

Código de conducta



Objetivos audaces para 2030

El plan estratégico de Meritus Health tiene objetivos audaces que deben alcanzarse en 2030. Mediante el marco del cuádruple objetivo, los Objetivos Audaces para 2030 se crearon para mejorar la salud en nuestra comunidad, mejorar la atención médica, tener alegría en el trabajo y una atención médica asequible para nuestra comunidad; además de un quinto objetivo para proporcionar educación médica de clase mundial.



Misión

Mejorar la salud de nuestra comunidad al brindar el mejor cuidado de la salud, los mejores servicios de salud y la mejor formación médica.

Visión

Servir como modelo de sistema de salud académico y basado en la comunidad.

Valores

En Meritus, cada uno de nosotros apoya nuestra misión y visión al vivir nuestros valores cada día. Al seguir nuestro compromiso, "Actúo" ("I Act" en inglés), apoyamos a Meritus con:

I = Integridad- Hacemos lo correcto, pase lo que pase.

A = Actuar para conseguir calidad y resultados- La mejora de calidad no es algo de lo que solo se habla, es un compromiso que cada uno vive.

C= Comprometidos con la comunidad- Nosotros somos nuestra comunidad y estamos aquí para cuidar de nuestros vecinos. No solo se trata de la atención médica, se trata del cuidado de la persona en su totalidad.

T = Trabajo en equipo - Nadie puede hacerlo solo. En Meritus somos un equipo diverso e inclusivo.

Estimados colegas:

Meritus Health tiene la misión de mejorar la salud de nuestra comunidad al brindar el mejor cuidado de la salud, los mejores servicios de salud y la mejor formación médica. Nuestra visión es servir como modelo de sistema de salud académico y basado en la comunidad. Esa visión solo puede lograrse si todos nosotros trabajamos juntos como un equipo y nos comprometemos profundamente con nuestro Código de conducta.

En Meritus, cada uno de nosotros apoya nuestra misión y visión al vivir nuestros valores cada día. Al seguir nuestro compromiso, “Actúo” (“I Act” en inglés), cada uno de nosotros ayudamos a hacer que el modelo de Meritus sea el modelo de sistema de salud académico y basado en la comunidad al que aspiramos:

I = Integridad - Hacemos lo correcto, pase lo que pase. Este Código de conducta es esencial para nuestro comportamiento y nuestra forma de actuar para servir a nuestros pacientes, estudiantes y a nuestra comunidad con los más altos estándares éticos.

A = Actuar para conseguir calidad y resultados - La mejora de calidad no es algo de lo que solo se habla, es un compromiso que cada uno vive. Este Código de conducta supone nuestras expectativas de hacer nuestro trabajo con excelencia todos los días.

C = Comprometidos con la comunidad - Nosotros somos nuestra comunidad y estamos aquí para cuidar de nuestros vecinos. No solo se trata de la atención médica, se trata del cuidado de la persona en su totalidad. Este Código de conducta guía la manera en que prestamos servicios con compasión.

T = Trabajo en equipo - Nadie puede hacerlo solo. En Meritus somos un equipo diverso e inclusivo y nos apoyamos mutuamente y en la consecución de nuestros objetivos. Este Código de conducta nos ayuda a trabajar junto de manera eficaz y respetuosa.

Este Código de conducta es esencial para nuestro comportamiento y nuestra forma de actuar para servir a nuestros pacientes, estudiantes y a nuestra comunidad. Supone nuestro compromiso con el más alto nivel de estándares éticos y son nuestras expectativas para hacer nuestro trabajo cada día con integridad. Este Código de conducta no es un detalle de amabilidad, sino una necesidad. Una cultura de cumplimiento es la base para hacer lo correcto, todo el tiempo, para todos los que servimos.

Le pedimos atentamente que lea detenidamente este Código de conducta y que se tome el tiempo necesario para comentar cualquier duda o preocupación con su supervisor, jefe de departamento o con nuestro departamento de integridad empresarial.

Deseamos que Meritus Health sea la organización más fiable, honesta y ética, con una integridad inigualable. Usted lo hace posible viviendo este Código de conducta.

Gracias por lo que hace por Meritus Health. Usted marca la diferencia en la mejora del estado de salud de nuestra región.



Maulik S. Joshi, Dr.P.H.
Presidente y Director General
Meritus Health



James Stojak
Presidente del Consejo de
Administración
Meritus Health, Inc.

Estimado colega de Brook Lane:

Brook Lane, en colaboración con nuestras organizaciones afiliadas dentro de la red Meritus Health, está comprometido con la integridad y la excelencia en los servicios de salud conductual que prestamos a nuestros pacientes, estudiantes y a la comunidad. Al unir fuerzas, Brook Lane y Meritus Health han creado una red de atención integral que combina la excelencia clínica con un compromiso compartido con los valores que definen a nuestra comunidad.

