

UHS[®] MANUAL DE CUMPLIMIENTO

Nuestro compromiso por una conducta ética y el cumplimiento dependen de todo el personal de UHS.

Si se encuentra en un dilema ético o sospecha de alguna conducta inadecuada o ilegal, discúptalo con su supervisor o utilice el proceso de reporte de este Código de conducta, incluida la Línea directa de cumplimiento (llamada gratuita al **1-800-852-3449**) o los reportes vía Internet en **www.uhs.alertline.com**

Índice

Introducción	3
Cuidado del paciente	4
Compromiso hacia el cumplimiento	4
Código de conducta	4
Código de conducta comercial y estándares corporativos.....	4
Responsabilidades de liderazgo	5
Programa de cumplimiento de UHS.....	6-7
Oficial de cumplimiento y Nombramiento del comité de cumplimiento	8
Políticas y procedimientos de cumplimiento	9
Líneas abiertas de comunicación.....	10
Respuesta ante deficiencias detectadas.....	10
Aplicación de los estándares disciplinarios.....	11
Reporte de conducta inadecuada	12
Supervisores que reciben quejas	13
Registros médicos.....	14
Supervisión y auditoría interna	14
Entrenamiento y educación.....	14
Personas no elegibles, individuos y entidades excluidas	15
Leyes, regulaciones y requisitos del cuidado de la salud.....	16
Presentación de información y reclamos exactos	16
Estatutos de referencia	18
Calidad del cuidado del paciente	19
Ley de tratamiento médico y partos de emergencia (EMTALA)	20
Privacidad y seguridad de la información médica del paciente.....	21
Leyes de falsos reclamos y protecciones al denunciante interno	22
Relaciones con beneficiarios federales de cuidados de la salud.....	23
Investigaciones, citaciones judiciales y auditorías del gobierno	24
Solicitud de entrevistas	24
Requerimiento de documentos.....	24
Empleo	26
Oportunidad equitativa de empleo/no discriminación.....	26
Leyes laborales	26
Conflictos de interés	28
Apéndice A: Resumen de las políticas y procedimientos de cumplimiento	30-31

Cualquier referencia en este Manual de cumplimiento al “personal de UHS” o al empleo con UHS, se refiere al empleo con o empleados de las subsidiarias de Universal Health Services, Inc., inclusive UHS de Delaware, Inc. Cualquier referencia a las “instalaciones de UHS” se refiere a las subsidiarias de Universal Health Services, Inc.



Introducción

UHS ha desarrollado este Manual de cumplimiento como un recurso para resumir los estándares básicos de cumplimiento del cuidado de la salud y proporcionar una visión general del Programa de cumplimiento de UHS. El Manual de cumplimiento no tiene la intención de describir completamente las leyes que aplican al personal o detallar las políticas y procedimientos de la compañía. El Manual de cumplimiento se debe leer junto con el Código de conducta de UHS (describe los conceptos de cumplimiento y proporciona una guía sobre el comportamiento aceptable para el personal de UHS), el Código de conducta comercial y estándares corporativos (proporciona estándares para las prácticas éticas comerciales) y las Políticas de cumplimiento de UHS que se resumen en el Apéndice A. Las versiones actuales de los Códigos y políticas las puede encontrar en nuestro sitio Web en www.uhsinc.com.

Cuidado del paciente

UHS está comprometida a proporcionar cuidados de alta calidad a los pacientes en las comunidades que atendemos y recomendará un estilo gerencial receptivo y una filosofía en que el paciente es primero, en base a integridad y competencia. Tratamos a nuestros pacientes con respeto y dignidad, proporcionando cuidados compasivos de alta calidad en un ambiente limpio y seguro.

Compromiso hacia el cumplimiento

UHS está comprometida hacia el cumplimiento total de todas las leyes y regulaciones correspondientes. El apego al cumplimiento y a los estándares éticos es parte de los criterios de evaluación del rendimiento laboral para todo el personal de UHS. No cumplir con estos requerimientos se considera seriamente y someterá a las personas a una acción disciplinaria, de hasta e incluso el despido. UHS y sus instalaciones han desarrollado políticas y procedimientos que describen cómo se deben llevar a cabo las responsabilidades y obligaciones del personal de UHS. Es necesario que el personal de UHS conozca, comprenda y obedezca las políticas y procedimientos que aplican a su trabajo y que busque aclarar cualquier duda con su supervisor, si las hay.

Código de conducta

UHS ha desarrollado un Código de conducta que está diseñado para disuadir la maldad y promover la conducta honesta y ética. El Código de conducta detalla los principios fundamentales, valores y el marco de acción para el cumplimiento dentro de la organización, proporcionando una guía del comportamiento aceptable para el personal de UHS y dejando claro la expectativa de que el personal de UHS cumplirá con todas las leyes, reglas y regulaciones gubernamentales aplicables y reportará las violaciones a las leyes o políticas de la compañía a las personas apropiadas. El Código de conducta está disponible en la Web en www.uhsinc.com, del departamento correspondiente de recursos humanos, el Oficial de cumplimiento de las instalaciones o la Oficina de cumplimiento de UHS.

Código de conducta comercial y estándares corporativos

El Código de conducta comercial y estándares corporativos proporciona los estándares de las prácticas éticas comerciales y es necesario que todo el personal de UHS se rija por el mismo. El Código está disponible en la Web en www.uhsinc.com/corporategovernance1.php, del departamento de recursos humanos correspondiente, el Oficial de cumplimiento de las instalaciones o la Oficina de cumplimiento de UHS.



Responsabilidades de liderazgo

UHS espera que sus líderes establezcan el ejemplo, que sean un modelo a seguir en todo sentido. Nuestros líderes deberán ayudar a crear una cultura que promueva los más altos estándares de ética y cumplimiento. Esta cultura debe estimular a todos en la organización a que compartan sus inquietudes cuando éstas surjan, sin temor a represalias. Nunca debemos sacrificar el comportamiento ético y de cumplimiento en la búsqueda de objetivos comerciales.

Programa de cumplimiento de UHS

UHS está comprometida con un Programa de cumplimiento efectivo que incluye los siguientes elementos:

1. Nombramiento de un Director de cumplimiento de UHS, Oficiales de cumplimiento de la división, Oficiales de cumplimiento de las instalaciones y un Comité de cumplimiento
2. Desarrollo de Políticas y procedimientos de cumplimiento y el Código de conducta de UHS, que contiene los estándares de conducta por escrito
3. Líneas de comunicación abiertas, incluso una línea directa gratuita y presentación de reportes vía Internet que permiten la elaboración de reportes anónimos sin temor a represalias
4. Entrenamiento y educación apropiados
5. Actividades de supervisión y auditoría interna
6. Aplicación de los estándares disciplinarios
7. Respuesta a las deficiencias detectadas

El Programa de cumplimiento también define los roles y responsabilidades, asigna la supervisión para el cumplimiento y realiza evaluaciones de la efectividad del Programa.

El Programa de cumplimiento de UHS es parte de las operaciones de todas las instalaciones y funciones corporativas de UHS. El Programa de cumplimiento revisa y evalúa los asuntos e inquietudes relacionadas con el cumplimiento dentro de la organización, con relación a los programas federales y estatales del cuidado de la salud y está diseñado para garantizar el cumplimiento de todas las leyes, reglas y regulaciones relacionadas con estos programas. Como parte de este Programa de cumplimiento, UHS ha desarrollado el Manual de cumplimiento, el Código de conducta y el Código de conducta comercial y los estándares éticos que están diseñados para comunicar al personal la intención de cumplir con todas las leyes correspondientes y las políticas y procedimientos de UHS y de las instalaciones.



