27
	Consideraciones financieras 27
	Conclusión 27
	Reconocimientos 27



Propósito de nuestro Código de conducta

En Banner Health (Banner), nos esforzamos por actuar siempre con integridad y trabajar conforme a la ley. El Código de conducta de Banner proporciona orientación a los miembros del consejo, empleados, personal médico, voluntarios, estudiantes, contratistas, agentes y otros (en conjunto, llamados “miembros del equipo” en este documento) para ayudar a llevar a cabo las actividades diarias dentro de las normas éticas y legales pertinentes. Aunque a lo largo de este Código de conducta se les denomina “miembros del equipo”, aquellos que no son empleados de Banner pueden tener diferentes obligaciones en función de su relación con Banner. Las obligaciones legales se aplican a nuestras relaciones con nuestros pacientes, miembros, terceros pagadores, contratistas independientes, proveedores y consultores, así como a las relaciones entre ellos. Estas obligaciones exigen que realicemos negocios no solo en cumplimiento con las leyes y normativas, sino también de una forma ética.

Este Código de conducta es un resumen del Programa de Cumplimiento de Banner, así como de las políticas de Banner en relación con la conducta ética y el comportamiento en el trabajo. El propósito de nuestro Código de conducta es proporcionar una orientación general sobre temas de interés dentro de la organización. No elimina ni sustituye otras políticas; más bien, se debe usar en conjunto con estas.

Los estándares expuestos en este Código de conducta se aplican a todos los miembros del equipo y entidades de Banner.

Responsabilidades de los miembros del equipo

Lo que se espera de todos los miembros del equipo es lo siguiente:

- Que cumplan con el Programa de Cumplimiento de Banner, este Código de Conducta y las políticas de Banner.
- Que se hagan responsables de sus propias acciones.
- Que conozcan y cumplan las leyes y normativas aplicables, incluidos los requisitos del Programa Federal de Atención Médica.
- Que pidan orientación cuando tengan dudas sobre sus responsabilidades laborales.
- Que eviten involucrarse en actos ilegales, no éticos u otros actos inapropiados.
- Que informen de inmediato sobre cualquier posible o presunta infracción a este Código de conducta, a las políticas de Banner o a las leyes o normativas aplicables.
- Cuando se les solicite, que ayuden al personal de Banner y al personal externo autorizado a investigar las presuntas infracciones.

Banner proporciona políticas, capacitación y/u otras ayudas a los miembros del equipo para ayudarlos a cumplir con sus responsabilidades en virtud del Código de conducta.

Responsabilidades de la dirección

Si bien todos los miembros del equipo tienen la obligación de seguir el Código de conducta, Banner espera que los líderes den el ejemplo. Esperamos que todas las personas en la organización, especialmente las que desempeñan funciones de la dirección, actúen de manera amable, sensible, reflexiva y respetuosa.

Los líderes deben crear un ambiente donde se anime a todos a plantear inquietudes sin temor a sufrir represalias y a proponer ideas. Los líderes también son responsables de proporcionarle a sus equipos suficiente información para cumplir con las leyes, las normativas, este Código de conducta y las políticas de Banner, así como los recursos para resolver los dilemas éticos.

Programa de Cumplimiento de Banner

Estructura del programa

Banner mantiene un Programa de Cumplimiento para reforzar nuestro compromiso de llevar a cabo los negocios con integridad. A través del Programa de Cumplimiento, Banner mantiene una cultura que promueve la prevención, detección y resolución de conductas que no se ajusten a las leyes y normativas, así como a las políticas y/o a este Código de conducta de Banner. El Programa de Cumplimiento de Banner se basa en los siete elementos de un Programa de Cumplimiento eficaz establecidos por la Oficina de Inspección General.

Políticas y procedimientos escritos

Respecto a nuestro Programa de Cumplimiento, Banner establece estándares principalmente a través de este Código de conducta y las políticas de cumplimiento. Este Código de conducta es una guía para la conducción general de las operaciones, mientras que las políticas de cumplimiento proporcionan orientación sobre los temas y las actividades comerciales específicos.

Las políticas de cumplimiento están disponibles en la página de [Ética y Cumplimiento de Banner Connect](#).

Dirección y supervisión de cumplimiento

El director de Auditoría y Cumplimiento administra el Departamento de Ética y Cumplimiento, y supervisa el Programa de Cumplimiento de Banner. El director de Auditoría y Cumplimiento trabaja en estrecha colaboración con el equipo de la cúpula directiva de Banner y el Comité de Auditoría y Cumplimiento de la Junta Directiva de Banner Health. El Departamento de Ética y Cumplimiento facilita la implementación, supervisión y aplicación diarias del Programa de Cumplimiento de Banner. Entre otras cosas, el Departamento de Ética y Cumplimiento realiza lo siguiente:

- Elabora las políticas de cumplimiento y privacidad.
- Ayuda con las actividades de monitoreo.
- Crea e implementa programas de capacitación sobre cumplimiento.
- Realiza las auditorías de cumplimiento y las investigaciones internas.
- Estudia e investiga los problemas de cumplimiento y privacidad (incluidos los casos de ComplyLine).
- Supervisa la respuesta de Banner a las auditorías e investigaciones gubernamentales.
- Brinda asesoramiento sobre la codificación, facturación, reglamentación y demás asuntos de cumplimiento.

El Departamento de Ética y Cumplimiento también ha designado funcionarios de Cumplimiento que son responsables de supervisar el Programa de Cumplimiento en sus respectivas áreas. Estas áreas incluyen hospitales, grupos de proveedores, áreas de servicios auxiliares, investigación, área corporativa, y la División de Planes y Redes.

A fin de brindar más apoyo a los esfuerzos orientados al cumplimiento, el Departamento de Ética y Cumplimiento preside comités de cumplimiento, incluido un comité de cumplimiento del sistema, que se reúne de forma trimestral para ayudar con la implementación del Programa de Cumplimiento de Banner.

Capacitación y formación

En Banner, la capacitación y formación asignadas por el Departamento de Ética y Cumplimiento son obligatorias. Los miembros del equipo reciben capacitación sobre el Programa de Cumplimiento de Banner y los requisitos del programa federal de atención médica aplicables cuando comienzan a trabajar en Banner, cuando se producen cambios significativos y, posteriormente, cada año. Además, es posible que se exijan capacitaciones especializadas sobre las áreas de riesgo de cumplimiento (por ejemplo, calidad, codificación, facturación, informes de costos, requisitos específicos del plan de salud y acuerdos de fuentes de remisión) para ciertas personas según su función dentro de la organización. Los miembros del equipo que no completen la capacitación de cumplimiento pueden estar sujetos a medidas correctivas.

Líneas de comunicación efectivas con el funcionario de Cumplimiento y los programas de divulgación

Todos los miembros del equipo deben informar inmediatamente sobre "posibles problemas de cumplimiento", que se definen como todo acto ilegal, no ético u otros actos indebidos, incluidas las infracciones presuntas o reales de este Código de conducta, de las políticas de Banner y de las leyes y normativas relacionadas con los programas federales de atención médica. Los problemas potenciales de cumplimiento comprenden, entre otros, el fraude, el malgasto y el abuso.

Los miembros del equipo pueden obtener orientación por parte de la dirección, el responsable de cumplimiento de su área, el Departamento de Ética y Cumplimiento o la ComplyLine; o informarles de un posible problema de cumplimiento.

ComplyLine es la línea directa confidencial de Banner; la gestiona una compañía independiente de Banner. Puede ponerse en contacto con la ComplyLine en cualquier momento llamando al 1-888-747-7989, o en línea en <https://bannerhealthcomplyline.ethicspoint.com>. Los miembros del equipo no tienen que divulgar sus nombres y, a solicitud, se mantendrá el anonimato en la medida de lo posible y de acuerdo con las leyes aplicables.



Banner prohíbe las represalias contra cualquier miembro del equipo que busque ayuda o que informe de buena fe un posible problema de cumplimiento. Cualquiera que tome represalias o anime a otros a hacerlo estará sujeto a una medida correctiva, que puede extenderse incluso hasta el cese del empleo o la relación contractual con Banner. Los miembros del equipo que hagan falsas acusaciones de manera deliberada para dañar o tomar represalias contra otros miembros del equipo están sujetos a acciones disciplinarias.

Aplicación de las normas: consecuencias e incentivos

Una parte importante del Programa de Cumplimiento de Banner es abordar las consecuencias del incumplimiento, así como los incentivos para los casos de cumplimiento.

Los miembros del equipo que violen a sabiendas el Código de conducta de Banner, las políticas de cumplimiento, las leyes y normativas relacionados con los programas federales de atención médica o cualquier otro aspecto del Programa de Cumplimiento de Banner pueden estar sujetos a las medidas correctivas pertinentes, que pueden incluir el cese del empleo o de la relación contractual con Banner.

A través del uso razonado y deliberado de incentivos, Banner podría reducir los riesgos de cumplimiento, mejorar la adherencia al Programa de Cumplimiento de la entidad y desarrollar una cultura de cumplimiento positiva. El cumplimiento de este Código de conducta, así como de las políticas y los procedimientos, se debe abordar de manera proporcional con otras áreas de desempeño. Esto incluye reconocer los logros de un miembro del equipo en la revisión de su desempeño o a través de la plataforma de personas más valiosas (MVP) de Banner.

Evaluación, auditoría y monitoreo de riesgos

En coordinación con otros departamentos, el Departamento de Ética y Cumplimiento realiza una evaluación de riesgos de forma anual con el objetivo de identificar posibles áreas de riesgo. La dirección, los comités de cumplimiento y las juntas correspondientes revisan los resultados de la evaluación de riesgos.