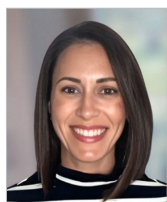
Como profesionales de la salud conductual y personal de apoyo, tenemos la profunda responsabilidad ética de crear un entorno terapéutico en el que nuestros pacientes y alumnos se sientan seguros, respetados y tratados con dignidad. Además de una responsabilidad ética, también tenemos la obligación legal de cumplir con todas las leyes y normativas aplicables en materia de derechos de los pacientes y privacidad de los alumnos. Este Código establece unas expectativas claras para los miembros del equipo a la hora de interactuar con los pacientes, los alumnos de nuestros programas educativos, las familias, la comunidad y el resto de miembros del equipo.

Nuestra visión es ofrecer un cuidado de la salud conductual como componente fundamental del sistema Meritus Health. Este Código de conducta refleja nuestro compromiso de mantener los más altos estándares en todos los aspectos de nuestro trabajo, desde la atención clínica hasta las iniciativas educativas.

Al comprometerse a respetar nuestro Código de conducta, se une a nosotros en nuestro sistema de atención para mejorar la salud de nuestra comunidad al brindar el mejor cuidado de la salud, los mejores servicios de salud y la mejor formación médica. Gracias por su dedicación a aquellos a quienes servimos y a los valores que defendemos juntos.



Jeffery D. O'Neal, MBA, LCPC, FACHE
Director Ejecutivo
Brook Lane



Lauren Huguenin
Presidente del Consejo de
Administración Brook Lane

Estimado colega de MSOM:

Meritus School of Osteopathic Medicine está comprometido con la promoción y la garantía de un entorno educativo y laboral seguro y respetuoso para su profesorado, personal y estudiantes, libre de acoso y que mantenga la libertad académica. El propósito de este Código es establecer con mayor claridad las expectativas de MSOM con respecto a la conducta profesional de su profesorado y miembros del equipo.

La conducta del profesorado y del personal académico ejerce una poderosa influencia en el desarrollo profesional de los estudiantes, ya que sirven de ejemplo de profesionalismo en sus interacciones con los demás. Al respetar las expectativas establecidas en el Código de conducta, cumplimos nuestra misión de “formar a las futuras generaciones de médicos para que sean profesionales competentes, socialmente responsables y comprometidos con la comunidad”.

Si bien este Código es exhaustivo, no puede abarcar todas las situaciones posibles. El profesorado y el personal administrativo siguen siendo responsables de mantener los estándares profesionales incluso en circunstancias no contempladas explícitamente en este documento. Los principios de respeto, integridad y excelencia deben guiar todas las interacciones profesionales. Las infracciones, ya sea de la letra o del espíritu de este Código, podrán ser objeto de la revisión y respuesta pertinentes. Juntos, nos esforzamos por crear un entorno de aprendizaje ejemplar donde nuestros estudiantes puedan prosperar y convertirse en los médicos compasivos y capacitados que nuestra comunidad necesita.



Brian Kessler, D.O., D.H.A., FACOP DIST.
Decano
Meritus School of Osteopathic Medicine



Fr. Stuart Dunnan
Presidente del Consejo de
Administración Meritus School of
Osteopathic Medicine

Estimado colega de Meritus Medical Center:

Meritus Medical Center es la piedra angular de la excelencia sanitaria en nuestra región. Como centro insignia de nuestro sistema de salud integrado, nos regimos por los más altos estándares de atención clínica, seguridad del paciente e integridad profesional. Este Código de Conducta refleja nuestro compromiso inquebrantable con estos principios.

Nuestra misión de mejorar la salud de nuestra comunidad guía cada interacción y cada decisión que tomamos. Como profesionales y personal del cuidado de la salud a quienes se nos confía el cuidado de los miembros de nuestra comunidad durante sus momentos más vulnerables, reconocemos tanto el privilegio como la responsabilidad que esto representa.

Este Código de conducta constituye nuestro compromiso compartido con la práctica ética, el cumplimiento normativo y la excelencia profesional. Si bien es exhaustivo, no puede abarcar todas las situaciones que pueda encontrar. Cuando se enfrente a decisiones difíciles, le recomendamos que consulte con la dirección, busque orientación en nuestros recursos de cumplimiento normativo y priorice siempre el bienestar del paciente.

Al adherirse a este Código, usted contribuye directamente a nuestra visión de ser el mejor sistema de salud. Su dedicación a la atención ejemplar al paciente, la excelencia operativa y la mejora continua fortalece a toda nuestra organización y hace avanzar nuestra misión de sanación.