UHS está comprometida con un Programa de cumplimiento efectivo que:

- Revisará las actividades comerciales de la organización y posterior cumplimiento legal y riesgos legales.
- Instruirá a todo el personal con relación al Código de conducta y requerimientos de cumplimiento y entrenará al personal correspondiente para que realicen sus actividades laborales en cumplimiento con la ley federal y estatal y de acuerdo con las políticas y procedimientos del Programa de cumplimiento.
- Implementará las funciones de auditoría, supervisión y elaboración de reportes para medir la efectividad del Programa de cumplimiento y abordar los problemas de manera eficiente y oportuna.
- Incluirá los componentes de aplicación y disciplinarios para garantizar que todo el personal tome muy en serio sus responsabilidades de cumplimiento y obedezca todos los requerimientos correspondientes.

La responsabilidad general de la ejecución y supervisión del Programa de cumplimiento corresponde a la Junta Directiva de UHS; sin embargo, la responsabilidad del día a día de la ejecución y supervisión recae en el Director de cumplimiento de UHS, quien tiene acceso directo a la Junta Directiva y realiza reportes regulares al Comité de auditoría de la Junta sobre el estatus del Programa de cumplimiento de UHS. El Director de cumplimiento de UHS recibe el apoyo del Comité de cumplimiento de UHS en estas responsabilidades.

Oficial de cumplimiento y Nombramiento del comité de cumplimiento

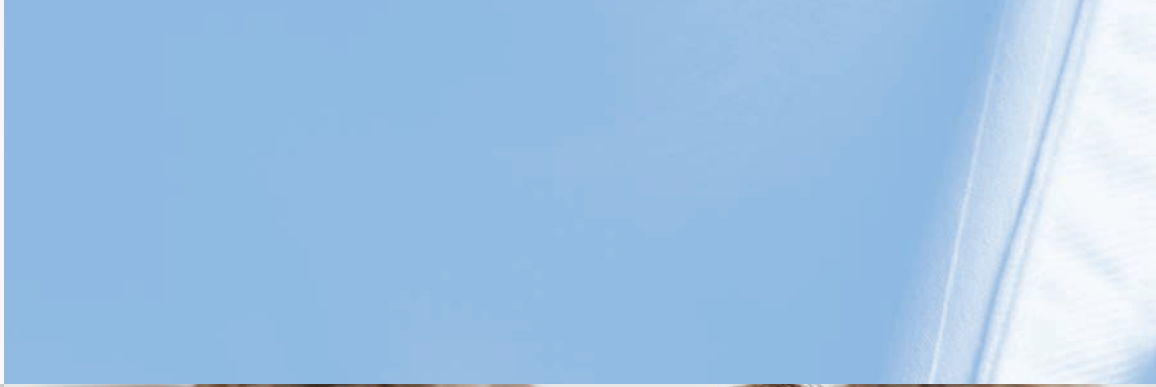
UHS ha nombrado un Director de cumplimiento de UHS para que supervise el Programa de cumplimiento de UHS. El Director de cumplimiento de UHS se enfoca en el cumplimiento de las reglas y regulaciones de las agencias reguladoras y políticas y procedimientos de UHS, y trabaja para garantizar que el comportamiento cumpla con los estándares apropiados de conducta.

Las Divisiones de vigilancia y comportamiento tienen cada una un Oficial de cumplimiento de la división para que supervise las actividades relacionadas con el Programa de cumplimiento en sus correspondientes divisiones. Cada centro de UHS ha nombrado un Oficial de cumplimiento de las instalaciones que supervisa el programa de cumplimiento y las obligaciones del centro. El Director de cumplimiento de UHS supervisa las acciones relacionadas con el Programa de cumplimiento y las actividades de los Oficiales de cumplimiento de la división, cada uno de los cuales supervisa las acciones relacionadas con el Programa de cumplimiento y las de los Oficiales de cumplimiento del centro. El Director de cumplimiento de UHS también puede actuar como Oficial de cumplimiento de la división.

El Comité de cumplimiento de UHS apoya al Director de cumplimiento de UHS y supervisa la implementación y ejecución del Programa de cumplimiento. Los miembros del Comité de cumplimiento, incluyen:

- Director de cumplimiento de UHS, quien preside el Comité
- Presidente de UHS
- Director financiero
- Abogado general
- Contralor

El Comité de cumplimiento revisa los reportes y recomendaciones del Director de cumplimiento de UHS con relación a las actividades del Programa de cumplimiento, incluso los datos relacionados con el cumplimiento, generados a través de auditorías, supervisión y elaboración de reportes individuales. Con base en estos reportes, el Comité de cumplimiento realiza las recomendaciones con relación a la efectividad del Programa de cumplimiento.



Políticas y procedimientos de cumplimiento

UHS ha desarrollado políticas y procedimientos de cumplimiento por escrito los cuales están diseñados para establecer las reglas claras para ayudar al personal a desempeñar sus funciones laborales en cumplimiento con los requerimientos del programa federal del cuidado de la salud y fomentar la misión y los objetivos de UHS y sus instalaciones. Además, cada instalación tiene sus propias políticas y procedimientos de cumplimiento a nivel de las instalaciones. En el Apéndice A de este Manual de cumplimiento se encuentra adjunto un resumen de las políticas de cumplimiento de UHS. Las copias de las políticas y procedimientos de cumplimiento de UHS se encuentran disponibles en el Internet en **www.uhsinc.com** o al comunicarse con el Oficial de cumplimiento de las instalaciones correspondientes o a la Oficina de cumplimiento de UHS.

Líneas abiertas de comunicación

UHS estimula la comunicación abierta sin temor a represalias. Esto facilita nuestra capacidad de identificar y responder a los problemas de cumplimiento. Si tiene alguna duda o inquietud con relación al cumplimiento de la ley estatal o federal, o cualquier aspecto del Programa de cumplimiento, incluyendo las políticas o procedimientos de cumplimiento, el personal deberá buscar una aclaración inmediata de su supervisor, Oficial de cumplimiento de las instalaciones o del Oficial de cumplimiento de UHS. También pueden llamar a la línea directa y gratuita de Cumplimiento (**1-800-852-3449**) o reportar por medio de Internet en **www.uhs.alertline.com**. Estos reportes pueden hacerse de forma anónima. Si alguien tiene conocimiento de o, con buenas intenciones sospecha de, cualquier acto contra la ley:

- en la documentación, codificación o facturación de los servicios, equipo o suministros
- en las prácticas financieras de la organización
- que involucre cualquier violación de cualquier ley o regulación
- que involucre una violación de cualquier política de UHS o del centro
- cualquier otra inquietud de cumplimiento

Se espera que lo reporten inmediatamente para que se pueda realizar una investigación y se tome la acción correcta.

Línea directa y gratuita de cumplimiento y presentación de reportes por medio del Internet: cualquiera puede reportar una sospecha de conducta inadecuada al usar la línea directa y gratuita de Cumplimiento (1-800-852-3449) o por medio del Internet en www.uhs.alertline.com. Los reportes que utilicen estos métodos pueden hacerse de manera anónima.