En Banner, las auditorías las realizan principalmente los Servicios de Garantía Interna o los auditores externos que actúan bajo su dirección. Las actividades de auditoría se planifican y priorizan mediante una evaluación de riesgos y otros factores, como los resultados de las auditorías anteriores, investigaciones recientes, litigios y conciliación, quejas relativas al cumplimiento y actividades gubernamentales. El plan de auditoría resultante se presenta ante la Junta o el Comité relevante para su aprobación. Además de estas auditorías planificadas, pueden realizarse auditorías especiales en respuesta a problemas, consultas o solicitudes que se hayan identificado.

Las actividades de monitoreo se realizan por intermedio del Departamento de Ética y Cumplimiento y del personal operativo. El monitoreo puede incluir la identificación de potenciales áreas de riesgo, el desarrollo de controles y políticas pertinentes, y el monitoreo de si estos se implementan y se respetan.

Como parte de su programa de monitoreo, Banner lleva a cabo revisiones periódicas de exclusión de personas y de entidades con las que tenemos relación. Si Banner conoce que una persona o una entidad está excluida o no es elegible para participar en programas federales de atención médica, Banner, como mínimo, quitará a la persona o entidad la responsabilidad o participación en las operaciones comerciales de Banner relacionadas con cualquier programa federal de atención médica del que la persona o entidad haya sido excluida, inhabilitada, suspendida o declarada inelegible de otro modo.

Las notificaciones, en tanto sean necesarias, se realizarán de acuerdo con los requisitos contractuales o según se consideren apropiadas.

Los miembros del equipo deben informar inmediatamente al Departamento de Ética y Cumplimiento si:

- actualmente, las personas o las entidades están excluidas, suspendidas, inhabilitadas o no pueden participar de alguna otra manera en algún programa federal de atención médica (como Medicare o Medicaid);
- tienen conocimiento de que una persona o entidad con la que Banner mantiene una relación ha sido excluida, suspendida, inhabilitada o no es elegible por cualquier otro motivo para participar en cualquier programa federal de atención sanitaria; o bien
- las personas o las entidades han sido condenadas por un delito penal relacionado con fraude en la atención médica, abuso de pacientes o sustancias controladas, incluso si aún no han sido excluidas oficialmente.

Respuesta ante las infracciones detectadas y desarrollo de iniciativas para tomar medidas correctivas

Banner se compromete a investigar los problemas informados de manera rápida y confidencial, en la medida de lo posible. El Departamento de Ética y Cumplimiento investiga los posibles problemas de cumplimiento denunciados. Si un problema denunciado está relacionado con un área comercial como recursos humanos o gestión de riesgos, dicho problema se remite a los departamentos correspondientes para su investigación.

El Departamento de Ética y Cumplimiento coordina los resultados de las investigaciones de los posibles problemas de cumplimiento y emite recomendaciones o ayuda con las medidas correctivas. Estas pueden incluir revisar las políticas y los procedimientos, proporcionar educación, restituir rápidamente cualquier pago en exceso, notificar a la agencia gubernamental pertinente, y monitorear y asistir en la implementación de cambios sistemáticos para prevenir que ocurran infracciones similares en el futuro.

Interacciones con el gobierno

Investigaciones y auditorías gubernamentales

Las investigaciones gubernamentales y actividades de supervisión son comunes en la atención médica, y los procedimientos para cooperar con estas investigaciones pueden ser complejos. Si bien muchas actividades de supervisión pueden estar programadas, si una persona se acerca a un miembro del equipo y se presenta como auditor o investigador gubernamental, el miembro debe contactar de inmediato a su supervisor y al Departamento de Ética y Cumplimiento.

El supervisor notificará a la Administración. El Departamento de Ética y Cumplimiento ayudará en la verificación de las credenciales del investigador, la determinación de la legitimidad de la investigación, el seguimiento de los procedimientos adecuados para cooperar con la investigación y el aviso al Departamento Legal, si fuera necesario.



En algunos casos, los investigadores gubernamentales o las personas que se presentan como investigadores gubernamentales pueden contactar a los miembros del equipo fuera del lugar de trabajo o durante el horario no laboral. Si bien los miembros del equipo tienen derecho a hablar con dichas personas, no deben sentirse presionados a hacerlo. Es posible que los miembros del equipo primero quieran contactar con un funcionario de cumplimiento, con el Departamento de Ética y Cumplimiento o con el Departamento Legal. Los miembros del equipo tienen derecho a negarse a hablar con la persona y a tener un abogado o representante de Banner presente si deciden hablar con el investigador gubernamental. Las notificaciones, en tanto sean necesarias, se realizarán de acuerdo con los requisitos contractuales o según se consideren apropiadas.

Muchas auditorías gubernamentales o actividades de supervisión comienzan con una notificación escrita por correo electrónico, carta, fax o llamada telefónica en lugar de visitas en persona de un representante. Si una entidad de Banner recibe correspondencia de una agencia estatal o federal en la que se le solicita información para una auditoría, los miembros del equipo deben documentar la fecha de recepción y contactar de inmediato a un supervisor y al Departamento de Ética y Cumplimiento. Asimismo, si una entidad de Banner recibe una citación u otra solicitud escrita de información (como una demanda de investigación civil), los miembros del equipo deben consultar las políticas de Banner correspondientes para obtener orientación antes de responder.

Los miembros del equipo nunca deben hacer lo siguiente:

- Destruir o alterar cualquier información en anticipación a una solicitud de un documento o registro por parte de un tribunal o una agencia del gobierno.
- Mentir o emitir declaraciones falsas o engañosas a investigadores del gobierno.
- Intentar persuadir a cualquier persona para que proporcione información falsa o engañosa a un investigador o auditor del gobierno.

Acreditación e inspecciones

Banner se ocupa de todos los organismos de acreditación de manera directa, abierta y honesta. Prohibimos cualquier acción que pueda inducir a error al organismo de acreditación o a sus equipos de inspección, ya sea directa o indirectamente.

Al solicitar la acreditación, es importante que los miembros del equipo mantengan los estándares de acreditación. Si los miembros del equipo conocen de cualquier falta de cumplimiento con las normas del organismo de acreditación o de declaraciones erróneas emitidas al organismo, deben informarlo de inmediato al Departamento de Regulación de Banner o al equipo de Acreditación de Planes y Redes de Banner, según corresponda.





Relaciones con el paciente

Calidad de la atención médica

Banner se esfuerza por proporcionar atención médica de alta calidad rentable para todos los pacientes. Estamos comprometidos a prestar atención médica segura, efectiva, eficiente y compasiva a los pacientes. Tratamos a todos los pacientes con calidez, respeto y dignidad, y proporcionamos el tratamiento que sea necesario y apropiado. Nunca hacemos distinciones entre los pacientes por motivos de idioma, raza, etnia, religión, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, origen nacional, edad, discapacidad, condición de veterano u otras características protegidas por la ley.

La atención médica es un sector de servicios, y el trabajo en equipo y la colaboración son esenciales para proporcionar un servicio excelente y resolver problemas, sin importar cuán grandes o pequeños sean.

Trabajamos juntos para alcanzar el objetivo en común de servir a nuestros pacientes.

Derechos del paciente

Banner también se esfuerza por proporcionarle a los pacientes y/o a sus representantes la información necesaria para ejercer sus derechos. Los miembros del equipo reciben capacitación sobre los derechos de los pacientes para entender claramente su función de defender esos derechos. Algunos de esos derechos se mencionan a continuación.

Banner reconoce y promueve el derecho del paciente de tomar decisiones informadas y libres en relación con su tratamiento médico. Buscamos involucrar a los pacientes en todos los aspectos de su atención médica, incluido el consentimiento para el tratamiento y la toma de decisiones de atención médica. Según corresponda, a cada paciente o representante del paciente se le proporciona una explicación clara de lo que implica la atención médica, incluidos el diagnóstico, el plan de tratamiento, el derecho a aceptar o rechazar la atención médica y una explicación de los riesgos, los beneficios y las alternativas asociadas con las opciones de tratamiento disponibles, entre otros. Los pacientes también tienen derecho a solicitar ser transferidos a otros centros; en este caso, se le brindará al paciente una explicación de los beneficios, los riesgos y las alternativas del traslado.

Los pacientes tienen derecho a ejecutar documentos de voluntades anticipadas y a que los miembros del equipo cumplan esas voluntades. Se espera que los miembros del equipo tomen medidas razonables para determinar los deseos del paciente en relación con la designación de un representante que ejecute sus derechos.

Los pacientes tienen derecho a presentar una queja. Banner dispone de procesos para la pronta resolución de las quejas de los pacientes, que incluyen informar a los pacientes con quién deben ponerse en contacto en relación con las quejas y proporcionarles un aviso por escrito tras la investigación de estas.

Confidencialidad del paciente

Recopilamos información sobre las afecciones médicas, los antecedentes, los medicamentos y las enfermedades familiares del paciente para proporcionar una atención médica de calidad. Sabemos que este tipo de información es sensible y nos comprometemos a mantenerla confidencial. De conformidad con la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (HIPAA) de 1996 y las políticas de Banner, no usamos, divulgamos ni mencionamos la información específica del paciente (incluida su información financiera) con otros, a menos que sea necesario para brindarle atención o según la ley lo permita o requiera.

En la sección "Requisitos legales aplicables", se proporciona información adicional sobre la HIPAA.

