

# Código de Conducta y Ética Empresarial Compass

Guía de integridad y ética

# 2024



**GUIDEWELL**

GuideWell Mutual Holding Corporation



Patrick J. Geraghty



Thomas G. Kuntz



Colleen D. Brennan

## MENSAJE DE LIDERAZGO

Con tanta transformación en curso en el sector de la atención de salud, tenemos una oportunidad única de aceptar el cambio e impactar positivamente en las personas y las comunidades a las que servimos.

Requiere adoptar una mentalidad abierta, aprovechar la innovación y mejorar nuestra interconectividad.

A lo largo del último año, como parte de las medidas por reforzar nuestra cultura compartida de cumplimiento y ética en GuideWell, hemos adoptado un Código de Conducta y Ética Empresarial (Código de Conducta) universal en toda la empresa.

Este recurso nos sirve como una herramienta valiosa para orientarnos a la hora de realizar negocios de forma ética y de acuerdo con las leyes y nuestros valores.

Juntas, nuestras empresas contribuyen a dar forma al futuro de la salud. Juntos tenemos un impacto y juntos nos atenemos a las mismas normas de conducta.

Cada uno de nosotros tiene la obligación de mantener nuestra cultura de cumplimiento y ética, y vivir nuestros valores compartidos de respeto, integridad, inclusión, imaginación, valor y excelencia. Únase a nosotros para renovar nuestro compromiso de vivir nuestros valores y mantener la ética, la integridad y el cumplimiento como aspectos esenciales de todo lo que hacemos.

Cordialmente,

Pat Geraghty  
Presidente y director ejecutivo

Thomas G. Kuntz  
Miembro de la junta directiva de GuideWell y  
presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento

Colleen D. Brennan  
Vicepresidenta, directora de Integridad,  
Cumplimiento y Riesgos

# NUESTROS VALORES

Las creencias y las prioridades que impulsan la cultura de nuestra empresa



RESPECTO



INTEGRIDAD



INCLUSIÓN



IMAGINACIÓN



VALENTÍA



EXCELENCIA



# ÍNDICE

<b>Integridad y ética</b>	<b>6</b>
Nuestro compromiso	7
¿Por qué tenemos un Código de Conducta?	7
¿A quién se aplica el Código de Conducta?	7
Medidas disciplinarias	8
¿Por qué la ética, la integridad y el cumplimiento son importantes?	8
Nuestro marco ético de toma de decisiones	9
<b>Nuestra responsabilidad y dudas sobre las denuncias</b>	<b>11</b>
Nuestra responsabilidad compartida	12
Responsabilidad gerencial	12
Denuncia de situaciones	13
No toleraremos las represalias	14
<b>Nuestro entorno</b>	<b>15</b>
Mantener un entorno laboral seguro	16
Derechos humanos	17
Inclusión	17
Discriminación y acoso sexual	17
Igualdad de oportunidades laborales	18
Solicitud o distribución de material impreso	20
Normas medioambientales	20
<b>Relaciones con el mercado de seguros médicos y los socios comerciales</b>	<b>21</b>
Trato justo, competencia leal e iniciativas empresariales	22
Publicidad y Marketing	24
<b>Uso de bienes de la empresa</b>	<b>25</b>
Bienes de la empresa	26
Internet, correo electrónico y redes sociales	26

# ÍNDICE

Conflictos de intereses	28
Conflictos de intereses	29
Obsequios e invitaciones	30
Obsequios e invitaciones	31
Donaciones benéficas e inversiones comunitarias	33
Registros precisos e integridad financiera de la empresa	34
Llevar registros precisos	35
Conservación de registros	38
Protección de información y propiedades	39
Privacidad	40
Información confidencial, de propiedad exclusiva y otra información no pública	42
Información del empleado	43
Seguridad de la información	44
Seguridad de la información	45
Tratos con programas gubernamentales e interacciones con el sector público	47
Trabajar con clientes del gobierno	48
Contribuciones políticas y acciones de cabildeo	50
Actividades en el exterior	52
Requisitos legales y reglamentarios	53
Requisitos legales y reglamentarios	54
Recursos	57



# INTEGRIDAD Y ÉTICA

- Nuestro compromiso
- ¿Por qué tenemos un Código de Conducta?
- ¿A quién se aplica el Código de Conducta?
- Medidas disciplinarias
- ¿Por qué la ética, la integridad y el cumplimiento son importantes?
- Nuestro marco ético de toma de decisiones

## NUESTRO COMPROMISO

Nos comprometemos a hacer negocios de manera ética, con integridad y de conformidad con las leyes y los reglamentos.

Nuestro objetivo es promover una cultura de cumplimiento en la empresa, guiada por los estándares más altos de integridad y ética empresarial. Reforzar nuestro compromiso con el cumplimiento y la ética no solo refuerza nuestros valores, sino que nos distingue como empresa y nos aporta una ventaja competitiva en el mercado de seguros médicos.

## ¿POR QUÉ TENEMOS UN CÓDIGO DE CONDUCTA?

El Código de Conducta y Ética Empresarial Compass (Código de Conducta) está diseñado para que todos los miembros de la junta directiva, funcionarios, empleados, trabajadores temporales, contratistas y representantes de la empresa\* reciban formación sobre el comportamiento ético en el lugar de trabajo. Sirve de complemento a las políticas y los procedimientos que proporcionan orientación más detallada sobre las expectativas y los requisitos de la empresa en cuanto a comportamiento en el trabajo y en el desempeño de las actividades empresariales.

## ¿A QUIÉN SE APLICA EL CÓDIGO DE CONDUCTA?

El Código de Conducta se aplica a GuideWell Mutual Holding Corporation (GMHC), a determinadas subsidiarias de propiedad exclusiva, a determinadas empresas afiliadas y a los empleados de la empresa. GMHC, determinadas subsidiarias de propiedad exclusiva y empresas afiliadas, se denominan en conjunto, la "empresa".

Es necesario que leamos, comprendamos y cumplamos el Código de Conducta, además de cumplir con todas las políticas y los procedimientos de la empresa. Si su área de negocio tiene políticas y procedimientos más específicos que el Código de Conducta, deberá cumplir dichas políticas o procedimientos. Asimismo, en caso de que el Código de Conducta entre en conflicto con alguna ley local, deberá atenderse a la ley.

*\*En el presente Código de Conducta, todos se denominan los "empleados"*

## MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Pueden adoptarse medidas disciplinarias, incluido el despido o acciones legales, en respuesta a incumplimientos de la ley, los reglamentos, las políticas de la empresa o del Código de Conducta, o en casos de otras conductas impropias o poco éticas.

Las conductas impropias que pueden dar lugar a medidas disciplinarias son, entre otras, las siguientes:

- Incumplir la ley o las políticas de la empresa u ordenar a otros que lo hagan;
- No plantear de inmediato una inquietud sobre una actividad ilegal, no conforme o poco ética;
- No cooperar con las investigaciones de las denuncias;
- Tomar represalias contra un empleado que haya denunciado de buena fe una posible conducta impropia o que haya colaborado en una investigación; o
- Presentar una denuncia de mala fe u otra denuncia de conducta impropia intencionalmente falsa.

*Se entiende por represalia cualquier medida adversa adoptada contra una persona por presentar, de buena fe, una denuncia, solicitar una indagación o por participar en la investigación de una denuncia o en la solicitud de una indagación.*

## ¿POR QUÉ LA ÉTICA, LA INTEGRIDAD Y EL CUMPLIMIENTO SON IMPORTANTES?

Actuar con ética, integridad y de conformidad con las leyes y los reglamentos es tan importante como cualquier otro aspecto de nuestro negocio. Nos ayuda a mantener nuestro compromiso con nuestras comunidades, nuestros clientes y nuestros pacientes. La forma en que nos comportamos se refleja en nosotros y en la empresa.



Se espera que:

- Promovamos la seguridad y el bienestar de nuestros compañeros de trabajo, clientes y pacientes;
- Fomentemos un entorno laboral profesional y cooperativo;
- Protejamos los derechos personales y los bienes de la empresa;
- Demostremos el máximo nivel de integridad y comportamiento ético; y
- Tratemos a nuestros compañeros de trabajo, clientes y pacientes con dignidad y respeto.

## NUESTRO MARCO ÉTICO DE TOMA DE DECISIONES

Cuando nos enfrentamos a un dilema ético, la mejor forma de actuar no siempre está clara. El Código de Conducta no aborda todas las situaciones a las que podríamos enfrentarnos, ni resume todas las leyes, las normas y los reglamentos aplicables a nuestra empresa. Por lo tanto, es importante comprender los principios en los que se basa el Código de Conducta y cómo aplicarlos.

El marco ético de toma de decisiones es una serie de preguntas que debemos hacernos siempre que no estemos seguros de qué hacer en una situación determinada. Esto resulta especialmente importante si hay algo en la situación que nos hace cuestionar si lo que estamos a punto de hacer, o lo que se nos pide que hagamos, es correcto o incorrecto.

Considere las siguientes preguntas cuando no esté seguro de si una acción o situación es apropiada:

### Obtener claridad

- ¿Qué le parece mal de la situación?
- ¿Podemos identificar el aspecto ético en cuestión?
- ¿Entra esta situación en conflicto con nuestros valores?

*Identifique y defina con claridad el aspecto ético en juego en una situación.*

### Consultar los recursos

- ¿Hay algo en esta situación que infrinja nuestro Código de Conducta, la política de la empresa o la ley?

*Consulte a su jefe inmediato o a otros recursos de la empresa para determinar si una situación está en contradicción con nuestro Código de Conducta, la política de la empresa o la ley.*

### Considerar las consecuencias

- ¿Cómo afectará esta decisión a nuestros clientes, pacientes u otras personas?
- ¿Qué efecto podría tener esta decisión en la reputación de la empresa y en la suya?