Respuesta ante deficiencias detectadas

UHS está comprometida a responder consistente y decididamente ante las deficiencias detectadas. A medida que se descubren deficiencias a través de las auditorías, mecanismos de elaboración de reportes y otras actividades involucradas con la operación del Programa de cumplimiento, se desarrollarán medidas correctivas y acciones disciplinarias para abordar el incumplimiento. UHS ha desarrollado Políticas de cumplimiento que establecen las políticas y procedimientos que la organización utiliza para:

- realizar investigaciones internas
- desarrollar Planes de acciones correctivas para casos específicos que involucran asuntos relacionados con el cumplimiento
- implementar la medida de recuperación, cuando se ha identificado una diferencia en el Programa de cumplimiento o se detecta una violación al cumplimiento, para evitar la recurrencia de una violación al cumplimiento en la organización

Los Planes de acciones correctivas y otras medidas correctivas normalmente incluirán, entre otras acciones, educación y entrenamiento del personal, supervisión y auditoría adicional y pueden involucrar la elaboración de reportes para agencias externas, según se requiera.



Aplicación de los estándares disciplinarios

El personal de UHS que viole la ley, las políticas de UHS o del centro, o bien los lineamientos descritos en el Código de conducta de UHS, el Manual de cumplimiento de UHS y el Código de conducta comercial y estándares corporativos, incluyendo la obligación de reportar las sospechas de violaciones, está sujeto a acción disciplinaria. Las acciones disciplinarias reflejarán la severidad del incumplimiento, hasta e incluso, el despido inmediato. Además, la observancia del cumplimiento y los estándares éticos será parte de los criterios de evaluación del rendimiento laboral para todo el personal. Se espera que los supervisores y los oficiales de cumplimiento trabajen con los departamentos de recursos humanos correspondientes para garantizar que cada caso que involucre el cumplimiento de los estándares disciplinarios se documente completamente y que los estándares disciplinarios se apliquen consistentemente en toda la organización. Se espera y requiere que todo el personal de UHS obedezca y siga las políticas de cumplimiento de UHS y de las instalaciones. No hacerlo puede ocasionar una acción disciplinaria, incluso, pero sin limitarse al despido inmediato.

Reporte de conducta inadecuada

UHS está comprometida a cumplir con todas las leyes y regulaciones que aplican, incluyendo aquellas diseñadas para prevenir y disuadir el fraude, desperdicio y abuso. La organización desea un ambiente que desmotive la conducta inadecuada y que facilite la comunicación abierta de cualquier inquietud y/o pregunta sobre incumplimiento. Si cualquier miembro del personal de UHS tiene conocimiento de o, con buenas intenciones, sospecha de cualquier acto contra la ley en la documentación, codificación o facturación por los servicios, equipo o suministros; en las prácticas financieras de la organización; que involucre cualquier violación de cualquier ley o regulación; o que involucre una violación de cualquier política de UHS o de las instalaciones, se espera que lo reporten inmediatamente para que se pueda realizar una investigación y se tome la acción correspondiente. No reportar las violaciones de las que se sospecha puede ocasionar una acción disciplinaria, de hasta e incluso el despido.

Existen muchas maneras para reportar una sospecha de conducta inadecuada. En la mayoría de casos, cualquier inquietud debe presentarse al supervisor. Sin embargo, si esto no tiene como resultado una acción apropiada, o si la persona no se siente cómoda discutiendo estos temas con su supervisor, deberá presentar sus inquietudes a otro miembro de la administración o utilizar los métodos de elaboración de reportes disponibles a través del Programa de cumplimiento de UHS. No reportar cualquier conducta ilegal de la que se tenga conocimiento puede tener serias consecuencias.

UHS exhorta a todo el personal a presentar cualquier inquietud inmediatamente usando los canales internos establecidos. Es posible que las personas estén renuentes a discutir los actos contra la ley con sus supervisores por temor a represalias. **No se permitirán represalias contra el personal de UHS que presente sus inquietudes de buena fe.** Únicamente cuando se ha determinado claramente que alguien ha presentado un reporte malicioso, superficial o de mala fe por algún acto contra la ley, se considerará una acción disciplinaria.

A continuación se encuentra el procedimiento para elaborar reportes e investigar los problemas potenciales de cumplimiento:

1. Si en cualquier momento, el personal de UHS tiene conocimiento o sospecha de una conducta ilegal o no ética, o una violación a las políticas de UHS o de las instalaciones, deben reportarla inmediatamente a una persona adecuada. Dichas personas pueden incluir su supervisor inmediato, gerente, gerente de riesgos, Oficial de cumplimiento de las instalaciones, Director de recursos humanos correspondiente, Oficial de cumplimiento de UHS o la Oficina del abogado general de UHS.
2. Cualquiera puede también presentar un reporte al utilizar la línea directa y gratuita de cumplimiento (1-800-852-3449) o elaborar un reporte por medio de Internet en www.uhs.alertline.com. Los reportes que se hacen utilizando estos métodos pueden ser de forma anónima, si la persona así lo decide.
3. Se aconseja la elaboración de reportes sobre sí mismo. El personal de UHS que presenta reportes sobre sí mismo, por su propia acción en contra de la ley o violación de la ley, recibirán la debida consideración para una posible mitigación de cualquier acción disciplinaria.



4. Una vez se reciba el reporte, una persona apropiada realizará entonces una investigación sobre las acusaciones para determinar la naturaleza, alcance y duración de la acción en contra de la ley, si las hubiera. UHS investiga todos los reclamos que no sean superficiales de acciones en contra de la ley. Si se comprueban las acusaciones, se desarrollará un plan para una acción correctiva. La acción correctiva apropiada puede incluir, por ejemplo, la restitución de cualquier monto pagado en exceso, notificando a la agencia gubernamental apropiada, acción disciplinaria o realizar cambios a las políticas y procedimientos para evitar eventos futuros.
5. Está estrictamente prohibida la represalia en cualquier manera contra cualquier persona que haya reportado una acción en contra de la ley o que coopere en una investigación. Si cualquier persona considera que ha recibido represalias en su contra, deberá informarlas inmediatamente, por medio del uso de cualquier de los métodos de elaboración de reportes a los que se hace referencia en esta política.

Nuestro compromiso hacia el cumplimiento y la conducta ética depende de todo el personal. Si alguien se encuentra en un dilema ético o sospecha una conducta inapropiada o ilegal, deberá recordar los procesos internos que están disponibles como una guía o para reportar la conducta no ética de la que tiene sospecha, incluyendo la Línea directa de cumplimiento **(1-800-852-3449)** o por medio de la Presentación de reportes en Internet en **www.uhs.alertline.com**.

Supervisores que reciben quejas

Los supervisores que reciben una queja que plantea un posible problema de cumplimiento, reportarán de inmediato la queja a su Oficial de cumplimiento de las instalaciones. Las quejas que no planteen un posible problema de cumplimiento serán remitidas al departamento correspondiente (por ejemplo, gerencia de riesgos, recursos humanos, gerencia de las instalaciones). Los supervisores no tomarán ninguna acción de represalia contra el personal que reporte las quejas en buena fe y/o que coopere en una investigación. Está estrictamente prohibido por la ley tomar represalias o venganzas contra cualquier persona por reportar una queja en buena fe o cooperar en una investigación y es una violación tanto al Código de conducta de UHS como a la Política de UHS. Únicamente cuando se ha determinado claramente que alguien ha presentado un reporte malicioso, irresponsable o de mala fe por alguna acción inadecuada, se considerará una acción disciplinaria.