Transacciones comerciales con pacientes

Entendemos que se forman relaciones cercanas entre los pacientes y sus proveedores de atención médica. Sin embargo, los miembros del equipo deben evitar hacer transacciones comerciales con los pacientes que puedan generar conflictos de intereses reales o posibles. Por razones similares, los miembros del equipo no deben usar su propio dinero para comprar regalos u objetos para los pacientes.

Relaciones con los miembros

Tratamos a todos los miembros del plan de atención médica administrada con calidez, respeto y dignidad, y proporcionamos el tratamiento y la cobertura que sean necesarios y apropiados. Banner también se esfuerza por proporcionarles a los miembros del plan de salud (HP) y/o a sus representantes la información necesaria para ejercer sus derechos. Los miembros del equipo reciben capacitación sobre los derechos de los miembros del HP para entender claramente su función de defender esos derechos. Algunos de esos derechos se mencionan a continuación.

Derechos de los miembros

Banner reconoce que los miembros del HP tienen derecho a recibir la información completa tanto por parte de los proveedores (incluida la explicación de los problemas médicos y las opciones de tratamiento) como del plan de salud de una forma que el miembro del HP pueda entender. Además, cuando puedan tomar sus propias decisiones de atención médica, los miembros del HP tienen derecho a participar plenamente de esas decisiones o darle la autoridad legal a alguien más para que las tome. Los miembros del HP tienen derecho a ejecutar documentos de voluntades anticipadas y que los miembros del equipo cumplan con esas voluntades. Se espera que los miembros del equipo tomen medidas razonables para determinar los deseos del miembro del HP en relación con la designación de un representante que ejecute sus derechos.

Los miembros del HP, o sus representantes, también tienen derecho a presentar quejas para pedir al plan de salud que reconsidere las decisiones de cobertura, el derecho a plantear inquietudes sobre un trato injusto o irrespetuoso. Se espera que los miembros del equipo tomen las medidas razonables para responder a dichos problemas según lo requieran la ley o la política de Banner.

Confidencialidad de los miembros

Al igual que el caso de los pacientes tratados por los centros y proveedores de Banner, los planes de salud de Banner recopilan información sobre las afecciones médicas, los antecedentes, los medicamentos y las enfermedades familiares de los miembros del HP para proporcionar la cobertura adecuada. Banner sabe que este tipo de información es sensible y nos comprometemos a mantenerla confidencial. De conformidad con la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (HIPAA) de 1996 y las políticas de Banner, ni Banner ni los miembros del equipo usan, divulgan ni mencionan información específica del miembro del HP (incluida su información financiera) con otros, a menos que sea necesario para brindarle atención o según la ley lo permita o requiera.

En la sección "Requisitos legales aplicables", se proporciona información adicional sobre la HIPAA.

Relaciones con médicos y otros proveedores

Interacciones con médicos y otros proveedores

Banner se compromete a proporcionar un ambiente laboral de apoyo y respetuoso para todos los miembros del equipo, incluidos los médicos y otros proveedores que ejercen en nuestros centros.

Todos los arreglos comerciales con médicos y otros proveedores deben estar estructurados para mantener el cumplimiento de los requisitos legales y, cuando sea apropiado, establecer las expectativas con respecto al cumplimiento de las normativas, este Código de conducta y las políticas aplicables de Banner.

Dos principios generales rigen nuestras interacciones en el centro con médicos y otros proveedores:

- **No pagamos por las remisiones.** Aceptamos remisiones e ingresos de pacientes en función de las necesidades médicas de los pacientes y de nuestra capacidad de prestar los servicios necesarios. Los miembros del equipo, incluida cualquier persona que actúe en nombre de Banner, no darán ni ofrecerán, directa o indirectamente, nada de valor a cambio de la remisión de pacientes, ya que eso iría en contra de la ley.
- **No aceptamos pagos por remisiones o autorizaciones para aceptar pacientes.** Los miembros del equipo, incluida cualquier persona que actúe en nombre de Banner, no solicitarán ni recibirán, directa o indirectamente, ningún objeto de valor a cambio de una remisión de paciente o de la autorización para aceptar un paciente. Aceptar dicha remuneración va en contra de la ley.

Violar estos principios puede traer consecuencias graves para Banner y las personas involucradas, incluidas sanciones civiles y penales y la posible exclusión de los programas federales de atención médica.

Calificación para proporcionar atención médica

Solo médicos y otros proveedores que tengan la capacitación necesaria, así como las licencias y las credenciales pertinentes, tendrán permitido proporcionar servicios de atención médica a pacientes en Banner.

Gentilezas comerciales y muestras de agradecimiento

Cualquier invitación, obsequio o muestra de agradecimiento ofrecido a los miembros del equipo, incluidos los médicos u otros proveedores en posición de remitir pacientes a Banner, debe cumplir con todas las leyes y normativas aplicables. Los miembros del equipo deben consultar las políticas de Banner y/o al Departamento de Ética y Cumplimiento antes de ofrecer cualquier cortesía comercial o muestra de agradecimiento a una posible fuente de remisiones.

Cualquier objeto de valor que se proporcione a los médicos o a otros proveedores asociados con Organizaciones Responsables de la Atención Médica (ACO) de Banner o en virtud de cualquier acuerdo basado en el valor debe cumplir los requisitos de los programas federales vigentes.



Información comercial y financiera

Precisión, retención y eliminación de documentos y registros

Los miembros del equipo son responsables de la integridad y la precisión de los documentos y registros de Banner. No solo deben cumplir con los requisitos legales y normativos, sino que también deben garantizar que los documentos y los registros estén disponibles para respaldar nuestras prácticas comerciales. Nadie puede falsificar información ni otro documento o registro.

Los expedientes médicos deben proporcionar documentación confiable de los servicios que prestamos. Es importante que todos los miembros del equipo proporcionen información precisa en el expediente médico y que no se destruya ni altere la información considerada parte del expediente médico oficial. Los miembros del equipo deben esforzarse al máximo para garantizar que las entradas del expediente médico sean claras, estén completas y reflejen con exactitud la atención médica que se proporcionó al paciente.

Los registros relacionados con la atención médica administrada deben proporcionar documentación confiable sobre las actividades para las que se contrata a Banner. Solo se pueden destruir y alterar según la política escrita y de conformidad con los requisitos normativos y subregulatorios relevantes.

Los documentos y registros de Banner se retienen de acuerdo con la ley y nuestra política de retención de registros. Nuestra política aplica a documentos en papel, como cartas y memos; información en computadoras, como correos electrónicos y archivos de computadoras; y cualquier otro medio que contenga información sobre la organización o sus actividades comerciales.

Codificación, facturación y servicios de pago de reclamaciones

Banner se esfuerza por mantener un estricto cumplimiento de todos los requisitos de los programas federales de atención médica, especialmente los relacionados con las actividades de facturación y pago de reclamaciones. Los miembros del equipo, incluida cualquier persona que actúe en nombre de Banner, tienen prohibido presentar a sabiendas reclamaciones de pago o aprobación falsas, ficticias o fraudulentas.

Banner presenta las reclamaciones y procesa los pagos basándose en la documentación de los expedientes médicos. Para mantener la exactitud en la facturación y el pago, los servicios requieren una codificación precisa respaldada por una documentación completa y puntual de los expedientes médicos para cada servicio.

Banner ha establecido políticas, procedimientos y sistemas para facilitar la facturación precisa a todos los pagadores y pacientes en cumplimiento de las leyes y las reglamentaciones federales y estatales; las políticas adicionales rigen los pagos precisos a los proveedores que presentan reclamaciones a los planes y a las redes de Banner.

Los miembros del equipo que sospechen que se está produciendo una codificación, una facturación, una presentación de reclamaciones o un pago indebidos deben informar a la dirección de , al responsable de cumplimiento de su área de negocio, al Departamento de Ética y Cumplimiento, o ponerse en contacto con la ComplyLine.

14 Compliance@BannerHealth.com | ComplyLine: 1-888-747-7989

Información privada de Banner

Mientras trabajan en Banner, los miembros del equipo pueden adquirir conocimientos e información relacionados con secretos comerciales, información comercialmente sensible e información financiera sobre Banner. Además, los miembros del equipo pueden crear o desarrollar sistemas, procedimientos, programas de computadoras y/o procesos. Todo esto es confidencial, propiedad de Banner y no se puede divulgar para un fin no relacionado con los negocios de Banner sin la autorización previa por escrito de la alta gerencia o un acuerdo por escrito. Algunos ejemplos de información privada son los siguientes:

- Proyecciones o programas comerciales.
- Listas de clientes o pacientes.
- Acuerdos de integración o adquisición.
- Acuerdos de médicos y hospitales.
- Materiales de litigio o información preparada en previsión de un litigio.
- Desarrollos de gestión inusuales o sensibles.

La información privada o el acceso a ella debe ser entregada solo a otros miembros del equipo que tengan una necesidad legítima de conocer la información dentro del ámbito de sus funciones laborales.

Ciberseguridad

Dado que gran parte de nuestra información clínica y comercial se genera y contiene en nuestros sistemas informáticos, es esencial que los miembros del equipo se adhieran a nuestras políticas y normas de ciberseguridad y tecnología de la información. Los miembros del equipo solo pueden utilizar la cuenta que se les ha asignado y no pueden compartirla ni divulgarla con nadie más. Deben salvaguardar sus contraseñas y cualquier otra forma de autenticación. Nunca deben utilizar herramientas o técnicas para romper o explotar las medidas de ciberseguridad de Banner o las utilizadas por otras empresas o individuos.