*Piense en el impacto que las decisiones tendrán en nuestros clientes, pacientes y compañeros de trabajo. ¿Quién tiene intereses en juego? ¿A quién ayudará o perjudicará la decisión? ¿Quisiéramos leer sobre esto en las noticias?*



# RESPONSABILIDADES Y DUDAS SOBRE LAS DENUNCIAS

- Nuestra responsabilidad compartida
- Responsabilidad gerencial
- Denuncia de situaciones
- No toleraremos las represalias

## NUESTRA RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

Debemos cuestionar o desafiar las situaciones sospechosas de no ser éticas o de infringir las políticas de la empresa, el Código de Conducta, las leyes o los reglamentos. Al hacerlo, nos protegemos a nosotros mismos, a nuestros compañeros de trabajo, a nuestra empresa, a nuestros clientes y pacientes.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Deberíamos plantear nuestras dudas o buscar información si no estamos seguros o tenemos una sensación incómoda sobre si determinados comportamientos o actividades son conformes o éticos.
- Debemos colaborar completamente con cualquier investigación interna o externa.
- Nadie espera que tengamos la respuesta a todas las preguntas relacionadas con el cumplimiento o la ética, pero sí que sepamos cuándo pedir ayuda y dónde acudir en busca de ayuda.

## RESPONSABILIDAD GERENCIAL

Se espera que los directivos de todos los niveles expresen claramente nuestro compromiso con el cumplimiento y la ética, prediquen con el ejemplo y no ignoren las conductas que van en contra de la ética o el cumplimiento.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Los directivos de todos los niveles son responsables de:
  - Comprender y hacer cumplir el Código de Conducta;
  - Mantener un entorno de puertas abiertas en el que los empleados se sientan cómodos para denunciar situaciones poco éticas o de incumplimiento, independientemente de cuál sea el resultado, sin temor a represalias; y
  - Abordar de inmediato las preguntas o inquietudes relacionadas con el cumplimiento de las normas e implicar a las partes correspondientes (por ejemplo, Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento, de Asuntos Legales) que puedan trabajar para encontrar una solución, todo ello manteniendo la confidencialidad en la medida de lo posible.

## DENUNCIA DE SITUACIONES

Denunciar las actividades que infringen nuestro Código de Conducta es lo correcto. Debemos alzar la voz, incluso si no disponemos de información completa sobre la situación.

En primer lugar, hable con su jefe inmediato sobre la situación. Si el asunto no se gestiona a su satisfacción, o si no se siente cómodo hablando con su jefe inmediato, hay otras formas de solicitar una indagación o denunciar una situación sin temor a represalias. Todos los mecanismos de denuncia son iguales y, puede usar cualquiera de ellos en función de sus preferencias o nivel de comodidad.

También puede hacer una pregunta o presentar una denuncia de forma confidencial o anónima. Si la denuncia se hace de manera anónima, asegúrese de facilitar suficiente información sobre la situación para que se pueda llevar a cabo una investigación exhaustiva. A veces, es difícil investigar situaciones sin que usted se involucre, por lo que es posible que se le pregunte si está dispuesto a identificarse. Nuestra empresa tiene una política de protección frente a represalias.

*Consulte el apéndice para obtener una lista de recursos disponibles.*

### Cuando haga una denuncia:

- Proporcione hechos reales y verificables y describa la situación con detalle.
- Identifique las fechas en que ocurrieron los acontecimientos.
- Indique si la actividad se observó directamente o se descubrió a través de otra fuente.
- Explique cómo se produjo la situación (por ejemplo, ¿no se cumplió con alguna política? ¿Se dijo a alguien que hiciera algo inapropiado?).
- Facilite documentos pertinentes o pruebas materiales que puedan ayudar en la investigación.

Una vez que presente una denuncia, se iniciará una indagación/investigación lo antes posible.

## NO TOLERAREMOS LAS REPRESALIAS

Podemos estar tranquilos sabiendo que nuestra empresa no tomará ni permitirá represalias si, de buena fe, denunciarnos un comportamiento que demuestre incumplimiento o falta de ética.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Tomar represalias contra alguien por hacer una denuncia de buena fe es una violación del Código de Conducta y se considera una conducta impropia.
- Las represalias darán lugar a medidas disciplinarias que pueden llegar al despido y, en algunos casos, también son contrarias a la ley.
- Las sospechas de represalias deben ser comunicadas inmediatamente al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.



# NUESTRO ENTORNO

- Mantener un entorno laboral seguro
- Derechos humanos
- Inclusión
- Discriminación y acoso sexual
- Igualdad de oportunidades laborales
- Solicitud o distribución de material impreso
- Normas medioambientales

## MANTENER UN ENTORNO LABORAL SEGURO

Nos comprometemos a mantener un lugar de trabajo seguro y sano, libre de peligros y que fomente un entorno laboral productivo.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- No se tolerará ningún comportamiento conflictivo en el lugar de trabajo o mientras se realizan actividades comerciales.
- El cumplimiento de las políticas aplicables en materia de lugar de trabajo libre de sustancias tóxicas (por ejemplo, alcohol, tabaco, abuso de sustancias) es una condición para la continuidad en el empleo.
- No se tolerarán actos o amenazas de violencia, acoso, intimidación o destrucción de las propiedades de la empresa.
- No se permiten armas de ningún tipo en las instalaciones de la empresa, excepto por parte de los funcionarios del orden público y los agentes de seguridad de la empresa que hayan sido autorizados por la empresa para ello.
- Informar al Departamento de Recursos Humanos de las condenas, acusaciones, cargos y disposiciones judiciales actualizadas de cualquier falta o delito penal.
- Cumplir todas las políticas de la empresa, leyes y reglamentos que afectan la seguridad, la salud y la protección del medio ambiente.
- Informar inmediatamente al Departamento de Recursos Humanos o de Seguridad de cualquier condición de trabajo, ya sea en la oficina, en las instalaciones o a distancia, que se perciba como insegura, poco sana o peligrosa.



**P: Una compañera de trabajo ha sido objeto de acoso por parte de uno de sus compañeros. El comportamiento que observé me pareció intimidatorio, y tengo miedo de convertirme también en blanco si hablo de la situación. ¿Qué tengo que hacer?**

**R:** No se tolerará ninguna forma de intimidación (por ejemplo, acoso) ni represalias. Comunique la situación a su jefe inmediato o al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.



## DERECHOS HUMANOS

Debemos defender los derechos humanos de los trabajadores y cumplir todas las leyes laborales aplicables. Tenemos prohibido participar en cualquier forma de trata de personas o actividades relacionadas y este tipo de sospechas deben comunicarse inmediatamente al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.

Algunos ejemplos de trata de personas o actividades relacionadas son, entre otros:

- Tráfico sexual o contratación de servicios sexuales con fines comerciales;
- Reclutar, utilizar, albergar, transportar, aprovisionar o lograr que una persona trabaje o preste servicios, mediante el uso de la fuerza, el fraude o la coacción;
- Destruir, ocultar, confiscar o denegar de cualquier otro modo el acceso de un empleado a sus documentos de identidad o de inmigración; o
- Utilizar prácticas engañosas o fraudulentas durante el proceso de reclutamiento o la oferta de empleo, como ocultar información o hacer declaraciones falsas sobre las condiciones laborales.

## INCLUSIÓN

Valoramos y nos beneficiamos de la variedad de experiencias, pensamientos, puntos de vista y orígenes que aporta un personal diverso. Nuestro valor de inclusión y nuestra cultura Be Well Work Well (Estar bien, Trabajar bien) destaca lo importante que es ayudarnos mutuamente a ser auténticos y mejores en el trabajo y a buscar perspectivas diferentes. Cuando todo el mundo se siente como en casa, somos más inteligentes, más fuertes y estamos mejor capacitados para ayudar a las personas y a las comunidades a mejorar su salud.

## DISCRIMINACIÓN Y ACOSO SEXUAL

El acoso discriminatorio es una conducta impropia por motivos de raza, color, religión, nacionalidad, discapacidad, sexo, edad, identidad o expresión de género, orientación sexual, condición de veterano, estado civil o cualquier otra clase, característica o atributo protegidos por las leyes federales, estatales o locales. Todos somos responsables de promover un ambiente laboral inclusivo en el que todos se sientan valorados, respetados y como en casa. El acoso discriminatorio, incluido el racismo, afecta a nuestra cultura de trabajo y está prohibido.

El acoso sexual es una forma específica de discriminación por motivos de sexo. Incluye, entre otros, cualquier insinuación sexual no deseada, solicitud de favores sexuales y otras conductas verbales, físicas o escritas de naturaleza sexual en cualquiera de estas situaciones:

- Cuando la sumisión a una conducta se convierte explícita o implícitamente en una condición del empleo de una persona;
- Cuando la sumisión o el rechazo de una conducta por parte de una persona se usa como base para tomar decisiones laborales que afectan a dicha persona; o
- Cuando la conducta tiene el propósito o el efecto de interferir injustificadamente en el desempeño laboral de una persona o de crear un entorno de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Tratar a los compañeros de trabajo, clientes, pacientes y público general con profesionalismo, respeto y dignidad.
- Informar y enfrentarse constructivamente a todos los incidentes de acoso.
- No tomar represalias contra nadie que denuncie un acoso o colabore en una investigación. No se tolerarán las represalias y puede dar lugar a medidas disciplinarias, incluido el despido.
- No participar en ninguna forma de acoso.

*No se tolerará el acoso discriminatorio ni sexual. Cualquier conducta de este tipo dará lugar a medidas disciplinarias que pueden incluir el despido.*

*Los incidentes de acoso discriminatorio o sexual deben comunicarse de inmediato.*

## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES LABORALES

Los candidatos serán reclutados, seleccionados, contratados y promovidos en función de sus méritos y capacidades individuales.

Nuestro éxito constante depende de la fuerza y las capacidades de nuestros empleados, independientemente de su raza, color, religión o nacionalidad, discapacidad, sexo, edad, identidad o expresión de género, orientación sexual, condición de veterano, estado civil o cualquier otra clase, característica o atributo protegidos por las leyes federales, estatales o locales. Nos comprometemos a promover la igualdad de oportunidades laborales y un personal diverso e inclusivo que prohíba las prácticas discriminatorias. Esto se demuestra a través de nuestro programa de acción afirmativa para contratar, promover y tratar a los empleados de acuerdo con su capacidad y sin discriminación.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Todas las decisiones y prácticas de empleo se basan en el rendimiento laboral, la experiencia y las habilidades. Esto incluye reclutamiento, contratación, capacitación, desarrollo, compensación, beneficios, promociones, transferencias, medidas correctivas, programas educativos, sociales y recreativos patrocinados por la empresa y despidos.
- Los directivos de todos los niveles son responsables de apoyar las políticas aplicables de la empresa en relación con la igualdad de oportunidades laborales y los programas de acción afirmativa.
- No se tolerarán las prácticas discriminatorias relacionadas con el empleo.