Registros médicos

UHS se esfuerza en asegurar que los registros médicos de las instalaciones sean exactos y en proporcionar información que documente el tratamiento proporcionado y que dé apoyo a los reclamos presentados. No se tolerará la alteración o falsificación de registros médicos, documentos financieros o cualquier otro registro comercial de UHS. Debe mantenerse la confidencialidad de los registros e información de los pacientes, de acuerdo con las leyes y regulaciones de privacidad y seguridad que protegen la información del paciente, inclusive la información protegida de salud (PHI, por sus siglas en inglés) según la HIPAA y HITECH y las leyes estatales que aplican.

Supervisión y auditoría interna

Se espera que el personal de UHS colabore con todas las actividades de auditoría y supervisión autorizadas por UHS. Cada Oficial de cumplimiento de las instalaciones desarrolla un plan de trabajo de auditoría anual para sus instalaciones y también realiza o supervisa las auditorías que se diseñan para supervisar y detectar malas conductas, incumplimiento o no seguir con los requerimientos correspondientes. El Director de cumplimiento de UHS desarrolla un plan de trabajo de auditoría anualmente para la organización, inclusive los resultados de la evaluación de riesgos y la revisión del plan de trabajo de OIG. El Director de cumplimiento de UHS inicia las auditorías de cumplimiento por lo menos anualmente, y con más frecuencia según sea necesario, para identificar los problemas que se consideran de alto riesgo en el cumplimiento y abordar otros asuntos importantes de cumplimiento. Los reportes de auditoría que prepara el Director de cumplimiento de UHS se presentan ante el Comité de cumplimiento de UHS y los planes de trabajo de la auditoría se revisan anualmente.

Entrenamiento y educación

UHS proporciona entrenamiento y educación sobre el cumplimiento para su personal que:

- Revisa los elementos del Programa de cumplimiento
- Proporciona información sobre las leyes, políticas y procedimientos correspondientes
- Discute los estándares éticos y expectativas de cumplimiento que se establecen en el Código de conducta de UHS

El propósito del programa de entrenamiento y educación es garantizar que el personal, contratistas y otras personas que actúan en nombre de UHS sean totalmente capaces de realizar su trabajo en cumplimiento con las reglas, regulaciones y otros estándares.



Personas no elegibles: individuos y entidades excluidas

UHS no hace negocios con, contrata o factura servicios prestados por individuos o entidades que están excluidos o no son elegibles para participar en los programas federales de cuidados de la salud. Los departamentos de recursos humanos de UHS son responsables de seleccionar al personal y mantener un registro de esta información. El personal de UHS tiene la responsabilidad de reportar a su supervisor o departamento de recursos humanos si son excluidos, desautorizados o de otra manera no elegibles para participar en los programas federales de cuidados de la salud. UHS tiene una política de cumplimiento que describe la política y requerimiento de que se realicen las verificaciones apropiadas para las personas que corresponda, de acuerdo con las leyes estatales y federales que se relacionan con la exclusión de los programas gubernamentales de cuidados de la salud y con certificaciones. Esta política está diseñada para garantizar que se trate de obtener ningún pago del programa gubernamental de cuidados de la salud por artículos o servicios indicados o recetados por un médico, profesional o contratista que proporcione u ordene servicios y que sea una persona ilegible.

Leyes, regulaciones y requerimientos del cuidado de la salud

Esta sección del Manual de cumplimiento contiene una vista general de algunas de las leyes y regulaciones federales más importantes que aplican a UHS y sus instalaciones. No pretende ser una discusión completa de dichas leyes y regulaciones, o describir cada ley y regulación que aplica. UHS espera que su personal cumpla completamente con todas las leyes y regulaciones correspondientes, federales, estatales y locales. UHS considera seriamente el incumplimiento de los requerimientos legales, y esto puede llevar a la toma de una acción disciplinaria seria, de hasta e incluso el despido inmediato.

Presentación de información y reclamos exactos

Todos los reclamos y solicitudes de reembolso de los programas federales de cuidados de la salud, incluso Medicare, Medicaid y Veterans Administration; y toda la documentación que apoya dichos reclamos o solicitudes, deben estar completos y exactos y cumplir con los requerimientos legales. Deben reflejar los servicios razonables y necesarios que solicitaron los profesionales médicos debidamente autorizados, que son proveedores participantes en el programa de cuidados de la salud. Esto incluye, entre otras áreas importantes, codificación de procedimientos apropiados para pacientes ambulatorios, admisiones y altas, consideraciones de pagos complementarios y el uso adecuado de la tecnología de información.

UHS espera que todas las personas involucradas en las actividades de reembolso de reclamos y facturación de cuidados de la salud envíen reclamos e información oportunos, exactos y adecuados. Es necesaria la documentación apropiada para respaldar todos los reclamos y el diagnóstico y los códigos de procedimiento en las facturas deben reflejar exactamente la información documentada en los registros médicos y otros documentos correspondientes. El personal de UHS debe acatar todas las reglas y regulaciones correspondientes, relacionadas con los requerimientos del programa federal y estatal de cuidados de la salud, al igual que las políticas correspondientes de facturación de las instalaciones, incluyendo, sin limitarse, a las siguientes:

- exactitud en todas las actividades de facturación, incluyendo la presentación de reclamos e información
- facturación de los artículos realmente proporcionados
- facturación únicamente de los servicios médicamente necesarios
- facturación con los códigos de facturación correctos
- preparación de los informes exactos de costos
- garantía de que no ocurra una facturación duplicada



Si se identifica un error de facturación posteriormente a la presentación de un reclamo a Medicare, Medicaid u otro pagador del gobierno, entonces deben seguirse los pasos para enviar el reclamo corregido. El error se debe reportar utilizando el siguiente proceso:

- El centro usará sus mejores esfuerzos para cuantificar el sobrepago tan pronto como sea posible.
- El supervisor del departamento de facturación reportará inmediatamente al Oficial de cumplimiento de las instalaciones todos los sobrepagos, potenciales o reales, de los pagadores del gobierno que excedan de \$25,000.
- En un plazo de 60 días después de la identificación de cualquier sobrepago por parte de cualquier pagador del gobierno, el centro reintegrará el sobrepago a menos que dicho sobrepago estuviera sujeto a conciliación o ajuste según las políticas y procedimientos rutinarios establecidos por el pagador del gobierno o intermediario fiscal.
- El centro tomará los pasos correctivos para enmendar el problema y evitar que ocurra nuevamente el sobrepago.

Estatutos de referencia

La Ley Stark y estatutos anti soborno (Secciones 1128B(b) y 1877 de la Ley del seguro social), al igual que ciertas leyes del estado, prohíben ofrecer o pagar cualquier compensación u otra remuneración a cualquiera de las partes por la remisión de pacientes y/o negocio federal de cuidados de la salud. La Ley Stark prohíbe que un hospital le facture a Medicare, Medicaid u otro pagador del gobierno por servicios prestados como resultado de un arreglo financiero inadecuado con un médico que hace la remisión o un familiar inmediato de un médico que hace la remisión. ("Familiar inmediato" se define bajo la ley federal como cónyuge; padre biológico o adoptivo, hijo o hermano; padrastro, hijastro, hermanastro o hermanastra; suegro, suegra, yerno, nuera, cuñado o cuñada; abuelo o nieto y el cónyuge de un abuelo o nieto). Los arreglos financieros con las Fuentes de remisión que se rigen por las leyes pueden incluir, pero no se limitan a: (1) arrendamientos (2) cargos de direcciones médicas, (3) acuerdos de servicios médicos, (4) acuerdos de reclutamiento, (5) acuerdos de turnos y (6) otros acuerdos.