Los dispositivos informáticos portátiles, como los ordenadores portátiles, son objeto de robo. Deben guardarse en lugares seguros cuando no se utilicen. El acceso a estos dispositivos debe estar protegido por una contraseña. La información de Banner se debe almacenar en servidores de la red en donde se hagan copias de seguridad periódicas.

Los miembros del equipo deben proteger la información privada del paciente y de Banner cuando se envíe por correo electrónico fuera de Banner; se almacene o publique en una aplicación interna; se envíe a través de Internet; se almacene en dispositivos portátiles aprobados, como ordenadores portátiles, tabletas y teléfonos móviles, o se transfiera a dispositivos extraíbles aprobados. Los miembros del equipo deben ser extremadamente cuidadosos en el uso de las redes sociales e Internet, los sistemas de inteligencia artificial (IA) y otros sistemas externos para no divulgar nunca de forma inapropiada información privada del paciente o de Banner. Los miembros del equipo que tengan acceso al correo electrónico y a Internet deben seguir todas las políticas relacionadas con su uso adecuado.

Los miembros del equipo deben informar inmediatamente al Departamento de Ciberseguridad sobre cualquier posible violación de la seguridad.

Medios electrónicos

Todos los sistemas de comunicación de Banner, como computadoras, correo electrónico, Intranet, Internet, aplicaciones y teléfonos, son propiedad de la organización y deben utilizarse principalmente para fines comerciales y de acuerdo con las políticas y normas de Banner. Se permite un uso personal limitado y razonable de los sistemas de comunicación de Banner; sin embargo, los usuarios deben asumir que esas comunicaciones no son privadas. Los usuarios de los sistemas de comunicación de Banner no deben suponer ninguna expectativa de privacidad en todo lo que creen, almacenen, envíen o reciban en estos sistemas, y Banner se reserva el derecho de monitorear y/o acceder al uso y contenido de acuerdo con sus políticas.

Los miembros del equipo no pueden utilizar los dispositivos ni los sistemas de comunicación de Banner para ver, publicar, almacenar, transmitir, descargar o distribuir materiales amenazantes; y, a sabiendas, materiales falsos, imprudentes o malintencionados; materiales obscenos, o cualquier otro material que constituya o fomente un delito penal, que dé lugar a responsabilidad civil o que viole una ley. Estos sistemas tampoco pueden utilizarse para enviar cartas en cadena, mensajes de difusión personal o documentos con derechos de autor cuya reproducción no esté autorizada.

Los miembros del equipo que abusen de nuestros sistemas de comunicación o los utilicen excesivamente para fines no comerciales podrían estar sujetos a medidas disciplinarias.

Informes y registros financieros

Banner ha establecido y mantiene un alto nivel de precisión y exhaustividad en la documentación e información de todos los registros financieros. Estos registros sirven de base para la gestión de nuestro negocio y son importantes para cumplir nuestras obligaciones con los miembros del equipo, pacientes, médicos, proveedores, donantes y otros. También son necesarios para cumplir con los requisitos de información fiscal y financiera.

Toda la información financiera debe reflejar las transacciones reales y ajustarse a los principios contables generalmente aceptados (GAAP). Banner mantiene un sistema de controles internos para proporcionar garantías razonables de que todas las transacciones se ejecutan de acuerdo con la autorización de la gerencia y se registran de forma adecuada para mantener la contabilidad de los activos de la organización. Los informes financieros reflejan de forma justa y coherente el desempeño de Banner y divulgan con precisión los resultados de las operaciones.

Informes de costos de pago por servicio de Medicare

Banner cumple con las leyes, normativas y pautas federales y estatales relativas a los informes de costos. Estas leyes, normativas y pautas definen qué costos son admisibles y describen las metodologías adecuadas para reclamar el reembolso del costo de los servicios prestados a los beneficiarios del programa.

Requisitos legales aplicables

Ley de Reclamaciones Falsas

La Ley Federal de Reclamaciones Falsas (FCA) tipifica como delito que cualquier persona u organización, a sabiendas, cree un registro falso o presente una reclamación falsa al gobierno para obtener un pago. Una reclamación falsa es un intento de obtener un pago presentando información falsa o engañosa relacionada con la reclamación. Por "a sabiendas", se entiende, no solo el conocimiento real de la falsedad de la información, sino también la ignorancia deliberada o el caso omiso de la veracidad o falsedad de la información. No se requiere un intento específico de defraudar al gobierno.

En ciertas circunstancias, una reclamación incorrecta a un programa federal de atención médica se puede convertir en una reclamación falsa. Entre los ejemplos de posibles reclamaciones falsas en el contexto de la atención médica, se encuentran los siguientes:

- Facturar servicios o suministros que no se proveyeron.
- Tergiversar servicios prestados al asignar un código para un procedimiento más complejo que el que se realizó en realidad (codificación ascendente).
- Dividir en varias partes un procedimiento o servicio que, por lo general, se factura como un procedimiento (desagregación).
- Certificar falsamente que los servicios eran necesarios por razones médicas.
- Duplicar las facturas por los servicios prestados.
- Certificar falsamente que un individuo cumple con los requisitos de Medicare para recibir atención médica a domicilio o cualquier otro servicio.
- Proporcionar servicios que no fueron indicados por un médico u otro proveedor.
- Facturar servicios que se proporcionaron con una calidad deficiente.

Las sanciones por infringir la FCA incluyen sanciones monetarias civiles (multas) y riesgo de enjuiciamiento penal. La violación de la FCA también puede llevar a la exclusión de la participación en los programas federales de atención médica, como Medicare y Medicaid.

La FCA incluye una disposición "qui tam" (o de los informantes) que permite a los particulares, incluidos los empleados, presentar demandas contra organizaciones en nombre del gobierno cuando denuncian posibles violaciones de la FCA, en las que pueden tener derecho a un porcentaje de la recuperación monetaria. Las personas que informan de buena fe al gobierno sobre violaciones de la FCA están protegidas frente a represalias por parte de sus empleadores.

Ley de Reducción del Déficit

De conformidad con la Ley de Reducción del Déficit (DRA) de 2005, se establecen disposiciones específicas destinadas a reducir el fraude y el abuso de Medicaid, y esta rige para todos los proveedores de atención médica que reciban, al menos, \$5 millones en pagos anuales de Medicaid. La DRA alienta a los estados a promulgar leyes que sean comparables a la FCA para tener una aplicación coherente en todo el país.

Según la DRA, los estados pueden quedarse con un 10 % adicional de cualquier recuperación obtenida si tienen una ley estatal que estipule lo siguiente:

- Establezca la responsabilidad por los mismos tipos de reclamaciones falsas prohibidas conforme a la FCA;
- contenga los incentivos que sean, al menos, iguales a los incentivos federales para los informantes;
- provea que las demandas qui tam se presenten bajo sello; y
- establezca sanciones civiles, al menos, tan altas como las federales.

Independientemente de si califican para un incentivo, todos los estados en los que opera Banner tienen leyes similares a la FCA, así como leyes que prohíben la conducta fraudulenta o engañosa. Arizona, por ejemplo, dispone de leyes conforme a las cuales se prohíben las actividades como (a) robo; (b) falsificación; (c) esquemas, artificios y prácticas fraudulentos, y (d) encubrimiento de estos Código Revisado de Arizona, Secciones 13-1802, 13-2002, 13-2310, 13-2311. Arizona también exige, específicamente, que los proveedores informen el fraude y el abuso. Código Revisado de Arizona, Secciones 36-2918, 36-2918.01.

Ley de Autorremisión de Médicos

La ley de Autorremisión de Médicos (Ley Stark) prohíbe que un médico remita pacientes de Medicare para servicios de salud designados (DHS) a una entidad con la que el médico (o un familiar directo) tiene una relación comercial, a menos que aplique una excepción específica. Esta ley también prohíbe a la entidad que está proporcionando los DHS enviar reclamaciones a Medicare por servicios que resulten de una remisión prohibida del médico.

Términos claves:

- "DHS" incluye servicios hospitalarios ambulatorios o de hospitalización, la mayoría de los servicios de laboratorio clínico y de imagenología de radiología, equipo médico duradero, atención médica a domicilio, terapia física, terapia ocupacional, terapia del habla y el lenguaje, nutrientes parenterales y enterales, prótesis y órtesis y recetas de medicamentos para pacientes ambulatorios.
- "Remisión" se define de manera amplia para incluir solicitudes, órdenes, certificaciones y recertificaciones de médicos que incluyen DHS.
- "Relación comercial" incluye tanto la propiedad como los acuerdos de compensación e incluye casi cualquier tipo de remuneración en efectivo o en especie, directa o indirecta.

La Ley Stark permite determinadas excepciones si cumplen criterios específicos, que incluyen, entre otros:

- Alquileres de oficinas y equipos.
- Beneficios accesorios del personal médico.
- Acuerdos de servicios personales (contratos).
- Servicios y artículos no monetarios hasta un límite anual.
- Arreglos de reclutamiento.
- Donación de artículos y servicios del registro electrónico de salud.

Cada excepción tiene varios requisitos y todos ellos se deben cumplir; de lo contrario, el arreglo no se ajusta a la Ley Stark.

Ejemplos de violaciones de la Ley Stark incluyen la prestación de servicios por parte de un médico no empleado sin contrato o la ocupación de un espacio hospitalario sin contrato de arrendamiento.

Las sanciones por violar la Ley Stark pueden incluir la obligación de reembolsar el dinero, sanciones monetarias civiles (ajustadas anualmente a la inflación) por cada infracción, así como cualquier plan de elusión, una evaluación civil de hasta tres veces la cantidad reclamada, la exclusión de la participación en los programas federales de atención médica y la responsabilidad en virtud de la FCA.