*Tenemos la obligación permanente de contratar y promover a los mejores, basando nuestra evaluación en las capacidades relacionadas con el puesto de trabajo.*

**P: Mi departamento tiene un puesto vacante para el que estamos contratando activamente. Formo parte del panel de entrevistadores y creo que se está pasando por alto a los candidatos por su raza. ¿Qué tengo que hacer?**

**R:** Nuestra empresa no tolera ningún tipo de discriminación. Comunique la situación a su jefe inmediato o al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.



## SOLICITUD O DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL IMPRESO

Para evitar la interrupción de las actividades comerciales y reducir al mínimo las distracciones para todos los empleados, se prohíbe que los empleados realicen solicitudes durante el horario de trabajo. También se prohíbe la distribución de material impreso por parte de los empleados durante la jornada laboral o en las zonas de trabajo.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Se prohíbe en todo momento que personas ajenas a la empresa hagan solicitudes o distribuyan material impreso en las instalaciones de la empresa o usando sus bienes.
- No distribuya material impreso en las zonas de trabajo ni durante el horario de trabajo.
- Antes de solicitar contribuciones benéficas, obtenga la aprobación de la persona de contacto responsable de la responsabilidad social de la empresa.



**P: A nuestra división le gustaría participar en un juego de azar de baloncesto en línea solo por diversión. ¿Está permitido?**

**R:** No. No se permiten los juegos de azar en el lugar de trabajo, durante el horario de trabajo o mientras se usen bienes de la empresa.

**P: El colegio de mi hijo está organizando una recaudación virtual de fondos para la compra de material deportivo nuevo. ¿Puedo enviar por correo electrónico el enlace de recaudación de fondos a mis compañeros de trabajo? Al fin y al cabo, pueden decidir no participar si no les interesa.**

**R:** No. No se permiten hacer solicitudes durante el horario de trabajo o mientras se usen bienes de la empresa.

## NORMAS MEDIOAMBIENTALES

Nuestra empresa reconoce el papel fundamental que desempeña el medio ambiente en la salud de las comunidades donde vivimos y trabajamos. Estamos comprometidos con la sostenibilidad de los servicios de salud y el avance de programas que promuevan prácticas responsables con el medio ambiente en toda nuestra empresa (por ejemplo, minimizar los desperdicios, aumentar el reciclaje o adoptar medidas para ahorrar energía). Todos somos responsables de ejercer un buen juicio medioambiental y apoyar las normas de la empresa para proteger el medio ambiente. Como tal, nuestra empresa presenta informes públicos y ha establecido objetivos para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.



# RELACIONES CON EL MERCADO DE SEGUROS MÉDICOS Y LOS SOCIOS COMERCIALES

- Trato justo, competencia leal e iniciativas empresariales
- Publicidad y marketing

## TRATO JUSTO, COMPETENCIA LEAL E INICIATIVAS EMPRESARIALES

Estamos comprometidos con el trato justo y la competencia leal y no participamos en prácticas comerciales deshonestas (por ejemplo, manipulación, encubrimiento, ocultamiento o abuso de información privilegiada, tergiversación de los hechos) ni en prácticas que restrinjan ilegalmente el comercio o reduzcan la competencia.

Las actividades empresariales deben cumplir las leyes antimonopolio federales, estatales y locales que fomentan la competencia y prohíben ciertas actividades que la limitan. Además, muchas de las actividades que infringen las leyes antimonopolio federales, estatales o locales también pueden infringir las leyes y los reglamentos federales, estatales o locales sobre prácticas comerciales desleales, secretos comerciales y contratación pública. Algunos ejemplos de prácticas y acuerdos que se consideran actividades ilegales que restringen el comercio son la fijación de precios, la manipulación de licitaciones, el reparto o división de clientes o mercados y los acuerdos para boicotear o negarse a tratar con la competencia, los clientes o los proveedores.

Otra práctica ilegal es el uso del poder de mercado para excluir de forma desleal o irrazonable a la competencia o los proveedores, o para influir en las vinculaciones de productos o servicios, en las que la disponibilidad de un producto o servicio para un cliente está condicionada a la compra de otro.



**P: Mi amigo trabaja para la competencia y nuestra conversación durante la cena giró en torno al trabajo. Empezó a hacer preguntas sobre la estrategia de mercado y los precios de nuestra empresa. Como no me encuentro en el trabajo, ¿puedo hablar sobre esta información?**

**R:** *No. Hay que evitar las conversaciones con competencias actuales o potenciales sobre temas como éste, ya sea en el trabajo, en entornos sociales o en reuniones de asociaciones comerciales o profesionales.*

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Proporcionar información veraz y precisa sobre nuestros servicios o productos.
- Comunicarnos con claridad para que nuestros clientes comprendan las condiciones de nuestras relaciones comerciales, incluidos los criterios de ejecución de contratos, calendarios, precios y responsabilidades.
- Establecer los precios de los productos y servicios de forma independiente, y no en consulta con ningún otro proveedor potencial de dichos productos o servicios.

- Evitar comentar o compartir precios o cualquier otra información de propiedad exclusiva o confidencial con personas que no trabajen para la empresa, especialmente en reuniones o eventos comerciales o profesionales a los que pueda asistir la competencia. Si se inicia una conversación de este tipo, e independientemente del entorno, debemos excusarnos inmediatamente. Un acuerdo ilícito en el que estemos implicados puede acabar siendo implícito por nuestra asistencia a tales conversaciones aunque no participemos en ellas.
- Evitar hablar de las relaciones comerciales de la empresa con proveedores o clientes con cualquier persona ajena a dichas relaciones.
- Comunicar al Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales todos los acuerdos que impliquen relaciones exclusivas, condiciones de precios preferentes o compromisos de no negociar con terceros.
- Coordinar todas las conversaciones y acuerdos sobre fusiones y adquisiciones, empresas conjuntas y acuerdos de colaboración a través del Departamento de Asuntos Legales.

A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:

- Acuerdos con una empresa o persona que limitan la capacidad de la empresa para buscar las condiciones más competitivas posibles con otra empresa o persona.
- Alianzas formales o informales con proveedores de atención médica u otros que buscan aislar a la empresa u otros de la competencia.
- Cualquier declaración, escrita o no, a la competencia o a terceros que pudiera entenderse como un acuerdo para fijar precios, coludir o participar en cualquier otro acuerdo no competitivo.
- Hacer promesas que no creemos poder cumplir.



**P: En una reunión de mi asociación profesional, algunos de los miembros hablaron de un plan para dividir sus territorios de ventas con el fin de reducir la competencia. No acepté participar, pero ¿qué debo decir si esto vuelve a ocurrir?**

**R:** *La colusión es una grave violación de la ley. Cada vez que esté en una reunión con la competencia y se hable de temas que podrían ser o son anticompetitivos, debe excusarse de la reunión y ponerse en contacto con el Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales.*

## PUBLICIDAD Y MARKETING

La publicidad, incluidos los materiales de marketing escritos y las manifestaciones verbales de empleados, agentes o socios comerciales, debe ser siempre clara, completa y precisa.

Toda la publicidad de la empresa debe ser revisada y aprobada por el Departamento de Marketing o la persona designada correspondiente. Además, existen normas especiales que se aplican a determinadas líneas de negocio (por ejemplo, Medicare) con las que debemos estar familiarizados.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- No hacer declaraciones falsas o engañosas a nadie. Si afirmamos cosas concretas sobre los planes de beneficios, productos o servicios de la empresa, debemos hacerlo de buena fe.
- Los planes, productos o servicios no deben comercializarse de ninguna manera que pueda causar confusión entre nuestros planes, productos o servicios y los de la competencia. Si creemos que un cliente o cliente potencial puede habernos malinterpretado, corregiremos rápidamente cualquier malentendido.
- Debemos estar alerta ante cualquier situación en la que la competencia pueda intentar engañar a clientes potenciales e informar a la gerencia o al Departamento de Asuntos Legales de estas situaciones.
- No menospreciar ninguno de los productos, servicios o empleados de la competencia.





# USO DE BIENES DE LA EMPRESA

- Bienes de la empresa
- Internet, correo electrónico y redes sociales

## BIENES DE LA EMPRESA

Somos responsables de garantizar que los bienes de la empresa se usen adecuadamente.

Los bienes de la empresa incluyen bienes tangibles e intangibles que van desde computadoras, equipos de oficina o médicos, Wi-Fi, mobiliario y suministros hasta propiedad intelectual, datos, estrategias e información financiera y de otro tipo sobre empresas y clientes. El robo, la apropiación indebida o la copia, el almacenamiento, la venta, la destrucción o la modificación sin autorización de bienes de la empresa constituyen una conducta impropia que puede dar lugar a medidas disciplinarias o legales.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- No usar los bienes de la empresa en beneficio propio.
- No transferir ningún bien de la empresa a otras personas o entidades, a menos que sea necesario en el desarrollo ordinario de las actividades y existan las garantías adecuadas (por ejemplo, contratos).
- No conceder créditos a ningún miembro de la junta directiva ni a ningún empleado (salvo para ayudar a sufragar los gastos de traslado autorizados o de ayuda de emergencia en caso de catástrofe).
- Notificar las incidencias de pérdida, deterioro o robo de bienes al Departamento de Recursos Humanos, de Tecnología de la Información o de Seguridad.

*Algunos ejemplos de propiedad intelectual son, entre otros, la arquitectura de seguridad de la información, el código fuente de las aplicaciones, los programas y los prototipos.*

## INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO Y REDES SOCIALES

La empresa proporciona recursos informáticos, incluido Internet y correo electrónico, para fines comerciales. La empresa permite un uso personal profesional y limitado de los recursos informáticos, incluidas las redes sociales, para actividades ocasionales y breves que no interfieran con las responsabilidades laborales ni infrinjan la ley o cualquier política de la empresa.