Cuando las instalaciones de UHS llegan a acuerdos financieros para la compra de bienes y/o servicios con los médicos (incluso Familiares inmediatos), grupos de médicos, cualquier entidad propiedad de u operada por médicos y/o cualquier otra fuente de remisión, potencial o existente de cuidados de la salud ("Fuentes de remisión"), considerarán el uso apropiado de los recursos y todos los acuerdos y contratos cumplirán con los estatutos legales y requerimientos normativos, al igual que las políticas y procedimientos de las instalaciones y de UHS.

- Las instalaciones de UHS y su personal no solicitarán ni recibirán de ninguna persona o entidad, ni ofrecerán o darán a ninguna persona o entidad, nada con valor material, si esa persona o entidad se encuentra en la posición de referir negocios a una instalación de UHS o si las instalaciones de UHS están en la posición de referir negocios a esa persona o entidad, excepto cuando la ley lo permita.
- Las instalaciones de UHS y su personal no presentarán ni harán que se presente una factura o reclamo para reembolso por servicios prestados según una remisión prohibida.
- Todos los acuerdos entre las instalaciones de UHS y los médicos (incluso familiares inmediatos de los médicos) u otras Fuentes de remisión deben presentarse de acuerdo con los procesos de contratación de UHS y las preparará, revisará y aprobará el Departamento legal de UHS para garantizar su cumplimiento con el estatuto anti soborno, la ley Stark y los requerimientos de la ley del estado.
- Todos los acuerdos en donde se intercambie remuneración entre un centro de UHS y un médico u otra fuente de remisión deberán, como mínimo, basarse en el valor justo de mercado y comercialmente razonable y no considerarán el valor o volumen de las remisiones a cualquier centro de UHS.
- El Departamento legal de UHS ha establecido y proporcionado las políticas, protocolos y estándares (y continuará haciéndolo en el futuro, si es necesario) sobre los requerimientos específicos para los acuerdos con los médicos y otras fuentes de remisión que se deberán obedecer y seguir en todas las instalaciones y por parte del personal de UHS.
- Cualquier compensación no monetaria a los médicos del personal está sujeta a seguimiento y límites anuales y no se deberá basar en el volumen o valor de las remisiones o violar la Ley Stark o estatutos anti soborno.



Calidad del cuidado del paciente

La participación en Medicare y Medicaid requiere que los hospitales y otros proveedores de cuidados de la salud presten cuidados a los pacientes, que sean médicamente necesarios y de una calidad que cumpla con los estándares de cuidado reconocidos profesionalmente. UHS está comprometida con proporcionar cuidado de alta calidad a los pacientes y no tolerará instalaciones o personal que presten cuidados innecesarios o de calidad inferior. Las instalaciones deben cumplir con las condiciones de participación de Medicare que aplican para ellos, incluso aquellas que requieren de un programa de evaluación de calidad y mejora al rendimiento y deben desarrollar protocolos de calidad del cuidado e implementar mecanismos para evaluar el cumplimiento de los protocolos.

La Oficina del inspector general (OIG, por sus siglas en inglés) está autorizada para excluir a proveedores de cuidados de la salud de la participación en programas federales de cuidados de la salud que proporcionan artículos o servicios innecesarios o de calidad inferior a cualquier paciente. Las autoridades gubernamentales están cada vez más enfocadas en el tema del cuidado de calidad inferior y han implementado acciones de cumplimiento que van desde recursos administrativos hasta sanciones, que podrían incluir penalidades monetarias y exclusión de los programas del gobierno.

Se espera que el personal de UHS obedezca todos los estándares y condiciones correspondientes, incluyendo, entre otros, las condiciones de participación (COP, por sus siglas en inglés) para Medicare y los estándares de The Joint Commission. El personal de UHS debe recibir y mantener la habilidad y entrenamiento profesional necesario para realizar de forma competente y efectiva sus responsabilidades laborales, incluso todas las licencias profesionales necesarias para realizar su trabajo en las instalaciones de UHS.

Ley de tratamiento médico y partos de emergencia (EMTALA)

Se espera que las instalaciones de UHS y su personal cumplan con todos los requerimientos aplicables de la Ley de tratamiento médico y partos de emergencia (“EMTALA”, por sus siglas en inglés) (Sección 1867(a) de la Ley del seguro social). EMTALA es una ley federal que requiere, entre otras cosas, que un hospital participante de Medicare con un departamento de emergencia proporcione exámenes de detección médica (“MSE”, por sus siglas en inglés) a cualquier persona que llegue al departamento de emergencia (“ED”, por sus siglas en inglés) y que solicita dicho examen sin importar su capacidad de pago o estatus de cobertura del seguro. EMTALA prohíbe que dicho hospital rechace los MSE y, si la persona tiene una condición médica de emergencia (“EMC”, por sus siglas en inglés), el hospital debe proporcionar el tratamiento estabilizador apropiado o el traslado apropiado de dicha persona a otro centro y aceptar los traslados correspondientes si el hospital tiene las capacidades especializadas y la capacidad de tratar a la persona que será trasladada a otro centro que las carece.

EMTALA aplica a situaciones como las siguientes:

- Cuando cualquier persona llega al ED y se hace una solicitud de examen o tratamiento para una EMC.
- Cuando los visitantes en el hospital o dentro de la propiedad del hospital (todo el campus principal del hospital con determinadas excepciones) experimentan una EMC.
- Después que un paciente recibe un MSE y se determina que existe una EMC, entonces EMTALA continúa aplicando durante este tiempo a medida que se establezca la EMC del paciente, se admite al paciente en el hospital o se le traslada.
- A un sitio “fuera del campus” que esté autorizado como una sala de emergencia, se ofrece al público como un lugar que proporciona cuidado para EMC (por ejemplo, centros de cuidado de urgencia) o una ubicación que proporcionó cuidado para una EMC a por lo menos 1/3 de los pacientes externos que trató durante el período previo de 12 meses.
- A pacientes en observación de 23 horas que no son admitidos al centro y a ambulancias propiedad del hospital; sin embargo, si una ambulancia desvía a un paciente debido a un protocolo de servicio médico de emergencia (“EMS”) en toda la comunidad por desviación hospitalaria, no existe violación a la EMTALA. Ciertos estados amplían esta responsabilidad a ambulancias que no son propiedad del hospital y que tienen contacto con la ED en el trayecto. Comuníquese con el departamento legal para determinar si su centro se encuentra en uno de estos estados.
- A ambulancias que no son propiedad del hospital dentro de la propiedad del hospital.



Privacidad y seguridad de la información médica del paciente

La información médica del paciente está protegida bajo las leyes federales y estatales. Según la ley federal, se le refiere como “información protegida sobre la salud” o PHI (por sus siglas en inglés) y la rige la Ley de responsabilidad y portabilidad del seguro médico de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés) y la Ley de tecnología de información de la salud para la economía y la salud clínica (HITECH, por sus siglas en inglés) de 2009 y sus regulaciones de implementación, incluyendo la Norma de privacidad de HIPAA y la Norma de seguridad de HIPAA.

La Norma de privacidad de HIPAA proporciona protecciones federales de privacidad para la PHI que mantienen las entidades cubiertas como las instalaciones de UHS y describe los derechos del paciente con relación a su PHI. La Norma de seguridad de HIPAA requiere que las entidades cubiertas y sus socios comerciales que usan la PHI, utilicen las protecciones administrativas, físicas y técnicas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información protegida de la salud por medio electrónico .