En general, estos requisitos de Stark se aplican en todo Banner, pero en ciertas circunstancias, algunas actividades son permitidas por el gobierno federal cuando se trata de Organizaciones Responsables de la Atención Médica (ACO) y los contratos relacionados con las actividades de las ACO. Las preguntas sobre las actividades de Stark y ACO se deben dirigir al Departamento Legal de Banner o al Departamento de Ética y Cumplimiento.

Estatuto antisoborno

El Estatuto Antisoborno (AKS) es una ley penal federal que prohíbe a personas y a entidades ofrecer, pagar, solicitar o recibir, a sabiendas y deliberadamente, cualquier objeto de valor, en efectivo o en especie, para inducir la remisión de artículos o servicios por los que se pueda pagar en el marco de un programa federal de atención médica. Los miembros del equipo nunca deben vincular una compensación u otra remuneración a las remisiones o posibles remisiones de los proveedores a Banner, y nunca deben solicitar o recibir ninguna compensación o beneficio que esté vinculado a la remisión de negocios a un proveedor.

Algunos arreglos comerciales pueden ser aceptables bajo el AKS si cumplen los principios de puerto seguro. Algunos ejemplos de esos puertos seguros son los siguientes:

- Inversiones en centros quirúrgicos ambulatorios.
- Contratos de servicios personales y de gestión.
- Ciertos arrendamientos.
- Ciertos arreglos de atención médica administrada.
- Descuentos (por ejemplo, para compras de proveedores y organizaciones de compras grupales).
- Arreglos con empleados de buena fe.

Todos los elementos del puerto seguro deben satisfacerse para calificar; sin embargo, a diferencia de la Ley Stark, si un acuerdo queda fuera del puerto seguro, no es necesariamente un no cumplimiento, sino que debe evaluarse caso por caso.

Un ejemplo de infracción del AKS es que un centro pague a un médico o a un hogar para ancianos y convalecientes por remitir pacientes al centro.

Las infracciones del AKS pueden dar lugar a sanciones penales y/o civiles. Las sanciones penales pueden incluir multas de hasta \$100,000 y hasta 10 años de prisión. Las sanciones civiles pueden incluir sanciones monetarias civiles (ajustadas anualmente a la inflación) por cada infracción; una evaluación civil de hasta tres veces la cantidad del soborno; la exclusión de la participación en programas federales de atención médica, y la responsabilidad civil en virtud de la FCA.

En general, estos requisitos del AKS se aplican en todo Banner; pero en ciertas circunstancias, algunas actividades son permitidas por el gobierno federal cuando se trata de actividades de atención médica administrada. Las preguntas sobre el AKS y las actividades de atención médica administrada se deben dirigir al Departamento Legal.

Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (HIPAA)

Los miembros del equipo deben preservar la privacidad y la seguridad de la información médica protegida (PHI) de acuerdo con todas las leyes aplicables, incluida, entre otras, la HIPAA. Banner ha desarrollado e implementado políticas específicas de la HIPAA que abordan lo siguiente:

- **El derecho a la privacidad:** los pacientes y miembros de Banner tienen ciertos derechos con respecto a la privacidad y la confidencialidad de su información médica protegida (PHI). Banner limitará el uso y el acceso a la PHI según sea permitido o exigido por la ley y las políticas de Banner. Los miembros del equipo y otras personas sujetas a las políticas de Banner solo pueden acceder a la PHI según sea necesario para desempeñar sus funciones laborales.
- **Derechos de los pacientes y de los miembros:** los pacientes y miembros de Banner tienen ciertos derechos relacionados con su PHI y todos los miembros del equipo cumplirán con las políticas de Banner con respecto a esos derechos.
- **Aviso de disposición:** según lo exige la ley, se proporciona a los pacientes y miembros un Aviso de Prácticas de Privacidad donde se describe cómo Banner usa y divulga la PHI.
- **Funcionario de Privacidad:** Banner tiene un director de Privacidad que es responsable del desarrollo y la implementación de las políticas de la HIPAA.
- **Educación:** Banner se compromete a proporcionar educación sobre la HIPAA a los miembros del equipo.

El acceso, el uso o la divulgación ilícitos de la PHI pueden ser denunciados al paciente o miembro, a los organismos gubernamentales y, en algunos casos, a los medios de comunicación. Las violaciones de la HIPAA pueden dar lugar a sanciones civiles y/o penales, incluidas una serie de sanciones monetarias civiles, multas y hasta diez años de cárcel.

Los miembros del equipo deben ponerse en contacto con la Oficina de Privacidad de la HIPAA para informar de un incidente de privacidad o seguridad, o si tienen alguna pregunta sobre el uso o la divulgación permitidos de la PHI.

Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto

Banner cumple con la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto (EMTALA), que exige a los hospitales participantes de Medicare que examinen a las pacientes para detectar una afección médica de emergencia y, si existe, que les proporcionen un tratamiento para estabilizarlas, independientemente de su capacidad de pago. La ley EMTALA se aplica no solo a las pacientes del Departamento de Emergencias y Obstetricia, sino también a las personas que, en cualquier lugar del centro hospitalario, presenten una afección médica que una persona prudente consideraría una afección médica de emergencia. En una situación de emergencia o si la paciente está en trabajo de parto, Banner no demorará el examen médico de detección y el tratamiento estabilizador necesario para buscar información financiera y demográfica.

Banner tampoco traslada a las pacientes con problemas médicos de emergencia basándose únicamente en su capacidad o incapacidad de pago o en cualquier otro factor discriminatorio. Las pacientes con afecciones médicas de emergencia solo son trasladadas a otro centro a petición de la paciente o si un médico certifica que los beneficios del traslado superan los riesgos. La certificación del médico es apropiada cuando las necesidades médicas de la paciente no pueden satisfacerse en el centro de Banner (por ejemplo, no tenemos la capacidad o la posibilidad) y se dispone de la atención médica adecuada en otro centro que ha aceptado a la paciente.

Las sanciones por infringir la ley EMTALA incluyen sanciones monetarias civiles (ajustadas anualmente a la inflación) y la exclusión de la participación en programas federales de atención médica. Los médicos responsables, que incluyen a los médicos tratantes y a los médicos de guardia, que no se presentaron en un tiempo razonable en el hospital para proveer los servicios también se enfrentan a sanciones monetarias civiles y a la exclusión de programas federales de atención médica en virtud de la EMTALA.

Leyes antimonopolio

Banner cumple con las leyes antimonopolio en nuestros tratos con competidores y clientes. Las leyes antimonopolio y otras leyes que rigen la competencia están diseñadas para promover y proteger la competencia libre, legal y justa en el mercado. Estas leyes se aplican a la conducta en todos los niveles de una organización. En términos generales, las leyes antimonopolio y otras leyes que rigen la competencia exigen que Banner compita de forma individual en lugar de unirse con otras empresas o competidores en acuerdos para restringir la competencia.

Por lo general, las leyes antimonopolio prohíben lo siguiente:

- El abuso del poder de mercado para participar de la discriminación injusta de precios y otras formas de métodos injustos de competencia;
- los acuerdos o las acciones con competidores que restringen el comercio de alguna manera o son incoherentes con los conceptos de competencia libre, abierta y justa;
- el abuso o el intercambio de propiedad intelectual o información comercial confidencial o privada con competidores; y
- las transacciones que pueden disminuir la competencia o que tienden a crear un monopolio, una posición dominante en el mercado o el poder de mercado.

El incumplimiento de las leyes antimonopolio podría dar lugar a sanciones penales y civiles para Banner y los miembros del equipo personalmente, así como a importantes interrupciones de los negocios y daños a la reputación de Banner. Los miembros del equipo deben comentar con el Departamento Legal cualquier inquietud relacionada con una acción o acuerdo en particular y la aplicabilidad de las leyes antimonopolio.

En ciertas circunstancias, algunas actividades pueden estar permitidas por el gobierno federal cuando se trata de actividades de atención médica administrada. Las preguntas sobre las leyes antimonopolio y las actividades de atención médica administrada se deben dirigir al Departamento Legal.



Leyes de derechos de propiedad intelectual

La propiedad intelectual incluye patentes, marcas registradas, marcas de servicios, secretos comerciales y derechos de autor. La propiedad intelectual está protegida por leyes federales y estatales. Las invenciones o técnicas creadas por los miembros del equipo mientras trabajan en Banner son propiedad de Banner, a menos que exista un acuerdo por escrito entre Banner y los miembros del equipo que establezca lo contrario.

Si los miembros del equipo utilizan la propiedad intelectual de Banner en su trabajo, deben tener mucho cuidado de no divulgar esta información a otros de forma inapropiada. Se prohíbe el uso de esta información para sus propios objetivos.

Durante el transcurso del empleo, los miembros del equipo pueden tener acceso a la propiedad intelectual de otras empresas. Esta propiedad intelectual no debe divulgarse sin cumplir con todas las obligaciones de confidencialidad establecidas en las políticas de Banner y/o cualquier acuerdo aplicable.

Las violaciones de las leyes de propiedad intelectual pueden dar lugar a daños civiles y/o penales tanto para el miembro del equipo como para Banner.

Contribuciones y actividades políticas

Banner debe cumplir con todas las leyes federales, estatales y locales que rigen la participación en las relaciones gubernamentales y las actividades políticas. Como política general, Banner no utiliza recursos corporativos para fines políticos, como la promoción o el beneficio de cualquier candidato a un cargo público o para recompensar a funcionarios del gobierno, ni los miembros del equipo participarán en actividades que pongan en peligro nuestra condición de exención impositiva.