El uso del correo electrónico y de Internet se controla para garantizar el cumplimiento de las políticas y normas e identificar y prevenir contenidos inapropiados o malintencionados. El uso de Internet y el contenido de archivos y correos electrónicos no son privados. Aunque se permite un uso personal limitado de Internet, no se podrá acceder a todos los sitios de Internet (por ejemplo, sitios que entren en conflicto con nuestras políticas de seguridad) y no se conceden excepciones para uso personal.

El control puede dar lugar a la eliminación o puesta en cuarentena de cualquier contenido de correo electrónico y no se garantiza la entrega del correo electrónico. El uso se registra, conserva y controla. Use la discreción y el buen juicio antes de usar bienes de la empresa para uso personal y asuma que cualquier contenido “personal” no es confidencial.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Cumplir todas las leyes, reglamentos y políticas de la empresa aplicables al usar recursos informáticos, incluidos Internet, la red Wi-Fi de la empresa, cuando se usa el correo electrónico y se publica contenido en las redes sociales.
- Consultar con la gerencia si no está seguro de la política de un departamento determinado. Los recursos informáticos, incluidos Internet y el correo electrónico, se proporcionan a discreción de la gerencia.
- Usar con buen criterio los recursos informáticos, incluidos el correo electrónico e Internet. Esto también incluye la publicación o el envío de contenido en las redes sociales (por ejemplo, Facebook, LinkedIn, X, YouTube, Pinterest). Para obtener más información, consultar las políticas aplicables en materia de redes sociales o correo electrónico, Internet e intranet.
- El envío de comentarios u opiniones personales en Internet, incluidas las redes sociales, no debe implicar en absoluto que las opiniones representan las opiniones de la empresa.
- Transmitir información confidencial y de propiedad exclusiva de forma segura usando sistemas de cifrado aprobados (por ejemplo, correo electrónico seguro, transferencia segura de archivos).
- Usar mecanismos aprobados al enviar información de salud protegida (PHI) y otra información confidencial y de propiedad exclusiva restringida a entidades externas.

*Recuerde que somos responsables de todas las actividades realizadas con nuestras credenciales de acceso y cuando usamos la red Wi-Fi de la empresa. Nunca debemos compartir nuestra identificación de usuario y contraseña con nadie.*



# CONFLICTOS DE INTERESES

Conflictos de intereses

## CONFLICTOS DE INTERESES

Un conflicto de interés (COI) puede surgir cuando un interés o beneficio personal influye o interfiere potencialmente en una decisión empresarial o en otra responsabilidad laboral o profesional.

Un conflicto de interés también puede surgir como resultado de nuestras propias actividades externas o intereses financieros, o como resultado de las actividades o intereses financieros de familiares o socios personales o comerciales cercanos.

Los negocios deben llevarse a cabo de tal manera que se evite la más mínima aparición de conflictos de intereses en nuestros tratos y relaciones comerciales.

*La mera aparición de un conflicto de interés puede crear problemas, independientemente de la intención.*

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Evitar actividades y situaciones que creen un conflicto de interés entre intereses personales o externos, incluidos intereses monetarios, y los intereses comerciales de nuestra empresa.
- Revelar los conflictos completando un formulario de declaración de conflicto de intereses cuando sea contratado, cada año y cuando cambie su situación.
- Mantener actualizado en todo momento su formulario de declaración de conflicto de intereses con nueva información a medida que se produzcan cambios.
- Consultar con el Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales antes de mantener conversaciones sobre empleo o consultoría con cualquier funcionario o empleado actual o anterior de la administración pública.
- Conocer y cumplir las leyes y reglamentos que regulan los conflictos de intereses de la organización que puedan surgir al tratar con programas y organismos gubernamentales. Para obtener más información, consultar las secciones Trato justo, Competencia Leal e Iniciativas Empresariales con programas gubernamentales e interacciones con el sector público.
- Buscar ayuda si hay dudas sobre lo que puede provocar un conflicto de interés, ya que es imposible describir todas las situaciones que pueden dar lugar a un conflicto de interés.



**P: Soy representante de atención al cliente y tengo la oportunidad de aceptar un segundo trabajo en el Departamento de Admisiones de un hospital. ¿Puedo aceptar el trabajo?**

**R:** *En este caso, deberá consultar con su jefe inmediato o con el Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales antes de aceptar cualquier puesto externo. Hay ciertas reglas que deben seguirse, y usted tendrá que revelar esta información en su formulario de declaración de conflicto de interés.*



# OBSEQUIOS E INVITACIONES

- Obsequios e invitaciones
- Donaciones benéficas e inversiones comunitarias

## OBSEQUIOS E INVITACIONES

Ofrecer o aceptar obsequios o invitaciones puede crear a veces la percepción de una relación inapropiada o un conflicto de interés, aunque la intención sea inocente y no influya en nuestro juicio empresarial.

Además de la percepción, hay varias circunstancias en las que el ofrecimiento o la aceptación de un obsequio, como cualquier cosa de valor, dinero en efectivo, invitaciones, tarjetas de regalo, entradas a eventos, viajes u otro trato preferente, es ilegal o, como mínimo, crea un conflicto de interés.

Hay determinadas situaciones en las que la entrega o aceptación de obsequios e invitaciones puede ser aceptable en contadas ocasiones si está claro que no hay intención de influir indebidamente en una persona en relación con una transacción o decisión empresarial, y el obsequio o la invitación no ha sido solicitado. Sin embargo, no podemos ofrecer ni aceptar ningún soborno, comisiones ilícitas u otra contraprestación económica en relación con la venta de nuestros productos o servicios o la prestación de servicios de cuidados de la salud.

Consulte la política de obsequios e invitaciones aplicable para obtener información específica sobre lo que es o no es aceptable. Además, para conocer las pautas generales a seguir cuando se trata con empleados o funcionarios públicos, consulte la sección Trabajar con clientes del gobierno.



**P:** Recibí una pequeña canasta de frutas de un proveedor a modo de agradecimiento por el trabajo realizado a lo largo del año. No solicité la canasta de regalo. ¿La puedo aceptar?

**R:** *Sí. Si se recibió en la oficina, hay que asegurarse de compartir la canasta con el departamento.*

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Podemos aceptar obsequios de valor nominal, por ejemplo pequeñas canastas de regalos o flores.
- Podemos aceptar el reembolso, la exención o el descuento de los gastos de un seminario o los gastos de un viaje y alojamiento relacionados cuando la exención, el reembolso o el descuento se concedan a cambio de presentar o hablar en una conferencia o seminario o de participar en un panel o grupo de enfoque y, siempre que, otros presentadores en situación similar también reciban la exención, el reembolso o el descuento.

- Podemos aceptar o proporcionar invitaciones y comidas moderadas cuando el objetivo principal de la comida o la invitación esté relacionado con los negocios o con nuestras funciones en la empresa, y el gasto sea razonable y habitual. Tampoco debe sugerir un conflicto de interés o un intento indebido de influir en las decisiones empresariales, incluidas las actividades de adquisición.
- No podemos ofrecer obsequios, comidas ni invitaciones a ningún funcionario público en ninguna circunstancia. El trato con los funcionarios públicos requiere una atención especial.
- Debemos buscar ayuda si tenemos dudas sobre una situación determinada. Se recomienda ponerse en contacto con el Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.

**A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:**

- Aceptar dinero en efectivo o equivalentes. Si le ofrecen o recibe dinero en efectivo o equivalentes, ya sea en casa, en la oficina o en un establecimiento, informe inmediatamente a su jefe inmediato. Devolver el artículo e informar al remitente de que nuestra política no nos permite aceptar dinero en efectivo o equivalentes.
- Aceptar obsequios de un organismo gubernamental o entidad pública u ofrecer obsequios a los mismos. Esto incluye a los empleados del gobierno local, del Estado o de una entidad pública, incluido un comité escolar o un hospital público.
- Además, para obtener más información sobre las pautas generales a seguir cuando se trata con empleados o funcionarios públicos, consultar la sección Trabajar con clientes del gobierno.



## DONACIONES BENÉFICAS E INVERSIONES COMUNITARIAS

Apoyamos a organizaciones benéficas calificadas con ayuda monetaria y no monetaria (por ejemplo, empleados voluntarios). Para maximizar el impacto de nuestros recursos, hay que coordinar las actividades de responsabilidad social corporativa. Un enfoque racionalizado y estratégico de la distribución de nuestros recursos benéficos nos permite ayudar a quienes servimos de forma significativa. Para obtener información sobre las actividades de servicio a la comunidad y las organizaciones que pueden recibir apoyo de la empresa, consulte las políticas aplicables en materia de responsabilidad social corporativa y donaciones benéficas, según corresponda.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Asegurarse de remitir todas las consultas sobre inversiones comunitarias al contacto adecuado de responsabilidad social corporativa.
- No asumir ningún compromiso de inversión comunitaria sin consultarlo con el contacto adecuado de responsabilidad social corporativa.
- Seguir todas las políticas y procedimientos pertinentes de la empresa al prestar servicio voluntario como representante de la misma.



# REGISTROS PRECISOS E INTEGRIDAD FINANCIERA DE LA EMPRESA

- Llevar registros precisos
- Conservación de registros

## LLEVAR REGISTROS PRECISOS

Llevar registros precisos es un aspecto importante de la actividad empresarial. Ciertas leyes y reglamentos exigen que nuestros contratos con clientes del gobierno y externos y nuestros informes y registros financieros reflejen con exactitud nuestras transacciones comerciales.

Contamos con un sistema de controles internos, que incluye políticas, procedimientos y auditorías internas y externas para ayudar a garantizar que las transacciones comerciales cuenten con las aprobaciones adecuadas y se registren correctamente. No obstante, usted es responsable de garantizar la exactitud de los datos, registros e informes, ya sea con fines internos o externos. Las imprecisiones o discrepancias deben comunicarse inmediatamente a la gerencia o al Departamento de Recursos Humanos o de Cumplimiento.

Estamos obligados a llevar registros de varias de nuestras actividades y contratos regulados, pero también es una buena práctica empresarial llevar registros de forma coherente, sistemática y fiable.

Todos los pagos y otras transacciones de la empresa deben estar debidamente autorizados por la gerencia, de conformidad con las políticas y procedimientos de la empresa, y registrados de forma precisa y completa en los libros y registros de nuestra empresa, de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados.