Las instalaciones de UHS han implementado políticas y procedimientos que abordan los requerimientos de privacidad y seguridad correspondientes. Todo el personal recibe entrenamiento sobre los requerimientos de HIPAA y se espera que obedezcan estos requerimientos y mantengan la confidencialidad de la PHI durante su recopilación, uso, almacenamiento y destrucción. No está permitido que el personal de UHS acceda, obtenga, divulgue o discuta la PHI sin autorización escrita del paciente o de su representante legal, a menos que sea necesaria para tratamiento, pago u operaciones de cuidados de la salud o que lo requiera la ley.

Leyes de falsos reclamos y protecciones al denunciante interno

UHS pretende cumplir totalmente con la Ley de falsos reclamos (FCA, por sus siglas en inglés) (31 U.S.C. Sec. 3729-3722) y cualquier otra ley estatal similar. Estas leyes luchan contra el fraude y abuso en los programas gubernamentales de cuidados de la salud. Según la FCA, las personas pueden entablar un juicio en nombre de Estados Unidos al presentar una queja confidencialmente “bajo el sello” en un tribunal si descubren que se ha realizado un reclamo fraudulento para reembolso de parte de una agencia gubernamental. La FCA aplica a organizaciones y personas que participan en fraude de facturación. Los juicios de FCA funcionan para recuperar los fondos del gobierno pagados como resultado de falsos reclamos. Las multas contra la entidad que presentó los falsos reclamos incluyen una multa de hasta tres veces los daños del gobierno, penalidades civiles que van desde \$5,500 a \$11,000 por falsos reclamos y los costos del juicio. La FCA federal aplica a reclamos por reembolso para los programas con fondos federales incluso, por ejemplo, reclamos presentados a Medicare o Medicaid. La FCA federal contiene una disposición “qui tam”, comúnmente llamada la disposición para el “denunciante interno”, que permite que una persona privada con conocimiento de un falso reclamo entable un juicio en nombre del gobierno de Estados Unidos. Una persona que expone actos de derroche, dañinos o ilegales, con frecuencia recibe el nombre de “denunciante interno” o “relator de una acción qui tam”. Un “relator de una acción qui tam” puede recibir un porcentaje de los fondos recuperados. La FCA proporciona protección a los “relatores de una acción qui tam” de despido, baja de rango, suspensión o discriminación relacionados con estos reclamos. Sin embargo, si una persona entabla dicho juicio de forma irresponsable, puede estar sujeto a sanciones, incluso la responsabilidad de pagar los honorarios del abogado de la otra parte. Si un “relator de una acción qui tam” es condenado por conducta criminal, el “relator de la acción qui tam” no recibirá ningún ingreso y será liberado de los cargos del juicio.

Además de la FCA federal, existen leyes estatales individuales que indican que las personas que reportan fraude y abuso por parte de los proveedores de cuidados de la salud participantes en el Programa de Medicaid del estado pueden tener derecho a una parte de lo que se recupere de los proveedores de cuidados de la salud. Similar a la FCA federal, existen protecciones contra las represalias. Los estatutos de la ley de falsos reclamos del estado, con frecuencia reflejan la FCA federal y tienen disposiciones similares de penalidades.

Otra ley federal similar a la FCA dispone de recursos administrativos, sujeto a una revisión limitada del tribunal, por presentar falsos reclamos y declaraciones con conocimiento. Según esta ley, la Ley de recursos civiles por fraudes a los programas de 1986 (“PFCRA”, por sus siglas en inglés), un falso reclamo o declaración incluye presentar un reclamo o hacer una declaración escrita que sea por servicios que no se proporcionaron o que asevere un hecho material que es falso o que omita un hecho material. La PFCRA contempla una penalidad civil máxima de \$5,000 por reclamo o declaración y una evaluación de no más de dos veces el monto de cada reclamo falso o fraudulento.



Relaciones con beneficiarios federales de cuidados de la salud

Las leyes federales de fraude y abuso prohíben ofrecer o dar incentivos a beneficiarios de programas gubernamentales de cuidados de la salud y autorizan a la OIG para imponer penalidades civiles monetarias (CMP, por sus siglas en inglés) por estas violaciones. El personal de UHS no puede ofrecer artículos o servicios valiosos a Medicare, Medicaid, Veterans Administration o a otros beneficiarios de programas gubernamentales de cuidados de la salud para atraer sus negocios. Esto incluye regalos, gratificaciones, ciertas exoneraciones al compartir los costos y otros artículos de valor.

Investigaciones, citaciones judiciales y auditorías del gobierno

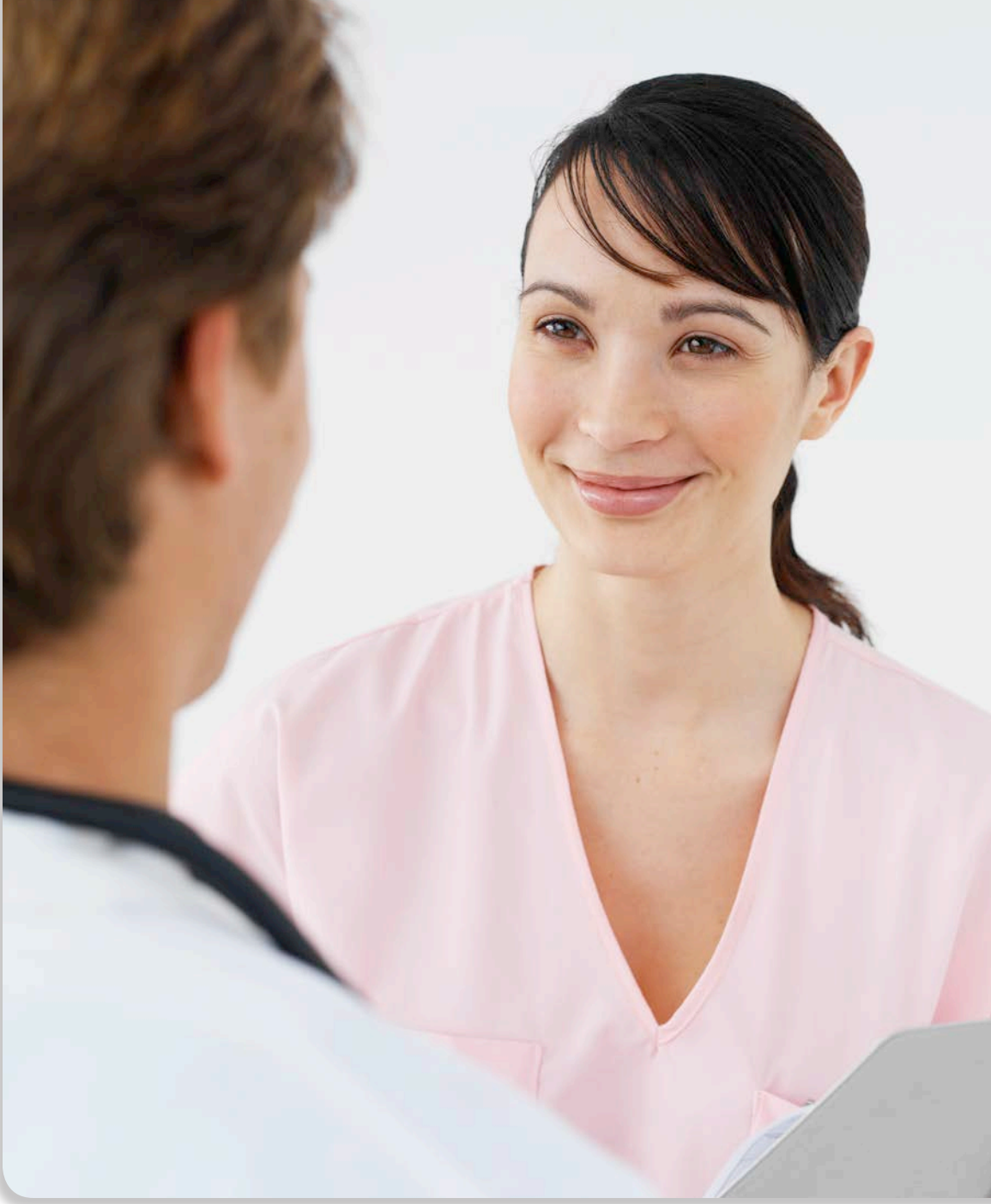
Es política de UHS colaborar plenamente con cualquier investigación, citación judicial o auditoría legal del gobierno. UHS ha desarrollado una política de cumplimiento que aborda estas situaciones, llamada Respuesta a consultas, investigaciones o auditorías del gobierno (Consulte el Apéndice A de este Manual de cumplimiento). Si un oficial, representante, investigador u otra persona que actúe en nombre del gobierno se comunica con las instalaciones o personal de UHS en un lugar de trabajo de UHS, deberán comunicarse de inmediato a la Oficina de cumplimiento de UHS o con el Oficial de cumplimiento de las instalaciones y la Oficina del abogado general de UHS, y pedirle que muestre las credenciales o la identificación adecuada, incluso una tarjeta de presentación, antes de seguir hablando con la persona.