Todos los contratos y las transacciones de Banner con representantes gubernamentales se deben llevar a cabo de manera honesta y ética. Está absolutamente prohibido cualquier intento de influenciar el proceso de toma de decisiones de un representante gubernamental mediante un ofrecimiento inadecuado de cualquier beneficio. Se debe informar cualquier solicitud o demanda de un representante gubernamental para obtener un beneficio indebido inmediatamente a Relaciones Gubernamentales y al Departamento de Ética y Cumplimiento.

Los miembros del equipo pueden participar personalmente y contribuir a organizaciones o campañas políticas siempre que sea en su propio tiempo, financiado exclusivamente con sus propios fondos y recursos, y realizado fuera de cualquier centro de Banner.

Postura en cuanto a política pública

La postura de Banner en materia de política pública es coherente con nuestro papel como organización sin fines de lucro y refleja nuestra misión, visión y valores.

Banner se involucra en el debate de políticas públicas solo cuando tiene un conocimiento especial que puede informar el proceso de políticas públicas. Cuando la organización se ve afectada de manera directa por las decisiones de políticas públicas, Banner puede proporcionar información relevante y objetiva sobre el impacto de dichas decisiones. Banner solo adopta las posturas que cree que pueden demostrarse como de interés público general y anima a las asociaciones comerciales con las que está asociada a hacer lo mismo.

En ocasiones, Banner puede pedir a sus empleados que se pongan en contacto personalmente con los representantes gubernamentales o que escriban cartas sobre cuestiones concretas. Además, algunos miembros del equipo pueden relacionarse regularmente con representantes gubernamentales como parte de la descripción de su puesto. Si los miembros del equipo realizan estas comunicaciones en nombre de la organización, deben estar familiarizados con las restricciones reglamentarias y respetarlas en todo momento.

Estado de exención impositiva

Como entidad exenta de imposición en virtud de la sección 501(c) (3) del Código de Rentas Internas, Banner tiene la obligación legal y ética de cumplir con las leyes fiscales aplicables, realizar actividades que promuevan su finalidad benéfica exenta, y garantizar que sus recursos se utilicen en beneficio de las comunidades a las que sirve y no de intereses privados o individuales. En consecuencia, Banner y sus empleados deben evitar los acuerdos de compensación y servicio que superen el valor equitativo en el mercado, utilizar las instalaciones y los activos de Banner para fines exentos, informar con precisión de los pagos a las autoridades fiscales correspondientes y presentar todas las declaraciones de impuestos de acuerdo con la legislación aplicable.

Los empleados, médicos y todos los que hagan negocios con Banner deben cumplir las diversas normas y reglamentaciones del Servicio de Impuestos Internos que se aplican a las transacciones entre las entidades exentas de impuestos y otras partes privadas. Estas normas se refieren a las cuestiones comúnmente denominadas "beneficio" y "beneficio privado". El incumplimiento de estas normas puede dar lugar a la pérdida de la condición de entidad exenta para Banner o a la imposición de sanciones, incluidas las impuestas por la Ley Federal de Sanciones Intermedias. Debido a que estas transacciones implican cuestiones fiscales complicadas, deben ser revisadas y aprobadas con antelación y por escrito por el Departamento Legal.



Conducta en el lugar de trabajo y prácticas de empleo

Principios rectores

Los miembros del equipo deben representar a Banner con precisión y honestidad, tratar con justicia a todo el mundo y abstenerse de cualquier actividad destinada a defraudar a alguien en dinero, bienes o servicios. Siempre se deben tratar con dignidad, respeto y cortesía, y demostrar una conducta que fomente la confianza en todas sus actividades.

Cultura laboral

La vida es mejor cuando todos se sienten bienvenidos. En Banner, valoramos las diferencias y fomentamos el sentido de pertenencia a fin de crear un excelente lugar para trabajar y recibir atención médica. Para los líderes, esto significa asegurarse de que cada miembro del equipo sea valorado y tenga la oportunidad de contribuir a los esfuerzos de su equipo, y colaborar con las partes interesadas que podrían ofrecer servicios para apoyar las necesidades únicas de determinadas poblaciones.

Por ejemplo, piense en un líder que planifica poner en marcha una iniciativa clave y se da cuenta de que la fecha de inicio cae en un día festivo religioso que algunos miembros del equipo celebran. Si no es imperativo que la iniciativa se ponga en marcha ese día en particular, se debe considerar si es viable cambiar la fecha para que puedan participar aquellos miembros que se vean afectados. Sin duda, se generarán conflictos y no se podrán hacer adaptaciones para todas las celebraciones. Sin embargo, el esfuerzo de buena fe por valorar las diferencias y fomentar el sentido de pertenencia coincide con nuestras iniciativas de apoyarnos mutuamente y crear un excelente entorno de trabajo.

Con respecto a la atención médica de los pacientes o las interacciones con los miembros, valoramos las diferencias y fomentamos el sentido de pertenencia al considerar plenamente las barreras que obstaculizan la atención y la comunicación. Se anima a los equipos a que revisen las políticas sobre los servicios de interpretación mientras atienden a los pacientes o interactúan con los miembros que tienen un dominio limitado del inglés, son hipoacúsicos o tienen dificultades auditivas, y las políticas de no discriminación de los pacientes o miembros y sus acompañantes. Si tiene preguntas sobre estas políticas, consulte con los propietarios de las políticas; y no dude en comunicarse con el equipo de Cultura laboral del sistema (employeeculture@bannerhealth.com) para obtener más información sobre cómo pueden ayudarle a usted y a su equipo a promover una cultura de inclusión en el lugar de trabajo para todos o visite [este enlace](#).

Igualdad de oportunidades en el empleo

Banner ofrece igualdad de oportunidades de empleo a personas calificadas y prohíbe la discriminación en cualquier decisión relacionada con el trabajo por motivos de raza, color, origen nacional, religión, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, estado civil, estado militar o condición de veterano, información genética o cualquier otra categoría protegida por la ley aplicable.

Nuestras interacciones con los demás deben ser siempre justas, objetivas y profesionales. Cada uno de nosotros es responsable de apoyar los valores del empleo justo y de cumplir con las leyes de trabajo y empleo. Banner realizará adaptaciones razonables para las personas con restricciones laborales que cumplan con los criterios, de conformidad con las leyes aplicables.

Acoso y violencia en el lugar de trabajo

Banner no tolera ningún tipo de acoso, acoso sexual o abuso. Las bromas degradantes o humillantes, los insultos, la intimidación u otras conductas de acoso no son aceptables en nuestro lugar de trabajo.

Todos debemos sentirnos seguros en Banner. Los miembros del equipo deben hablar si la conducta de otro compañero de trabajo los hace sentir incómodos. Los supervisores que se enteren de un presunto incidente o inquietud de este tipo deben informarlo inmediatamente al Departamento de Recursos Humanos. Recursos Humanos investigará rápida y exhaustivamente cualquier queja y tomará las medidas oportunas. Cualquier persona que se descubra que está participando en conductas ilegales intimidatorias o de acoso estará sujeta a una medida correctiva, que puede incluir el cese del empleo o de la relación contractual con Banner. Asimismo, todos los presuntos actos o amenazas de posible violencia laboral se deben informar al personal de seguridad.

Retenciones legales

Los empleados deben responder y cumplir los avisos de retención legal emitidos por Banner. Los avisos de retención legal ordenan al empleado que conserve los documentos y la información que puedan ser relevantes para las reclamaciones legales de Banner o en su contra. Los avisos de retención legal se envían para que Banner cumpla con su obligación legal de preservar la evidencia, y el hecho de que un empleado no responda o no cumpla con un aviso de retención legal es motivo de una medida correctiva, que puede incluir el cese del empleo.

Conflictos de intereses

Evite involucrarse en conflictos de intereses, así como toda acción que pudiera dar la apariencia de que existe un conflicto de intereses.

Un conflicto de intereses se produce cuando se determina que el interés de un miembro del equipo: (i) interfiere o compite con una entidad Banner; (ii) reduce la probabilidad de que el miembro del equipo desempeñe sus obligaciones hacia Banner de modo que considere el interés superior de esta organización; o (iii) divide la lealtad que un miembro del equipo tiene hacia Banner.

Las políticas de conflictos de intereses de Banner proporcionan orientación adicional en este ámbito. Todos los demás miembros del equipo están obligados a divulgar un conflicto de intereses potencial o real antes de tomar una decisión o realizar cualquier acción que esté o pudiera estar afectada por dicho conflicto. Los miembros del equipo pueden consultar con el Departamento de Ética y Cumplimiento a fin de obtener ayuda en la resolución de conflictos. El hecho de no divulgar y retirarse de los conflictos de intereses puede dar lugar a medidas correctivas, que pueden incluir el cese de empleo. Si tiene preguntas sobre un posible conflicto de intereses, no dude en comunicarse con conflictofinterest@bannerhealth.com.

Pautas para algunas situaciones comunes de conflicto de intereses:

- Las oportunidades corporativas descubiertas a través del trabajo en Banner pertenecen primero a Banner. Los miembros del equipo tienen el deber de promover los intereses comerciales legítimos de Banner. Los miembros del equipo tienen prohibido usar la información confidencial o propietaria de Banner para beneficio personal.
- El empleo externo no debe interferir con los deberes de los miembros del equipo en Banner. Los miembros del equipo deben divulgar y discutir con los líderes todos los trabajos, relaciones o transacciones externas que puedan crear un conflicto de intereses.
- Los miembros del equipo no pueden utilizar los recursos o instalaciones de Banner para apoyar sus propias actividades comerciales externas o las de otra organización.