Bajo ninguna circunstancia podemos crear un registro o entrada falsa o engañosa en ningún registro o informe de la empresa, ni presentar registros, datos, informes o reclamaciones falsos a nadie. Este tipo de actividades pueden tener graves consecuencias penales o civiles y se considerarían una conducta impropia del empleado, al igual que la creación de un registro falso o engañoso por omisión de un hecho o dato importante. Las entradas permanentes en los registros de la empresa no deben alterarse de ninguna manera y las correcciones de cualquier registro deben hacerse de buena fe, con justificación y aprobación previa de la gerencia.

Llevar registros precisos también incluye garantizar que todos los gastos de contratos y consultoría, viajes, hojas de asistencia y cualquier otro gasto relacionado con la empresa, así como los justificantes, sean precisos y completos, lo que incluye garantizar la correcta asignación de costos. Si no realizamos un registro y una presentación precisos, podríamos incumplir nuestro acuerdo con los socios comerciales y clientes, incluidos los organismos gubernamentales, o infringir determinadas leyes y reglamentos.

*La falta de exactitud en los registros puede dar lugar a responsabilidades penales o civiles, pagos indebidos, rechazo de gastos en procedimientos judiciales y cuasijudiciales, declaraciones inexactas y reclamaciones falsas.*



**P: Sospecho que el informe financiero del que es responsable mi compañero de trabajo contiene discrepancias y puede no ser un reflejo exacto de nuestros registros financieros. Ya he cuestionado antes las imprecisiones, pero nada ha cambiado. ¿Qué tengo que hacer?**

**R:** *La empresa debe disponer de un marco de contabilidad financiera que pueda generar informes fácilmente verificables con datos fáciles de identificar. La precisión de los registros financieros de nuestra empresa y el buen funcionamiento de nuestros controles contables internos son vitales para la empresa. Las discrepancias o los problemas deben ser comunicados. Si se siente cómodo haciéndolo, hable de ello con su jefe inmediato para asegurarse de que entiende la situación. También puede ponerse en contacto con el Departamento de Recursos Humanos o de Cumplimiento.*

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Declarar y registrar todas las transacciones corporativas. No se permiten las transacciones "fuera del libro" (no registradas en los libros).
- Proteger y comparar periódicamente todos los bienes de la empresa para asegurarse de que coinciden con lo que realmente hay. Cualquier variación deberá conciliarse.
- Controlar el fraude, el despilfarro y los abusos mediante los controles establecidos para contribuir a la detección, investigación y prevención de tales actividades.
- Cooperar plena y honestamente con los auditores internos y externos.
- Estar atento a las irregularidades en la forma en que se realizan los pagos, incluidos importantes pagos en efectivo y cualquier transacción inusual, e informar de cualquier actividad sospechosa al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales. Nuestra empresa no aprueba, facilita ni apoya el lavado de dinero.
- Informar sobre irregularidades en la contabilidad, las prácticas de auditoría o los controles internos a los Departamentos de Recursos Humanos, Cumplimiento o Asuntos Legales.
- Informar de cualquier sospecha de fraude, despilfarro o abuso que involucre a nuestros empleados al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.
- Informar de cualquier sospecha de fraude, despilfarro o abuso que involucre a proveedores, pacientes, afiliados, agentes u otras personas, que no sean nuestros empleados, a la unidad especial de investigación o a la unidad de investigación de fraudes.

A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:

- Depositar fondos de la empresa en una cuenta personal o no corporativa.
- Causar intencionadamente la inexactitud de cualquier registro. Algunos ejemplos de actos prohibidos son:
  - Hacer que los registros aparezcan como si los pagos se hubieran hecho a una persona cuando se hicieron a otra.
  - Presentar gastos para su reembolso que no reflejen con exactitud la verdadera naturaleza del gasto.
  - Falsificar el tiempo en el registro de horas de trabajo, registrándolo como trabajado cuando no se está trabajando, o hacerlo “fuera de horario.”
  - Cambiar el destinatario de una reclamación para canalizar los pagos a un destinatario indebido.
  - Eliminar reclamaciones del sistema informático sin redirigirlas para su reprocesamiento y documentar adecuadamente la acción.
  - Crear cualquier otro registro que no refleje con exactitud la verdadera naturaleza de la transacción.
- Influir de forma fraudulenta, coaccionar, manipular o engañar a cualquier auditor encargado de realizar una auditoría de nuestra empresa (por ejemplo, estados financieros, programas gubernamentales, auditorías SOC-1 y SOC-2).



**P: Sospecho que mi compañero de trabajo está falsificando sus hojas de asistencia. ¿Qué tengo que hacer?**

**R:** *Se prohíbe la falsificación de cualquier registro de la empresa, financiero o de otro tipo. La empresa cuenta con programas para ayudar a los empleados en tiempos difíciles. Hable de ello con su jefe inmediato y póngase en contacto con el Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.*

## CONSERVACIÓN DE REGISTROS

Es una buena práctica empresarial gestionar los recursos de información (por ejemplo, datos, información, documentos y registros) de forma coherente, sistemática y fiable para poder recuperarlos rápidamente cuando sea necesario.

No mantener los registros en buen estado puede tener consecuencias negativas para la empresa. Todos los empleados que creen, reciban, usen o gestionen recursos de información de la empresa deben cumplir todas las políticas de gestión y conservación de registros aplicables.



**P: ¿Tenemos que seguir las normas de gestión de documentos cuando trabajamos desde casa?**

**R: Sí.** *Las políticas relacionadas con la gestión y conservación de documentos se aplican a todos los recursos de información, independientemente de dónde se creen o reciban.*

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Todos los recursos de información, independientemente de su medio o ubicación de almacenamiento, están sujetos a un periodo de conservación.
- Los registros pueden ser: (a) documentos en papel, formularios, informes, manuales, correspondencia y archivos; (b) archivos informáticos, como hojas de cálculo, documentos en textos y mensajes de correo electrónico; o (c) información en otros formatos, como secuencias de video, cintas de audio, microfilmes y fotografías.
- Asegurarse de gestionar, conservar y destruir todos los registros empresariales de los recursos de información reservados de la empresa de una forma que respalde tanto las operaciones empresariales en curso, así como el cumplimiento de los distintos requisitos contables, de auditoría, de clientes, legales, reglamentarios y fiscales. Para obtener más información, consultar la política de gestión y conservación de registros.
- Seguir los avisos de retención legal emitidos por el Departamento de Asuntos Legales. En algunos casos, el Departamento de Asuntos Legales envía un aviso de retención legal por el que se suspenden los requisitos de conservación de determinados documentos y registros. Un aviso de retención legal exige la conservación de determinados documentos y registros en circunstancias especiales, como litigios pendientes o reales, investigaciones del gobierno, auditorías o decretos de consentimiento, y sustituye a los requisitos de la política de gestión y conservación de registros aplicable mientras dure la retención legal.
- No destruir, desechar, retener o alterar documentos y registros pertinentes a un asunto legal, auditoría o investigación del gobierno. Estas acciones pueden acarrear sanciones penales.
- Si tiene alguna pregunta o duda, póngase en contacto con el Departamento de Gestión de Registros o con la persona designada.

# PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN Y PROPIEDADES

- Privacidad
- Información confidencial, de propiedad exclusiva y otra información no pública
- Información del empleado



## PRIVACIDAD

Tenemos la obligación legal y ética de salvaguardar y proteger la información confidencial de nuestros clientes y pacientes. Como tal, debemos cumplir todas las leyes de privacidad aplicables.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Leer y cumplir todas las políticas de privacidad aplicables y procedimientos operativos normalizados relacionados y cualquier obligación contractual que también se pueda aplicar.
- Proteger toda la información de salud, financiera o laboral. Esto incluye la información como nombres, direcciones, números de teléfono o cualquier otra información que se pueda usar para identificar a una persona. Dicha información solo podrá ser consultada, usada o divulgada conforme a lo permitido por las leyes o políticas y procedimientos federales, estatales y locales en materia de privacidad.
- Limitar el acceso, uso y divulgación de información a la cantidad mínima de información necesaria para lograr el propósito previsto del acceso, uso o divulgación.
- Siempre que sea posible, usar información no identificable.
- Se prohíbe el uso de números del Seguro Social interna o externamente, a menos que exista una necesidad comercial imperiosa aprobada.
- Informar inmediatamente de cualquier infracción conocida o potencial de la privacidad o del uso o divulgación no permitidos de la información de salud protegida (PHI) al contacto apropiado del Departamento de Privacidad o de Cumplimiento. Esto incluye cualquier pérdida o robo de información.
- Asegurarse de que la información se divulga únicamente a personas o entidades autorizadas.
- Usar la información sobre empleados, miembros y pacientes únicamente conforme a lo permitido por la ley, los reglamentos y la política.
- Comprobar la exactitud de la información.
- Enviar toda la información de salud protegida (PHI) de forma segura usando métodos aprobados por la empresa.





**P: Un proveedor de la empresa ha solicitado una lista de nuestros miembros que son diabéticos. El proveedor necesita esta información para cumplir con sus obligaciones contractuales. ¿Está bien que le proporcione la información de miembros solicitada?**

**R:** *Depende. La información de salud protegida (PHI) siempre debe protegerse y no debe divulgarse ni compartirse sin asegurarse de que se dispone de las autorizaciones pertinentes. Se requieren acuerdos contractuales como un acuerdo de socio comercial u otros acuerdos. Además, puede ser necesaria la autorización a través de un proceso formal de gobernabilidad.*

A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:

- Compartir información con alguien que no está autorizado a recibirla, tanto interna como externamente.
- Acceder a información que no es necesaria para realizar nuestro trabajo.
- No actuar con precaución al compartir información por correo electrónico, fax, correo postal u otros medios de distribución.
- No proteger la información que pueda dar lugar a una divulgación no permitida, incluidas aquellas inadvertidas que podrían surgir en conversaciones sociales o en relaciones comerciales con personas ajenas a la empresa.
- No proteger información que pueda ayudar a otros a cometer fraude, despilfarro, abuso o uso indebido de productos o servicios de la empresa, o invasión de la privacidad.