Solicitud de entrevistas

Un oficial, representante, investigador del gobierno u otra persona que actúe en nombre del gobierno puede solicitar una entrevista a las instalaciones o personal de UHS. La Oficina del abogado general de UHS deberá recibir de inmediato aviso al respecto y se le puede consultar con relación a dicha solicitud. La Política de cumplimiento que se describe anteriormente contiene información adicional relacionada con las solicitudes de entrevistas del gobierno.

Requerimiento de documentos

Un oficial del gobierno, representante, investigador u otra persona que actúe en nombre del gobierno puede llegar a las instalaciones o propiedad del subsidiario de UHS con la facultad por escrito, a buscar documentos. Esta autorización puede presentarse como una carta de petición, citación judicial u orden de cateo. El personal de UHS deberá notificar a la Oficina de cumplimiento de UHS, FCO, al abogado de UHS, al Administrador de turno u otro oficial de UHS de Delaware o de las instalaciones de UHS "a cargo", de inmediato. Una vez ha habido notificación de una investigación, la parte destruida de cualquier política sobre la retención de registros se suspende y NINGÚN documento se puede destruir hasta que la Oficina del abogado de UHS notifique lo contrario. Si un oficial, representante, investigador del gobierno u otra persona que actúe en nombre del gobierno presenta una orden de cateo e identificación válidos, el personal debe comprender que tienen la autoridad de ingresar a las instalaciones, para buscar evidencia de actividad criminal y decomisar aquellos documentos o artículos que se indican en la orden. Ninguna persona interferirá en la búsqueda y debe proporcionar los documentos o artículos que se buscan en la orden. La Política de cumplimiento descrita anteriormente contiene información adicional sobre estos tipos de peticiones del gobierno.



Empleo

UHS promueve la diversidad y lucha por proporcionar un ambiente de trabajo que cumpla totalmente con todas las leyes correspondientes relacionadas con el empleo. UHS tiene un interés vital en mantener un ambiente laboral seguro y saludable para la protección tanto de los pacientes como de los empleados. UHS prohíbe violencia, amenazas de daño y cualquier clase de acoso a sus empleados en el lugar de trabajo.

Oportunidad equitativa de empleo/no discriminación

Es política de UHS proporcionar oportunidades equitativas de empleo para todos los empleados, probables y actuales. UHS está comprometida con cumplir con todas las leyes y regulaciones relacionadas con los temas de igualdad de empleo y de no discriminación para toda clase de empleados protegidos. Se realizarán las adaptaciones razonables para las discapacidades conocidas de acuerdo con la Ley de estadounidenses con discapacidades. El personal de UHS que tenga preguntas relacionadas con estos lineamientos o que conozca cualquier violación a los lineamientos de Oportunidad equitativa de empleo (EEO, por sus siglas en inglés) debe comunicarse con el departamento de recursos humanos correspondiente.

Leyes laborales

UHS está comprometida con el cumplimiento de las leyes de salarios y horarios federales y estatales, inclusive:

- La Ley de normativas equitativas laborales (FLSA, por sus siglas en inglés), que aborda los requerimientos federales de pago por horas extra y salario mínimo.
- La Ley de inmigración y nacionalidad, que aplica a los empleadores que contratan empleados extranjeros de forma temporal o permanente para desarrollar cierto tipo de trabajo.
- La Ley de protección al crédito al consumidor (CCPA, por sus siglas en inglés), ya que se relaciona con la protección a trabajadores cuyos salarios son embargados.
- La Ley de licencia médica y familiar (FMLA, por sus siglas en inglés), que autoriza a los empleados elegibles de los empleadores cubiertos a tomar ausencias sin goce de sueldo protegidas por el trabajo, por razones médicas y familiares específicas con continuidad de la cobertura del seguro médico colectivo bajo los mismos términos y condiciones que si el empleado no hubiera tomado la ausencia.
- La Ley nacional de relaciones laborales (NLRA, por sus siglas en inglés) que rige los derechos de los trabajadores para unirse a sindicatos de trabajo y participar en otras actividades acordadas.
- Otras leyes y regulaciones aplicables relacionadas con los salarios y horarios de los trabajadores.



Conflictos de interés

El personal de UHS tiene el deber de ser leal, fomentar los intereses comerciales legítimos de UHS, no obtener ningún beneficio personal inadecuado en virtud del empleo con UHS y evitar conflictos de interés con UHS. La Política de cumplimiento sobre conflictos de interés de UHS aplica a todos los empleados de las instalaciones. Los empleados de UHS de Delaware, Inc. se rigen por la política de Conflictos de interés disponible a través de su Departamento de recursos humanos.

El personal no deberá ponerse en una posición en la que sus acciones o las actividades o intereses de los demás con quienes ellos o un familiar puedan tener relación financiera, comercial, profesional, familiar o social, puedan estar en conflicto con los intereses de UHS o sus subsidiarias.

Los ejemplos de conflicto de intereses incluyen:

- Un interés directo o indirecto en cualquier transacción que pudiera afectar de alguna manera la objetividad, criterio independiente o conducta del empleado para llevar a cabo sus responsabilidades laborales.
- Realizar cualquier negocio o prestar cualquier servicio a otra persona o compañía mientras se encuentra en el trabajo.
- Uso de la propiedad de UHS u otros recursos para actividades externas.
- Participación directa o indirecta en intereses comerciales externos, como proveedores, médicos, pacientes, la competencia u otros que tengan relación comercial con las instalaciones, que pudiera influir en las decisiones o acciones de un empleado al realizar su trabajo.
- Uso o revelación fuera de las instalaciones de cualquier información confidencial o privilegiada relacionada con las instalaciones.
- Uso de información confidencial o "privilegiada" que se obtenga como resultado del empleo con las instalaciones para beneficio personal.

Se requiere que el personal de UHS divulgue cualquier situación que cree un conflicto de intereses real o potencial a sus supervisores o al departamento de recursos humanos de UHS, Oficial de cumplimiento de las instalaciones o al Director de cumplimiento correspondiente. En algunas situaciones, se puede obtener una exoneración únicamente cuando se realice una divulgación completa, así como las revisiones apropiadas y se otorgue una aprobación. Las violaciones a las políticas de conflicto de interés están sujetas a una acción correctiva, de hasta e incluso el despido inmediato. Si es apropiado según las circunstancias, UHS puede tratar de recuperar los daños o los beneficios recibidos inadecuadamente y/o estimular un proceso judicial por ofensas criminales potenciales.