Gracias por su compromiso con Meritus Medical Center y con los pacientes y sus familias que depositan su confianza en nosotros cada día. Juntos, creamos un futuro más saludable para nuestra comunidad.



Carrie Adams, Pharm.D.
Directora de Operaciones
Meritus Medical Center



Robert "BJ" Goetz
Presidente del Consejo
de Administración Meritus
Medical Center

Estimado colega de Meritus Medical Group:

En los consultorios médicos y clínicas especializadas de toda nuestra región, ustedes representan la cara de la atención médica para nuestra comunidad. Cada día, los pacientes eligen Meritus Medical Group para sus necesidades de cuidado de la salud continuo, confiándoles sus inquietudes sobre salud, su información personal y sus decisiones médicas. Esta relación especial constituye la base del bienestar de la comunidad.

El Código de conducta que usted posee refleja las responsabilidades únicas que tenemos como proveedores y personal de cuidados para pacientes ambulatorios. A diferencia del cuidado episódico que se brinda en un entorno hospitalario, nuestro trabajo a menudo implica establecer relaciones que se prolongan durante años o incluso décadas. Nos convertimos en asesores de confianza en el proceso de salud de nuestros pacientes, un papel que exige una integridad y una profesionalidad inquebrantables.

Nuestra misión de mejorar la salud de nuestra comunidad adquiere un significado personal en nuestra práctica diaria. Con cada examen preventivo, diagnóstico oportuno y plan de tratamiento bien pensado, cumplimos esta misión paciente por paciente. El impacto colectivo de estos encuentros individuales configura el panorama de salud de toda nuestra región.

Este Código constituye nuestro compromiso compartido con los más altos estándares de atención al paciente, comportamiento profesional y práctica ética. Cuando se encuentre con situaciones difíciles o cuestiones éticas complejas, no dude en ponerse en comunicarse con la dirección de su centro, los recursos de cumplimiento normativo o el comité de ética para obtener orientación. Estamos aquí para apoyarle en el cumplimiento de estos importantes estándares.

Al vivir según estos estándares a diario, nos acercan a nuestra visión de ser el mejor sistema de salud. Su dedicación marca una profunda diferencia en la vida de nuestros pacientes y en la salud de nuestra comunidad.



Miranda Ramsey
Vicepresidente
Servicios de Médico para Meritus
Medical Group



Robert "BJ" Goetz
Presidente del Consejo de
Administración Meritus
Medical Center

Objetivo del Código de conducta

Meritus Health, que engloba el Meritus Medical Center (MMC), el Meritus Medical Group (MMG), Brook Lane, la Meritus School of Osteopathic Medicine (MSOM) y todas las entidades afiliadas a nuestro sistema de salud, mantiene un firme compromiso de actuar con un espíritu de confianza e integridad. Reconocemos que nuestra reputación de honestidad, imparcialidad y conducta ética no se construye únicamente a través de políticas, sino que surge de las acciones y decisiones diarias de cada miembro del equipo en toda nuestra organización.

Este Código de conducta, que ha sido adoptado por los consejos de administración de Meritus Health, Inc., Meritus Medical Center, Brook Lane y la Meritus School of Osteopathic Medicine, y respaldado por el liderazgo en toda nuestra organización, describe el compromiso de la organización con:

- Proporcionar una atención y un servicio seguros, de alta calidad y compasivos;
- Respetar los derechos del paciente, incluido el derecho a la privacidad y la confidencialidad;
- Proporcionar un entorno de trabajo seguro y respetuoso;
- Cumplir todas las leyes y reglamentos que rigen nuestra actividad;
- Facturar los servicios que prestamos con honestidad e integridad;
- Evitar los conflictos de intereses;
- Salvaguardar los activos de nuestra organización; y
- Honrar la confianza de nuestros pacientes, nuestros empleados y la comunidad a la que servimos.

El Código de conducta establece una serie de expectativas sobre la manera en que los empleados y otros miembros de nuestra organización deben comportarse. El Código se aplica a los empleados, directivos, miembros del consejo de administración, miembros del personal médico, empleados contratados, estudiantes y voluntarios de Meritus Health y sus filiales.

El Código de conducta pretende ser exhaustivo y fácil de entender. Sin embargo, en algunos casos, los temas tratados son complejos o pueden aplicarse más específicamente a ciertas disciplinas o departamentos.

Por lo tanto, a menudo es necesaria una orientación adicional. Para proporcionar esa orientación, Meritus Health ha desarrollado un amplio conjunto de políticas, procedimientos, estatutos y/o normas y reglamentos. Se espera que los miembros de nuestra organización sigan las políticas que se aplican a sus áreas de responsabilidad.