**P: Por error, envié un correo electrónico con información de salud protegida (PHI) a una persona ajena a la empresa. ¿Debo informarlo?**

**R:** *Sí, las divulgaciones indebidas de información de salud protegida (PHI) deben comunicarse al Departamento de Cumplimiento o de Privacidad.*

## INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD EXCLUSIVA Y OTRA INFORMACIÓN NO PÚBLICA

Debemos respetar el carácter sensible de la información confidencial y privada de la empresa.

La información confidencial, de propiedad exclusiva y no pública que se obtiene sobre nuestra empresa, clientes, pacientes y proveedores suele estar sujeta a acuerdos o políticas de no divulgación y a leyes y reglamentos específicos sobre privacidad. La divulgación o el uso personal de dicha información también puede infringir las leyes y reglamentos sobre secretos comerciales, valores y adquisición. Está prohibido utilizar cualquier medio ilegal o engañoso para buscar u obtener información confidencial, secretos comerciales u otra información no pública de la competencia o relativa a productos y servicios de la competencia.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Se ceden a la empresa todos los derechos de propiedad intelectual que podamos desarrollar o crear durante nuestro trabajo.
- No podemos divulgar ni usar en ningún momento, ya sea durante el empleo o con posterioridad al mismo, ninguna información confidencial y de propiedad exclusiva obtenida durante el empleo, tanto si ha sido desarrollada por nosotros o no, excepto en la medida en que sea necesario para desempeñar nuestras funciones como empleados de la empresa.
- Debemos devolver inmediatamente todos los bienes de la empresa en caso de finalización del contrato, incluidos todos los manuales, cartas, notas, cuadernos, informes y cualquier otro material confidencial y de propiedad exclusiva.
- Las infracciones cometidas por un empleado o ex empleado pueden dar lugar a medidas disciplinarias o a acciones legales.
- Aunque GuideWell no cotiza en la bolsa, negocia con proveedores que pueden estar sujetos a las leyes sobre información privilegiada.



**P: Vi un artículo en la intranet de GuideWell que quisiera compartir con un familiar. ¿Está bien que lo comparta?**

**R:** *No. Aunque la información confidencial y de propiedad exclusiva puede compartirse con los empleados de la empresa, se requiere autorización para compartir o divulgar esta información con personas u organizaciones ajenas a la empresa.*

## INFORMACIÓN DEL EMPLEADO

La empresa reconoce la importancia de la privacidad y la confidencialidad con respecto a la información del empleado. Esto incluye, entre otros, información demográfica, sueldo e información sobre el salario, información financiera/bancaria e información médica/de reclamaciones.

Por lo general, no se permite divulgar información del empleado a terceros fuera de la empresa a menos que:

- El empleado autorice la divulgación;
- Un tribunal ordene dicha divulgación; o
- La empresa tenga alguna otra obligación de divulgar la información.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Proteger la información del empleado de una exposición injustificada proporcionando solo la cantidad mínima de información necesaria para realizar la tarea prevista.
- El acceso o el uso de cualquier información de los empleados solo se permite en caso de necesidad documentada de conocerla y debe utilizarse únicamente para apoyar la función empresarial específica para la que se concedió el acceso.
- Seguir los procesos empresariales normales cuando se trate de asuntos relacionados con seguros personales y no solicitar la intervención de otras personas de la empresa para que le ayuden.
- Cuando se le pida que facilite referencias laborales, consultar con la persona el método de verificación aprobado por la empresa (por ejemplo, línea automatizada de verificación de empleo, sitio web dedicado a la verificación) o ponerse en contacto con el Departamento de Recursos Humanos para obtener más información.

*No comparta nunca información del empleado con otros empleados a menos que exista un motivo comercial y esté dentro del alcance de sus funciones designadas.*

A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:

- Usar la información del empleado como datos de prueba, con fines de capacitación o para proporcionar ejemplos o testimonios.
- Eludir los procedimientos operativos normales. Cualquier solicitud en este sentido debe comunicarse al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.



# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Seguridad de la información

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información confidencial y de propiedad exclusiva de la empresa debe protegerse contra accesos no autorizados, usos inadecuados y robos o pérdidas. Protegemos nuestra tecnología e información a través de una combinación de políticas, normas, procedimientos y tecnología. La supervisión continua del acceso a los sistemas y el uso de la información se realiza de forma rutinaria para comprobar si son apropiados, si hay actividades no autorizadas, nuevas amenazas y oportunidades de mejora.

Los recursos de información se protegen según el nivel de clasificación definido en las políticas de la empresa. En caso de duda sobre el nivel de clasificación para un uso concreto de la información, nuestra política es proteger la información al nivel más alto de clasificación. El acceso de los empleados a la información protegida está limitado en función de su puesto de trabajo y de la clasificación de la información solicitada. Debemos facilitar el acceso y credenciales de autenticación antes de acceder a los recursos protegidos.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Identificar correctamente la información de la organización, tal como se indica en las políticas empresariales, los requisitos legales y los acuerdos empresariales aplicables.
- Limitar la posibilidad de compartir y usar la información a quienes deban conocerla y limitar el acceso en función del trabajo desempeñado.
- Obtener las aprobaciones o autorizaciones adecuadas o asegurarse de que existen acuerdos contractuales antes de compartir información con cualquier persona ajena a la empresa.
- Almacenar información según su clasificación. Si el nivel de clasificación no está determinado o se desconoce, tratar la información como si debiera estar protegida al máximo nivel de restricción hasta que lo sepamos con certeza.
- No almacenar nunca información confidencial y de propiedad exclusiva en un dispositivo informático móvil personal.
- Asegurar nuestro puesto de trabajo cuando nos alejemos de nuestro escritorio.
- Asegurar físicamente su laptop o dispositivos portátiles. Tener especial cuidado para proteger los dispositivos móviles al viajar. No dejar nunca objetos móviles en un vehículo sin seguro.
- Informar de incidentes sospechosos o conocidos que puedan afectar a la seguridad o privacidad de la información de la empresa o a los activos del sistema para que se pueda investigar el asunto.

- Informar inmediatamente a seguridad de la pérdida, del robo o del deterioro de equipos informáticos, medios o dispositivos portátiles.
- Guardar las credenciales de acceso de forma segura y no compartirlas nunca con otras personas.
- Elegir contraseñas complejas que no sean fáciles de adivinar.
- Se supervisan las actividades de los empleados, incluido el correo electrónico, el uso de Internet y el uso del sistema.
- Hay que estar atento a las defensas de ciberseguridad y no ser víctima de correos electrónicos de phishing.
- Desconfiar de correos electrónicos desconocidos o de solicitudes de sus credenciales de acceso.



**P: Recibí un correo electrónico que parece proceder de nuestra empresa. Me solicita hacer clic en un enlace y que proporcione mi contraseña. ¿Está bien que proporcione esta información cuando me piden hacerlo?**

**R:** *No. Si recibe un correo electrónico que parece proceder de nuestra empresa y le pide sus credenciales de acceso, puede tratarse de un correo electrónico de phishing y debe comunicarlo inmediatamente al Departamento de Seguridad Informática correspondiente.*



# Tratos con programas gubernamentales e interacciones con el sector público

- Trabajar con clientes del gobierno
- Contribuciones políticas y acciones de cabildeo
- Actividades en el exterior

## TRABAJAR CON CLIENTES DEL GOBIERNO

Mantenemos relaciones comerciales con el gobierno estadounidense y diversas entidades y organismos gubernamentales federales, estatales y locales. Las leyes y reglamentos que regulan esas actividades son estrictos y, a menudo, complejos. Por lo tanto, debemos conocer y cumplir todas las leyes, reglamentos, normas y otros requisitos que regulan la ejecución de programas gubernamentales, contratos y transacciones asociadas.

Si no está seguro de cuáles son los requisitos legales, reglamentarios o contractuales aplicables en una situación concreta, consulte al Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales. La interacción con organismos y funcionarios públicos también exige un compromiso constante con las normas éticas más exigentes, atención a los detalles y la debida diligencia para proteger la reputación de la empresa y su participación continua en los mercados públicos.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Hay que ser siempre preciso y veraz al interactuar con organismos y funcionarios públicos. Los documentos y otros registros proporcionados, así como las declaraciones orales o escritas realizadas al gobierno, deben ser siempre claros, completos y no engañosos.
- Cooperar plena y honestamente con las auditorías e investigaciones que realice el gobierno.
- Nunca dar/recibir pagos, ni nada de valor, a nadie ni de nadie a cambio de remisiones para servicios pagados en el marco de un programa de salud federal.
- Adoptar y seguir controles y procesos que garanticen la precisión de los datos y declaraciones transmitidas al gobierno o usadas en relación con contratos o programas gubernamentales.
- Garantizar que los consultores, vendedores y proveedores cumplen los requisitos del gobierno, las políticas de la empresa y las condiciones contractuales.
- Garantizar que los cargos a los contratos públicos y el uso de los fondos asignados son exactos y están autorizados, lo que incluye garantizar que el tiempo de trabajo se registra con precisión y que se excluyen los gastos no autorizados.

*Recuerde que la violación de cualquier ley o reglamento puede dar lugar a medidas disciplinarias, incluido el despido.*



- Informar inmediatamente al Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales de cualquier actividad que se considere ilegal, que pueda dar lugar a una reclamación falsa o que pueda dar lugar a un pago excesivo por parte del gobierno o a la retención de fondos adeudados al gobierno. Llevar a cabo la diligencia debida con posibles proveedores.
- Nunca aceptar obsequios de un organismo gubernamental o entidad pública ni ofrecer obsequios a los mismos. Esto incluye a los empleados del gobierno federal, estatal o local o de una entidad pública, incluido un comité escolar o un hospital público.
- No realizar nunca ningún tipo de pago, promesa de pago ni dar nada de valor a empleados o representantes de ningún gobierno, empresa u organismo público o internacional con el fin de obtener, conservar o dirigir negocios de forma ilícita. Bajo ninguna circunstancia están permitidos los sobornos, comisiones u otras consideraciones de valor.
- La infracción de las leyes y reglamentos relativos a los obsequios a empleados públicos puede acarrear graves consecuencias legales penales o civiles.