Apéndice A: Resumen de las políticas y procedimientos de cumplimiento

UHS ha desarrollado políticas y procedimientos de cumplimiento por escrito, los cuales están diseñados para establecer las reglas claras para ayudar al personal a que lleve a cabo sus funciones laborales en cumplimiento con los requerimientos del programa federal del cuidado de la salud y fomentar la misión y los objetivos de UHS y sus instalaciones. Las copias de las políticas y procedimientos de cumplimiento de UHS se encuentran disponibles en Internet en www.uhsinc.com o al comunicarse con el Oficial de cumplimiento de las instalaciones o la Oficina de cumplimiento de UHS correspondiente. A continuación se encuentra un resumen de las políticas de cumplimiento de UHS.

1.0 Programa de cumplimiento de UHS

Esta política describe los componentes del Programa de cumplimiento y describe el objetivo del programa de garantizar el cumplimiento de todas las leyes, reglas y regulaciones relacionadas con los programas federales y estatales de cuidados de la salud.

2.0 Director de cumplimiento de UHS

Esta política describe el rol y responsabilidades del Director de cumplimiento de UHS, quien es responsable de supervisar el Programa de cumplimiento y de garantizar la efectividad de las funciones de cumplimiento con los cuidados de la salud en todos los niveles de la organización.

3.0 Comité de cumplimiento de UHS

Esta política determina las obligaciones y responsabilidades del Comité de cumplimiento de UHS, las cuales apoyan al Director de cumplimiento de UHS en la supervisión del Programa de cumplimiento para UHS.

4.0 Oficiales de cumplimiento de la división

Esta política describe el rol y responsabilidades de los Oficiales de cumplimiento de la división de vigilancia y comportamiento, que apoyan y supervisan las actividades de los Oficiales de cumplimiento de las instalaciones en cada división.

5.0 Oficiales de cumplimiento de las instalaciones

Esta política proporciona una descripción del rol y responsabilidades de los Oficiales de cumplimiento de las instalaciones, quienes tienen la tarea de garantizar un programa de cumplimiento efectivo en cada una de las instalaciones en las que trabajan.

6.0 Educación sobre las leyes federales y estatales sobre falsos reclamos

Esta política establece los requerimientos de educación para la organización con relación a los estatutos federales y estatales de falsos reclamos, protecciones al denunciante interno y el rol de dichas leyes en la prevención y detección de fraude, desperdicio y abuso en los programas federales de cuidados de la salud, según lo requiere la Ley de reducción de déficit de 2005 (DRA, por sus siglas en inglés).

7.0 Reporte de conducta ilegal o no ética

Esta política describe los mecanismos desarrollados por UHS para que el personal reporte cualquier violación a la ética de la que se tenga conocimiento o se sospeche, u otra actividad que pueda no ser consistente con cualquier disposición del Código de conducta de UHS, Programa de cumplimiento o las políticas de UHS o las instalaciones, o que una persona considere que puede violar de alguna manera cualquier ley o regulación. Estos mecanismos contemplan que se presenten los reportes de forma anónima.

8.0 Proceso para manejar la Línea directa de cumplimiento de UHS y el Programa de reportes en Internet

Esta política establece protocolos sobre la forma en que se reciben, documentan, investigan y finalmente se resuelven los reportes a través del Internet y de la Línea directa de cumplimiento, incluyendo un proceso para permitir los reportes anónimos, si así lo solicita la persona que realiza la llamada.



9.0 Realización de investigaciones internas

Esta política discute los procedimientos que la organización utiliza para realizar investigaciones internas, las cuales supervisa el Director de cumplimiento de UHS y establece la expectativa de que se espera que todo el personal de UHS colabore en estas investigaciones.

10.0 Acción correctiva del cumplimiento

Esta política describe el proceso para el desarrollo e imposición de los Planes de acciones correctivas para los temas relacionados con el cumplimiento. Los Planes de acciones correctivas pretenden ayudar a las personas que incumplen, a comprender los problemas específicos y a reducir la posibilidad de un incumplimiento en el futuro. Éstos se desarrollan para abordar de forma efectiva los eventos o asuntos particulares de incumplimiento y pretenden reflejar la severidad del incumplimiento.

11.0 Acción de recuperación del cumplimiento

La política de Acción de recuperación del cumplimiento describe el procedimiento para desarrollar e implementar una acción de recuperación, particularmente cuando se ha identificado una diferencia en el Programa de cumplimiento o se ha detectado una violación al cumplimiento. Se pretende que la acción de recuperación se utilice para evitar la recurrencia de violaciones al cumplimiento en la organización y es un factor clave en el éxito del Programa de cumplimiento.

12.0 Retención de documentos de cumplimiento

La política de Retención de documentos de cumplimiento establece el proceso y política para la retención, destrucción y privacidad de documentos relacionados con el Programa de cumplimiento,

13.0 Personas no elegibles

La política de Personas no elegibles requiere que se realicen las verificaciones apropiadas para las personas correspondientes, de acuerdo con las leyes estatales y federales que se relacionan con la exclusión de los programas gubernamentales de cuidados de la salud y con certificaciones. Esta política está diseñada para garantizar que se trate de obtener ningún pago del programa gubernamental de cuidados de la salud por artículos o servicios indicados o recetados por un médico, profesional o contratista que proporcione u ordene servicios y que sea una persona ilegible.

14.0 Respuesta a las consultas, investigaciones o auditorías del gobierno

Esta política establece procedimientos para el personal con relación a consultas, investigaciones y auditorías de los oficiales, representantes, investigadores del gobierno u otras personas que actúan en nombre del gobierno, para garantizar que el personal actúe apropiadamente en colaboración con la investigación o auditoría y permitir que UHS proteja legalmente sus intereses.

15.0 Reembolso de reclamos y facturación

La política de Reembolso de reclamos y facturación discute la expectativa de que el personal de UHS cumplirá con todos los requerimientos estatales y federales del programa de cuidados de la salud y las políticas de las instalaciones que aplican para el reembolso de reclamos y facturación, incluyendo la preparación y presentación de reclamos exactos, consistentes con dichos requerimientos. La política también describe los procedimientos para los reembolsos de sobrepagos y la elaboración de reportes en caso de que se identifique un error de facturación y también discute las leyes de privacidad con relación a la información de facturación del paciente.

16.0 Conflictos de intereses

La política de Conflictos de intereses establece la política de conflicto de intereses para el personal de las instalaciones, con relación a la identificación, divulgación y manejo o eliminación de conflictos de intereses, ya sea potenciales como reales.

17.0 Política sobre las políticas de cumplimiento de UHS

Esta política establece las obligaciones y responsabilidades con relación a la elaboración de borradores, actualización, aprobación y mantenimiento de todas las políticas de cumplimiento de UHS.

El compromiso de UHS hacia el cumplimiento y la ética depende de todo el personal. Si se encuentra en un dilema ético o sospecha de alguna conducta inadecuada o ilegal, recuerde los procesos internos que están disponibles para orientación o reportes, incluyendo el reporte a su supervisor o la utilización de la línea directa y gratuita de cumplimiento, llamando al **1-800-852-3449** o por medio de Internet en **www.uhs.alertline.com**.