Prevención de nepotismo y parcialidad:

Banner garantiza que todos los miembros del equipo, líderes, proveedores empleados, voluntarios, estudiantes y solicitantes reciban un trato justo e imparcial. Los líderes y proveedores no tienen permitido participar en ninguna decisión laboral que involucre a un solicitante o miembro del equipo con el que tengan una relación familiar y/o personal cercana dentro de la misma jerarquía gerencial o clínica. Las inquietudes sobre presuntos actos de favoritismo se deben informar a Recursos Humanos de Banner Health, a un líder o a la línea ComplyLine de Banner Health (1-888-747-7989).

Interacciones entre compañeros de trabajo

En el día a día de una organización como Banner, surgen problemas relacionados con el trato entre las personas de la organización. Es imposible preverlos todos y muchos no requieren un tratamiento explícito en un documento como este. Algunos surgen de forma rutinaria.

Uno de ellos se refiere a la entrega de regalos entre los miembros del equipo. Aunque queremos evitar cualquier norma estricta, nadie debe sentirse obligado a hacer un regalo a nadie, y cualquier regalo ofrecido o recibido debe ser apropiado a las circunstancias. Por ejemplo, un regalo lujoso a cualquier persona que desempeñe una función de supervisión violaría claramente la política de Banner.

Otra situación que puede surgir con frecuencia es la recaudación de fondos para obras de caridad o los esfuerzos de voluntariado emprendidos por individuos, en los que nunca se debe obligar a nadie a participar. Del mismo modo, cuando Banner decide apoyar las asociaciones de beneficencia como United Way, los miembros del equipo nunca deben sentirse obligados a contribuir a la organización de caridad, ni debe haber consecuencias en el lugar de trabajo por elegir no participar.

Ofrecimiento de servicios laborales

Banner ha establecido normas para cualquier actividad de ofrecimiento de servicios laborales y asignación de tareas que lleven a cabo tanto los proveedores como los miembros del equipo. Cualquier ofrecimiento de servicios laborales o asignación de tareas debe realizarse de acuerdo con la política de ofrecimiento de servicios laborales y asignación de tareas (Núm. 440). Las preguntas sobre esta política se deben dirigir al asesor jurídico adjunto en materia laboral y de empleo de Banner, y al Departamento Legal de Banner.

Relaciones con proveedores

Los proveedores y otras partes con quienes hacemos negocios son vitales para nuestro éxito. Esperamos que los proveedores se adhieran a este Código de conducta o a uno equivalente, y que siempre nos traten con el mismo respeto, equidad y profesionalismo que les demostramos a ellos.

Banner gestiona sus relaciones con los proveedores de manera justa y razonable, de acuerdo con todas las leyes aplicables, los requisitos reglamentarios, las obligaciones contractuales y las buenas prácticas comerciales, que incluyen los posibles conflictos de intereses. De forma regular, examinamos a los proveedores para determinar si están excluidos de participar en los programas federales de atención médica.

Promovemos la contratación competitiva. Nuestra selección de proveedores se hará sobre la base del costo, la calidad y el rendimiento. Empleamos los más altos estándares éticos en la selección de fuentes, la negociación, la determinación de las adjudicaciones de contratos y la administración de todas las actividades de contratación.

Regalos, comidas de negocios y entretenimiento

Banner ha establecido políticas que los miembros del equipo deben seguir en relación con la entrega y la recepción de gentilezas de negocios (como regalos, comidas de negocios y las actividades de entretenimiento). Las preguntas sobre estas políticas se deben dirigir al Departamento de Ética y Cumplimiento.

Estas políticas prohíben a los miembros del equipo, y a sus familiares directos, ofrecer o aceptar cualquier cosa de valor que pudiera:

- influir en decisiones comerciales relacionadas con Banner;
- crear un conflicto de intereses real o potencial, a menos que se apruebe de conformidad con las políticas de Banner sobre conflictos de intereses;
- considerarse un intercambio por remisiones u otros servicios comerciales, incluidos aquellos reembolsados por un programa federal de atención médica; o bien
- violar una política de Banner.

Regalos, comidas y actividades de entretenimiento permitidos.

Algunos ejemplos de artículos que no están permitidos son los siguientes:

- Regalos recibidos de o comprados para funcionarios del gobierno; médicos o funcionarios gubernamentales, a menos que estén autorizados por una ley o normativa;
- artículos o servicios de atención médica gratuitos de cualquier valor, a menos que estén específicamente permitidos por la política de Banner o estén autorizados por la ley, la normativa o la orientación subregulatoria;
- artículos solicitados por el destinatario en violación de la ley; o bien
- dinero en efectivo, giros postales, acciones, instrumentos negociables u otros equivalentes de efectivo proporcionados o recibidos de pacientes, miembros, proveedores, clientes, regalos proporcionados por o recibidos de cualquier persona durante una decisión de compra o adquisición pendiente de Banner.

Sustancias controladas

Los miembros del equipo pueden tener acceso periódico a medicamentos recetados, incluidas sustancias controladas. La compra, la recepción, el almacenamiento, la dispensación y el monitoreo están regulados y supervisados por las agencias reguladoras federales y estatales y solo se pueden administrar en virtud de una orden de un proveedor.

Solo las personas autorizadas deben manipular todos los medicamentos y los suministros relacionados de manera adecuada, a fin de minimizar los riesgos para los pacientes, los visitantes y los miembros del equipo. La manipulación o el desvío de sustancias controladas darán lugar a la implementación de medidas correctivas, que incluyen el cese del empleo y la denuncia ante las agencias reguladoras y del cumplimiento de la ley correspondientes, según se considere apropiado. Si los miembros del equipo toman conocimiento de una medida de seguridad inadecuada o del desvío de medicamentos de la organización, el incidente se debe reportar de inmediato a un farmacéutico a cargo (PIC) y/o al registrante de la Administración de Control de Drogas (DEA), quienes se pondrán en contacto con el equipo del DDRPT y derivarán la situación adecuadamente. Si no se denuncian los desvíos de medicamentos conocidos o sospechados, esto podría dar lugar a medidas correctivas, que pueden incluir el cese del empleo.

Renovación de licencias y certificados

Banner no permite que ningún empleado, contratista independiente o proveedor privilegiado trabaje sin credenciales válidas y vigentes. Los miembros del equipo deben tener evidencia de que cuentan con una licencia, una certificación y/u otra credencial válida, según lo requiera la descripción de su cargo. Los miembros del equipo también deben cumplir con todos los requisitos federales y estatales aplicables a sus respectivas disciplinas.

Uso personal de recursos de Banner

Se espera que todos los miembros del equipo sean buenos administradores de nuestros activos benéficos. Se espera que mantengan y cuiden adecuadamente los activos de nuestra organización en beneficio de las comunidades a las que servimos. Los activos de la organización, incluidos el tiempo, los materiales, los suministros, el equipo y la información, deben mantenerse para fines relacionados con el negocio. Como regla general, se prohíbe el uso personal de cualquier activo de Banner sin la aprobación previa de los supervisores.

Los bienes de Banner no se deben retirar de sus instalaciones a menos que sea necesario hacerlo para realizar las tareas de los miembros del equipo. Los miembros del equipo deben devolver los bienes a su ubicación adecuada tan pronto como ya no los necesiten fuera de las instalaciones por motivos de trabajo. Cuando tengan autorización para trabajar de manera remota, los miembros del equipo cumplirán la política de Banner.

Cooperación con auditorías e investigaciones internas

Para promover una cultura de transparencia y responsabilidad, es clave la participación de los miembros del equipo en auditorías e investigaciones. Los miembros del equipo que participen activamente en estos procesos contribuyen a la mejora continua de nuestras operaciones, lo que garantiza el cumplimiento de las normas reglamentarias y el desarrollo de la integridad organizativa en general. Se espera que todos los miembros del equipo participen plenamente y con honestidad en todas las auditorías e investigaciones. Si no lo hacen, esto puede dar lugar a medidas correctivas, que pueden incluir el cese del empleo.

Prácticas de marketing

Pautas de marketing y relaciones públicas

Banner puede utilizar el marketing y las relaciones públicas para educar e informar al público, aumentar el conocimiento y la preferencia por Banner y por nuestros servicios, comercializar sus servicios clínicos y productos de seguros, implicar a los pacientes y miembros en la gestión de su salud, y contratar médicos y empleados. Presentamos información veraz, informativa y no engañosa sobre los servicios y productos disponibles y el nivel de licencia y certificación. Banner no ofrece garantías y evita el uso de hipérboles en marketing. Banner cumple todos los requisitos normativos para las actividades de marketing y de ventas. Es contrario a la política de Banner el hecho de desprestigiar intencionadamente a otras personas o a otras empresas basándose en información falsa.

Estándares de la estrategia de marca

Todas las entidades y los miembros del equipo de Banner deben ajustarse a los estándares de la estrategia de marca de Banner.

Uso de nombres y logotipos de Banner por parte de terceros

Los miembros del equipo remitirán cualquier solicitud de terceros al Departamento de Marketing. A menos que estén autorizados a hacerlo, los miembros del equipo no deben prometer, por escrito ni en una conversación, que Banner o sus empleados participarán en la promoción de productos o servicios de proveedores o terceros.

No se permite el respaldo de vendedores ni de terceros.

Recopilación de información sobre la competencia

Banner puede obtener información sobre otras organizaciones, incluidos nuestros competidores, a través de medios legales y éticos como documentos públicos, presentaciones públicas, periódicos, artículos de revistas y otra información publicada y oral. Sin embargo, Banner no obtendrá información privada o confidencial sobre un competidor a través de medios ilegales.