#### A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:

- No respetar los requisitos del contrato sin la debida aprobación por escrito de un funcionario autorizado.
- Ofrecer, prometer o entregar un obsequio, dinero en efectivo o cualquier cosa de valor a un empleado o funcionario público.
- Solicitar o aceptar obsequios, dinero en efectivo o cualquier cosa de valor de un empleado o funcionario público.
- Entablar conversaciones laborales con un funcionario público que tenga responsabilidad en la toma de decisiones o en la adquisición de contratos con el gobierno. Dado que existen importantes restricciones en lo que respecta a las conversaciones laborales con empleados y funcionarios públicos actuales y retirados, se recomienda consultar con el Departamento de Cumplimiento y de Asuntos Legales antes de entablarlas.
- Aceptar o tratar de obtener información no pública de la selección de fuentes o la competencia sobre la adquisición pública o la oferta o propuesta de la competencia.
- Contratar a personas o entidades que estén excluidas de los programas federales de adquisición y no adquisición para la ejecución de cualquier contrato o programa gubernamental, incluidos el Programa Federal de Beneficios de Salud para Empleados (FEHBP), Medicare y Medicaid.



**P: La empresa está pensando en cómo crear nuevos acuerdos que incentiven a los proveedores para que gestionen mejor los resultados de nuestros afiliados y aumenten su base de pacientes. ¿Está bien que, como parte del acuerdo, yo negocie que nuestra empresa compense al grupo de proveedores por el aumento de afiliados de nuestra empresa?**

**R:** *No. Un acuerdo que ofrezca un pago a cambio de la remisión de pacientes puede estar prohibido. Consulte con el Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales para obtener información sobre cómo proceder con este acuerdo propuesto.*

**P: Queremos ampliar nuestro segmento de negocio gubernamental. Varios funcionarios del gobierno estarán en la ciudad y se han ofrecido a cenar con nosotros. Para agradecerles su tiempo, pensamos que sería un detalle pagarles la cena. ¿Está bien?**

**R:** *No. No está permitido ofrecer nada de valor, incluidas comidas, a un empleado o funcionario público.*

## CONTRIBUCIONES POLÍTICAS Y ACCIONES DE CABILDEO

Se nos anima a votar y a participar activamente en el proceso político. Al hacerlo, es importante saber que el proceso político está muy regulado y que hay leyes que restringen la participación política individual y de las empresas.

El Comité de Acción Política de GuideWell (GuideWell Political Action Committee, GPAC), nuestro comité de acción política no partidista, es una de las formas en que los empleados elegibles pueden participar voluntariamente en el proceso político. Las contribuciones políticas realizadas por el GPAC son financiadas en su totalidad por contribuciones voluntarias de los empleados elegibles. La participación es completamente voluntaria a discreción de los empleados elegibles.

El cabildeo se describe como el contacto de una persona con un político o funcionario público en relación con la legislación, normas, reglamentos, programas y contratos. No se incluyen los contactos rutinarios realizados en el curso normal de las actividades gubernamentales, como la administración de un contrato público (incluida la presentación de una propuesta), la respuesta a una solicitud del gobierno (incluidas las solicitudes de comentarios sobre la elaboración de normas), la respuesta a un proceso legal o la presentación de informes requeridos.

A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Conocer las leyes, restricciones y requisitos relativos a las actividades y contribuciones políticas. Se exige la debida diligencia en el seguimiento de las contribuciones y acciones de cabildeo.
- No se permite el reembolso de contribuciones políticas personales, incluidas las contribuciones a comités de acción política.
- Cuando participamos en actividades políticas, podemos hacerlo en nuestra capacidad personal y no como representantes de la empresa.
- No trabajar en campañas políticas durante el horario de trabajo.
- No usar los bienes de la empresa (por ejemplo, teléfonos, fotocopiadoras, correo electrónico, fax) como parte de una campaña, incluida la recaudación de fondos.
- Pedir asesoramiento al Departamento de Relaciones Gubernamentales correspondiente antes de aceptar hacer algo que pueda interpretarse como una intervención de la empresa en cualquier actividad política.

*Las leyes de divulgación de las acciones de cabildeo exigen la declaración de contactos y gastos e incluyen actividades que van más allá de la promoción o la oposición a la legislación.*

A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:

- No está permitido solicitar contribuciones políticas en las instalaciones de la empresa. (Nuestro GPAC puede hacer solicitudes a los empleados elegibles en las instalaciones de la empresa durante el horario de trabajo.)
- No está permitida la distribución de material impreso en las instalaciones de la empresa ni el uso de los bienes de la empresa con fines políticos.



**P: Soy voluntario de un candidato político. ¿Está bien?**

**R:** *Sí, siempre que realice sus actividades en su tiempo libre, a sus expensas y sin usar los bienes de la empresa.*

## ACTIVIDADES EN EL EXTERIOR

Para los empleados que participan en actividades y transacciones internacionales, existen normas adicionales que deben seguirse. Es de suma importancia que los empleados comprendan que pagar o prometer pagar o dar dinero en efectivo o cualquier cosa de valor a un funcionario extranjero para obtener o conservar negocios o recibir un trato favorable constituye una infracción penal de la legislación estadounidense. Esto se aplica a nuestros empleados y a nuestros socios comerciales que trabajan en el extranjero en nuestro nombre.

Determinados programas, productos y cuentas no permiten la deslocalización de servicios o exigen una autorización previa para ello. La deslocalización hace referencia al uso por parte de nuestra empresa de un proveedor que nos presta todos o algunos de los servicios fuera de las fronteras de Estados Unidos. Conocer los requisitos de los programas, productos y cuentas en los que se trabaja. En caso de tener conocimiento de actividades en el extranjero relacionadas con nuestro Grupo Estatal, Programa Federal de Empleados, Medicare o Medicaid, ponerse en contacto inmediatamente con el Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales.



# REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

- Requisitos legales y reglamentarios

## REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Estamos sujetos a muchas leyes y reglamentos federales, estatales y, en algunos casos, incluso locales que se aplican a nuestra actividad. Aunque no son exhaustivas y no todas se mencionan en el Código de Conducta, las siguientes son algunas de las leyes con las que debemos familiarizarnos. Al igual que con cualquier ley o reglamento, si tiene dudas sobre si una ley o un reglamento en particular se aplica a nuestra empresa o le preocupa que no estemos cumpliendo plenamente una ley o un reglamento, debe consultar con el Departamento de Cumplimiento o Asuntos Legales.

### NUESTRO ENTORNO

#### **Ley contra la Discriminación por Motivos de Edad en el Empleo**

La Ley contra la Discriminación por Motivos de Edad en el Empleo (Age Discrimination in Employment Act) prohíbe la discriminación por motivos de edad en contratación, promoción, despido u otros privilegios laborales de cualquier solicitante y empleado de 40 años o más.

#### **Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990**

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en el empleo, actividades públicas, espacios públicos, transporte y comunicaciones.

#### **Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VII)**

El Título VII de la Ley de Derechos Civiles prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, religión, sexo o nacionalidad. El Título VII también prohíbe la discriminación contra una persona por su asociación con otra persona de una raza, color, religión, sexo nacionalidad en particular.

#### **Ley de Normas Laborales Justas de 1938**

La Ley de Normas Laborales Justas de 1938 impone un salario mínimo básico y el pago de horas extra a la mayoría de las empresas privadas y públicas. También prohíbe el empleo de trabajadores menores de 16 años en la mayoría de los trabajos y el empleo de trabajadores menores de 18 años en aquellas ocupaciones consideradas peligrosas.

### **Orden ejecutiva 13627- Refuerzo de la Protección contra la Trata de Personas en los Contratos Federales**

La Orden Ejecutiva exige a los contratistas federales que adopten y apliquen una política de cero tolerancia con respecto a la trata de personas, que incluya prohibiciones de participar en formas graves de trata de personas, contratación de actos sexuales con fines comerciales o uso de trabajo forzado en la ejecución del contrato.

## **RELACIONES CON EL MERCADO DE SEGUROS MÉDICOS Y LOS SOCIOS COMERCIALES**

### **Leyes antimonopolio**

Las leyes antimonopolio federales y estatales prohíben las prácticas empresariales que privan injustamente a los consumidores de los beneficios de la competencia. Sin competencia, los consumidores pueden pagar precios más altos por los bienes y servicios.

### **Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud de 1996 (HIPAA)**

HIPAA es una ley federal que reformó principalmente el mercado de los seguros de salud grupal. HIPAA crea un mayor acceso a los seguros de salud, fomenta la normalización y la eficiencia en el sector de la salud, protege la privacidad de la información médica y establece normas para la seguridad de la información de salud electrónica.

## **TRATOS CON PROGRAMAS GUBERNAMENTALES E INTERACCIONES CON EL SECTOR PÚBLICO**

### **Ley Antisoborno**

La Ley Antisoborno prohíbe solicitar, recibir, ofrecer o pagar a sabiendas y voluntariamente una remuneración, incluida cualquier comisión, soborno, descuento o cualquier cosa de valor, por referencias de servicios que se pagan, total o parcialmente, en virtud de un programa de salud federal o se proporciona a cualquier contratista o subcontratista federal con el fin de obtener o recompensar indebidamente un trato favorable en relación con un contrato o subcontrato federal.

### **Sobornos y gratificaciones**

La legislación federal considera ilegal ofrecer o prometer directa o indirectamente cualquier cosa de valor a un funcionario público con la intención de influir en un acto oficial (soborno) u ofrecer o prometer cualquier cosa de valor a un funcionario público “por o para” un acto oficial (gratificación ilegal). No se requiere ninguna intención corrupta para que se considere una gratificación ilegal y la ley prohíbe las gratificaciones por actos oficiales pasados y futuros.

### **Partes excluidas**

Como regla general, los contratistas federales y los participantes en programas de salud federales tienen prohibido celebrar contratos y efectuar pagos a partes suspendidas o inhabilitadas de programas de adquisición y no adquisición y a partes excluidas de la participación en programas de salud federales. Esto incluye artículos o servicios suministrados, solicitados o indicados por una persona o entidad excluida.

### **Leyes federales y estatales sobre reclamaciones falsas**

Las leyes federales y estatales sobre reclamaciones falsas prohíben presentar a sabiendas una reclamación falsa o hacer que otra persona presente una reclamación falsa pagadera con cargo a un programa federal o estatal. Esto incluye la presentación a sabiendas de información incorrecta en el marco de un programa federal. Además, el hecho de no devolver un pago excesivo de fondos públicos también puede constituir una reclamación falsa.

### **Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero**

La Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero prohíbe a determinados tipos de personas y entidades pagar u ofrecer, directa o indirectamente, sobornos, comisiones u otros pagos de dinero o cualquier otra cosa de valor a cualquier persona, incluidos funcionarios, empleados o representantes de cualquier gobierno, empresa u organismo público o internacional, o a cualquier otro tercero, con el fin de obtener, retener o dirigir negocios de forma ilícita.

### **Ley Stark (Ley de Autorreferencia Médica)**

La Ley Stark, también conocida como Ley de Autorreferencia Médica, prohíbe a un médico referir determinados servicios médicos a una entidad en la que el médico (o un miembro de su familia) tenga un interés de propiedad o inversión o con la que tenga un acuerdo de compensación.



## OTROS

### Ley de Cuidado de Salud Asequible

La Ley de Cuidado de Salud Asequible (Affordable Care Act) incluye varias reformas que han modificado el sistema de salud estadounidense, como la creación de intercambios de seguros médicos, la eliminación de las exclusiones por enfermedades preexistentes y los límites máximos de por vida, el requisito de que los planes incluyan determinados beneficios esenciales para la salud y la disponibilidad de subsidios para compartir costos y créditos fiscales para las primas, entre otras muchas disposiciones (ciertas reformas no se aplican en Puerto Rico).

#### La Sección 1557 de la Ley de Cuidados de Salud Asequible

La Sección 1557 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad en determinadas actividades y programas de salud.

### Ley de Protección del Consumidor Telefónico

La Ley de Protección del Consumidor Telefónico (TCPA) es una ley federal que restringe el uso de un sistema de marcación telefónica automática para determinados tipos de actividades de telemarketing. La TCPA puso en marcha la lista nacional No llamar en 2003.

## RECURSOS

Nadie espera que tengamos la respuesta a todas las preguntas relacionadas con el cumplimiento o la ética, pero sí que sepamos cuándo pedir ayuda y dónde acudir en busca de ayuda. A continuación, figuran varios recursos disponibles para ayudarnos:

FLORIDA BLUE	
Informar de un asunto de cumplimiento o ética	<p>Jefe inmediato, si procede Línea de ayuda: 1-800-477-3736 ext. 56300  Presentar una denuncia en línea: <a href="http://www.compass.ethicspoint.com">www.compass.ethicspoint.com</a>  Correo electrónico: <a href="mailto:compass@guidewell.com">compass@guidewell.com</a>  Código QR:</p>  <p>Director de Integridad, Riesgo y Cumplimiento: (904) 905-5068  Director de Ética Empresarial: (904) 905-4264  Recursos Humanos (Relaciones con el empleado): (904) 905-4994  Asuntos Legales: (904) 905-8720</p>

Privacidad	Línea de ayuda de privacidad: 1-888-574-2583
Seguridad	<p>Situaciones que no son emergencia: (904) 905-2009                  Presentar una denuncia en línea: <a href="https://floridablue.omnigo.one">https://floridablue.omnigo.one</a>                  Correo electrónico: <a href="mailto:securitycommandcenter@bcbsfl.com">securitycommandcenter@bcbsfl.com</a>                  Código QR:</p>  
Unidad de Investigación Especial	<p>Teléfono: (800) 678-8355                  Fax: (904) 905-5925                  Correo electrónico: <a href="mailto:specinvestunit@floridablue.com">specinvestunit@floridablue.com</a>                  Completar un informe sobre fraude y abuso en: <a href="http://floridablue.com">floridablue.com</a> o en la Intranet en: <a href="http://cag.bcbsfl.com/sites/beic/SIU/default.aspx">http://cag.bcbsfl.com/sites/beic/SIU/default.aspx</a> Correo postal: Florida Blue, Special Investigation Unit (Unidad de Investigación Especial)                  P.O. Box 44193                  Jacksonville, FL 32231-4193</p>
Políticas de la empresa	<a href="http://cpol.bcbsfl.com/Pages/Home.aspx">http://cpol.bcbsfl.com/Pages/Home.aspx</a>
Políticas de Recursos Humanos	<a href="http://hr.bcbsfl.com/Pages/HRPolicyView.aspx">http://hr.bcbsfl.com/Pages/HRPolicyView.aspx</a>

## DIAGNOSTIC CLINIC MEDICAL GROUP (DCMG)

Informar de un asunto de cumplimiento o ética	<p>Jefe inmediato, si procede Línea de ayuda: (800) 477-3736 ext. 56300                  Presentar una denuncia en línea: <a href="http://www.compass.ethicspoint.com">www.compass.ethicspoint.com</a>                  Cumplimiento de DCMG: (727) 581-8767 ext. 2026 o ext. 2061</p>
Privacidad	Funcionario de privacidad de DCMG: (727) 585-8767 ext. 2026

## POPHEALTHCARE (PHC)

Informar de un asunto de cumplimiento o ética	<p>Jefe inmediato, si procede                  Línea de ayuda de Cumplimiento de PHC: (855) 574-1154                  Presentar una denuncia en línea: <a href="http://www.pophealthcare.ethicspoint.com">www.pophealthcare.ethicspoint.com</a>                  Correo electrónico de Cumplimiento: <a href="mailto:compliance@pophealthcare.com">compliance@pophealthcare.com</a>                  Correo electrónico de Recursos Humanos: <a href="mailto:hr@pophealthcare.com">hr@pophealthcare.com</a></p>
---	---

TRIPLE-S MANAGEMENT CORPORATION	
Informar de un asunto de cumplimiento o ética	Jefe inmediato, si procede Línea de ayuda: (866) 384-4277 Presentar una denuncia en línea: <a href="http://www.ethicspoint.com">www.ethicspoint.com</a>
Comité de auditoría	Correo postal: Attention-Audit Committee P.O. Box 363628 San Juan, PR 00936-3628
Oficina de auditoría interna	Teléfono: (787) 277-6076 Correo postal: Attention-Internal Audits Office P.O. Box 363628 San Juan, PR 00936-3628
Oficina de Asuntos Legales	Teléfono: (787) 749-4949, ext. 832-1948 Correo postal: Attention-Legal Affairs Office P.O. Box 363628 San Juan, PR 00936-3628
Triple S Propiedad y Triple S Insurance Agency	Fax: (787) 707-7222 Correo electrónico de la Oficina de Cumplimiento: <a href="mailto:cumplimientotsp@ssspr.com">cumplimientotsp@ssspr.com</a> Correo electrónico de la Unidad de Investigación Especial: <a href="mailto:siutsp@ssspr.com">siutsp@ssspr.com</a> Correo postal: Attention- Compliance Office P.O. Box 70313 San Juan, PR 00936-8313
Triple S Salud y Triple S Advantage	Teléfono: (787) 749-4949 ext. 832-2438 Correo electrónico de Cumplimiento y Privacidad: <a href="mailto:TSACompliance@ssspr.com">TSACompliance@ssspr.com</a> Correo electrónico de la Unidad de Investigación Especial: <a href="mailto:fraude@ssspr.com">fraude@ssspr.com</a> Correo postal: Attention-Compliance Department P.O. Box 363628 San Juan, PR 00936-3628
Triple S Salus Oficina de Calidad y Cumplimiento	Correo electrónico: <a href="mailto:saluscompliance@saluspr.com">saluscompliance@saluspr.com</a> Correo postal: Attention - Quality and Compliance Office PMB 509 P.O. Box 7891 Guaynabo, PR 00970-7891
Triple S Vida	Teléfono: (787) 777-8432 ext. 835-1730 Correo electrónico de la Oficina de Cumplimiento: <a href="mailto:Cumplimiento@sssvida.com">Cumplimiento@sssvida.com</a> Correo electrónico de la Unidad de Investigación Especial: <a href="mailto:fraude@sssvida.com">fraude@sssvida.com</a> Correo postal: Attention- Compliance Office P.O. Box 363786 San Juan, PR 00936-3786
Políticas de Recursos Humanos de Triple S - se encuentran en el portal para empleados (intranet) Políticas de Triple S Salud y Triple S Advantage - se encuentran en Compliance 360	

## WEBTPA/COMMUNITAS

<p>Informar de un asunto de cumplimiento o ética</p>	<p>Jefe inmediato, si corresponde Línea de Cumplimiento de WebTPA: (800) 371-2919                  Línea de Cumplimiento de Communitas: (800) 371-2919                  Presentar una denuncia en línea: <a href="http://www.webtpa.com/compliance-and-ethics">www.webtpa.com/compliance-and-ethics</a>                  Director de Cumplimiento: (469) 417-1894                  Director de Recursos Humanos: (469) 417-1846</p>
--	---

## FLORIDA HEALTH CARE PLANS (FHCP)

<p>Informar de un asunto de cumplimiento o ética</p>	<p>Jefe inmediato, si procede                  Línea de ayuda: (386) 615-4080 o ext. 4080 internamente Presentar una denuncia en línea: <a href="mailto:compliance@fhcp.com">compliance@fhcp.com</a>                  Funcionario de Cumplimiento y Privacidad de FHCP: (386) 676-7105                  Recursos Humanos de FHCP (Relaciones con el empleado): (386) 676-7153</p>
<p>Privacidad</p>	<p>Línea de ayuda de privacidad: (386) 615-4080 o                  Funcionario de Cumplimiento y Privacidad de FHCP: (386) 615-4088</p>
<p>Unidad de Investigación de Fraudes</p>	<p>Teléfono:                  Funcionario de Cumplimiento y Privacidad de FHCP: (386) 676-7105                  Auditor de Cumplimiento y Privacidad de FHCP: (386) 615-4088                  Correo electrónico: <a href="mailto:compliance@fhcp.com">compliance@fhcp.com</a>                  Correo postal: Departamento de Cumplimiento de FHCP Unidad de Investigación de Fraudes                  2450 Mason Ave.                  Daytona Beach, FL 32114</p>
<p>Políticas de la empresa</p>	<p>Las políticas de la empresa de FHCP se encuentran en PolicyTech</p>
<p>Políticas de Recursos Humanos</p>	<p>Las políticas y el manual del empleado de Recursos Humanos de FHCP se encuentran en PolicyTech</p>

# GUIDEWELL

GuideWell Mutual Holding Corporation

032824