Comunicaciones externas

Los miembros del equipo nunca deben hablar con los medios de comunicación sobre Banner (incluidos sus pacientes, miembros, proveedores, empleados y servicios), a menos que el Departamento de Relaciones Públicas de Banner los haya autorizado de manera explícita a hacerlo. El equipo de relaciones públicas es el primer punto de contacto con los medios de comunicación para todas las peticiones relacionadas con la organización y sus servicios. El equipo de relaciones públicas seguirá los procesos establecidos cuando se relacione con los medios de comunicación, incluida la identificación de los expertos en la materia y los voceros adecuados, así como la observación de las prácticas de privacidad relacionadas requeridas por la ley federal.

Sitios de redes sociales

Los miembros del equipo deben seguir la política de redes sociales con respecto a los sitios de redes sociales. Los miembros del equipo nunca deben compartir información que revele la identidad o el estado de salud de un miembro o paciente ni información de propiedad de Banner en ningún sitio de redes sociales. Los miembros del equipo no están autorizados a crear cuentas en redes sociales en nombre de Banner. Al publicar en las redes sociales, los miembros del equipo no pueden hablar en nombre de Banner.

Cumplimiento en materia de salud, seguridad y medioambiente

Las políticas de Banner se han desarrollado para proteger a los miembros del equipo de los posibles riesgos del lugar de trabajo. Los miembros del equipo deben familiarizarse y comprender cómo se aplican estas políticas a sus responsabilidades laborales específicas y buscar el asesoramiento de su supervisor o del área de Salud, Seguridad y Medioambiente siempre que tengan alguna pregunta o inquietud.

Los miembros del equipo son responsables de mantener un ambiente seguro participando en la capacitación y los simulacros, informando rápidamente de los peligros identificados, utilizando prácticas de trabajo seguras y cumpliendo todas las políticas y los procedimientos de seguridad. Es importante que los miembros del equipo informen inmediatamente a su supervisor o al área de Salud, Seguridad y Medioambiente de cualquier lesión grave en el lugar de trabajo o de cualquier situación que suponga un peligro o una lesión, de modo que se puedan tomar medidas correctivas oportunas para resolver el problema.

Banner cumple con todas las leyes ambientales y opera cada instalación, grupo de proveedores, área de servicios auxiliares y división de seguros con los permisos, aprobaciones y controles necesarios. Empleamos con diligencia los procedimientos adecuados para proporcionar un buen ambiente de cuidados y prevenir la contaminación.





Investigación clínica

La investigación clínica sobre la seguridad y la eficacia de los medicamentos, productos biológicos, dispositivos, productos de diagnóstico y regímenes de tratamiento tiene lugar en muchas entidades de Banner. Existen diferentes tipos de investigación clínica, que incluyen, entre otros, ensayos clínicos, estudios de prevención, revisiones retrospectivas de hojas clínicas y estudios de cribado. Toda investigación en la que participen seres humanos o su PHI debe cumplir con las normas de investigación federales, estatales y locales para proteger los derechos y el bienestar de los sujetos de la investigación. Banner también debe garantizar que todas las solicitudes de reembolso a los pagadores gubernamentales y privados representen con exactitud los servicios prestados y cumplan con las leyes federales y estatales pertinentes. Las preguntas relacionadas con la conducta ética de la investigación o los requisitos legales y normativos aplicables a un proyecto de investigación en particular deben dirigirse al director del Programa de Protección de la Investigación Humana (HRPP).

Consejos de Revisión Institucional

De acuerdo con la normativa federal (sección 46 del título 45 y sección 56 del título 21 del Código de Regulaciones Federales [C.F.R.]), todas las investigaciones clínicas en seres humanos deben contar con la aprobación del Consejo de Revisión Institucional (IRB) antes de su realización. Un IRB es un comité de médicos, científicos, defensores de la comunidad y otras personas que garantizan que la investigación sea ética y que se protejan los derechos, el bienestar y la seguridad de los sujetos humanos.

Banner tiene su propio IRB que está registrado en la Oficina para la Protección de Seres Humanos en Estudios de Investigación (OHRP) en cumplimiento con las regulaciones federales (subparte E de la sección 46 del título 45 y sección 56.106 del título 21 del C.F.R.). Además, Banner confía en otros IRB examinadores calificados para supervisar la investigación clínica que involucra a múltiples sitios o centros.

Bases éticas

Banner se compromete a proteger los derechos, la seguridad y el bienestar de todos los sujetos humanos reclutados para participar en actividades de investigación. La protección de la investigación en seres humanos es una responsabilidad compartida por el HRPP de Banner, el IRB, los investigadores, el personal de investigación, los participantes y los patrocinadores. En la realización de todas las investigaciones en seres humanos, independientemente de la fuente de financiación o los patrocinadores, Banner defiende los principios éticos del Informe Belmont. Esos principios éticos son los siguientes:

- **Respeto a las personas.** Implica el reconocimiento de la dignidad y la autonomía personal de los individuos, y la protección especial de las personas con autonomía disminuida. Este principio se aplica a través del proceso de consentimiento informado.
- **Beneficencia.** Se refiere a la obligación de proteger a las personas de los daños, maximizando los beneficios previstos y minimizando el posible riesgo de daños. Este principio se aplica mediante la evaluación de los riesgos y los beneficios.
- **Justicia.** Se refiere a la equidad en la distribución de los beneficios y las cargas de la investigación. Este principio se aplica en la selección de los sujetos.

Los ensayos clínicos deben realizarse de acuerdo con los principios éticos que tienen su origen en la Declaración de Helsinki y que son coherentes con las buenas prácticas clínicas y los requisitos normativos aplicables.

Mala conducta en la investigación

Banner se compromete a cumplir con altos estándares éticos en la investigación y no tolerará ningún tipo de mala conducta. Por "mala conducta en la investigación" se entiende la fabricación, la falsificación o el plagio al proponer, realizar o revisar la investigación o al informar de los resultados de la investigación. No incluye errores honestos ni diferencias de opinión.

Consentimiento informado

El proceso de consentimiento informado tiene por objeto garantizar que el posible sujeto de la investigación comprenda la finalidad de la investigación, así como los posibles riesgos, beneficios y alternativas relativos a la participación. Como parte de ese proceso, el investigador (o su delegado) explica los detalles de la investigación al posible sujeto y responde a todas sus preguntas. El sujeto potencial debe disponer de tiempo suficiente para considerar si va a participar. A lo largo del proceso, el investigador debe asegurarse de que el sujeto sigue dispuesto a participar en la investigación clínica y proporcionarle información actualizada cuando sea necesario.

El documento de consentimiento informado debe contener todos los elementos exigidos por la normativa. El documento debe ser revisado y aprobado por un IRB antes de su uso. El documento de consentimiento informado debe estar en un idioma comprensible para los sujetos de la investigación. Por ejemplo, si los sujetos no hablan ni leen inglés, se les debe entregar un documento de consentimiento informado aprobado por el IRB y escrito en su idioma principal.

La participación en investigación clínica es voluntaria. Negarse a participar en la investigación clínica no compromete el acceso de la persona a ningún otro servicio de atención médica en Banner.

Privacidad y confidencialidad

La normativa de investigación exige la inclusión de disposiciones adecuadas para proteger la privacidad de los sujetos humanos y la confidencialidad de la información compartida durante la participación en la investigación clínica. Como parte de su revisión de la investigación clínica, el IRB debe determinar que la privacidad y la confidencialidad de los sujetos están protegidas de manera adecuada y apropiada.

Además, la HIPAA cubre la PHI de todos los sujetos que participan en la investigación clínica. Para que los investigadores puedan acceder a la PHI con fines de investigación, se debe contar con una autorización o exención de responsabilidad.

Consideraciones financieras

Las políticas de Banner relativas a los artículos y servicios relacionados con la investigación que se prestan a los pacientes inscritos en la investigación clínica exigen que facturemos con precisión de acuerdo con todas las leyes, reglamentos, pautas y requisitos reglamentarios y contractuales pertinentes.

Banner ha establecido normas para la divulgación, la revisión y la gestión de los conflictos de intereses en la investigación. Existe un conflicto de intereses cuando las consideraciones financieras o personales de otro tipo pueden o aparentan comprometer el juicio profesional de un investigador a la hora de realizar, supervisar, informar o publicar una investigación o, lo que es más importante, a la hora de proteger a los sujetos humanos. Los datos y resultados de la investigación clínica no deben estar influenciados por intereses externos. Los investigadores son responsables de cumplir con todas las políticas de Banner relativas a los conflictos de intereses.

Conclusión

En Banner, el cumplimiento es responsabilidad de todos y este Código de conducta es solo uno de los recursos disponibles para los miembros del equipo. Si los miembros del equipo tienen alguna pregunta o no están seguros de cómo aplicar este Código de Conducta, deben ponerse en contacto con la dirección, con el responsable de cumplimiento de su área de negocio, con el Departamento de Ética y Cumplimiento (correo electrónico Compliance@bannerhealth.com) o con la línea directa confidencial de Banner, ComplyLine (por teléfono al 1-888-747-7989 o en línea en bannerhealthcomplyline.ethicspoint.com).

Reconocimiento

Como parte del proceso de formación de cumplimiento obligatorio de Banner, los miembros del equipo deben aceptar la siguiente declaración para recibir créditos por el curso.

Reconozco que he revisado y que comprendo el Código de Conducta de Banner Health, y que acepto cumplir con este código.