En cada sección del Código de conducta, se proporcionan listas de comportamientos esperados y comportamientos inaceptables. Estas listas no pretenden ser exhaustivas. Más bien, pretenden servir de guía para ayudarnos a cumplir con nuestras responsabilidades diarias para con la organización, los pacientes y la comunidad a la que servimos.



Proporcionar una atención y un servicio seguros, de alta calidad y compasivos.

Los pacientes, los estudiantes y las familias que confían su atención y formación a Meritus Health son nuestra prioridad número uno. Nos comprometemos a proporcionar una atención y un servicio de alta calidad a aquellos a los que servimos y a prestar esa atención y educación de forma segura, compasiva y atenta.

Nos comprometemos a comprender las necesidades y expectativas de todos a los que prestamos servicios y a esforzarnos continuamente por satisfacer o superar esas necesidades y expectativas.

Apoyamos y defendemos las normas y directrices de calidad reconocidas, así como las normas sólidas de la práctica profesional. Nos esforzamos por mejorar continuamente la calidad y la seguridad en todo lo que ofrecemos.

Comportamientos esperados Atención al paciente

Se espera que usted:

- Se esfuerce por lograr la calidad en el desempeño de su trabajo, dando siempre su mejor esfuerzo en el trabajo
- Mantenga las acreditaciones, las habilidades y la competencia actual en sus áreas de responsabilidad
- Proporcione cuidado de acuerdo con todos los estándares profesionales que aplican a su puesto
- Actúe en el mejor interés de los pacientes y otras personas a su cargo
- Cumpla las normas, políticas y procedimientos de seguridad de su departamento y de todo el sistema
- Cumpla con todos los estándares de excelencia en el servicio de su departamento y del sistema.
- Participe activamente en las actividades de mejora de la calidad y seguridad de su departamento/unidad de negocio, escuela y del sistema de salud
- Informe sobre todas las deficiencias o errores, aunque parezcan pequeños, para no poner en peligro la salud y la seguridad de nuestros pacientes y compañeros de trabajo
- Tome decisiones sobre el cuidado basadas únicamente en las necesidades clínicas y en la idoneidad médica de dichas decisiones
- Complete todos los registros y la documentación necesaria para proporcionar una atención excelente de manera oportuna, completa y legible

Comportamientos esperados Formación

Se espera que usted:

- Se esfuerce por lograr la calidad en el desempeño de su trabajo, dando siempre su mejor esfuerzo en el trabajo
- Mantenga las acreditaciones, las habilidades y la competencia actual en sus áreas de responsabilidad
- Proporcione formación de acuerdo con todos los estándares profesionales que aplican a su puesto
- Actúe en el mejor interés de los estudiantes
- Cumpla las normas, políticas y procedimientos de seguridad de su departamento y de todo el sistema
- Cumpla con todos los estándares de excelencia en el servicio de su departamento y del sistema.
- Participe activamente en las actividades de mejora de la calidad y seguridad de su departamento/unidad de negocio, escuela y del sistema de salud
- Informe sobre todas las deficiencias o errores, aunque parezcan pequeños, para no poner en peligro la salud y la seguridad de nuestros estudiantes y compañeros de trabajo
- Complete la documentación de manera oportuna, precisa, completa y legible
- Mantenga los más altos estándares de integridad académica y ética educativa en todas las actividades docentes
- Busque activamente y responda a los comentarios de los estudiantes para mejorar continuamente las experiencias educativas

Comportamientos inaceptables Atención al paciente

Es inaceptable:

- Ignorar las preocupaciones de seguridad o las necesidades de atención del paciente expresadas por otro cuidador
- Negarse a cumplir con los estándares de práctica conocidos y generalmente aceptados
- No adherirse deliberadamente a las políticas de la organización diseñadas para proteger a nuestros pacientes y mejorar su atención
- Proporcionar cuidados para los que no está calificado

Comportamientos inaceptables Formación

Es inaceptable:

- Ignorar las preocupaciones de seguridad expresadas por un estudiante
- Negarse a cumplir con los estándares de práctica conocidos y generalmente aceptados
- No adherirse deliberadamente a las políticas de la organización diseñadas para proteger a nuestros estudiante y mejorar la experiencia educativa
- Prestar servicios para los que no está cualificado

Respetar la privacidad y confidencialidad.

Nuestros valores deben guiarnos en nuestras relaciones con los pacientes y sus familias, los estudiantes, los visitantes, los colegas, los proveedores y con cualquier persona con la que mantengamos relaciones comerciales. Nos comprometemos a mantener la confidencialidad y la privacidad de nuestros pacientes y estudiantes. Además de seguir las directrices de este Código de conducta, asegúrese de seguir también las directrices aplicables a su función dentro de Meritus.

Comportamientos esperados

Atención al paciente

Se espera que usted:

- Trate a todos los pacientes y colegas con dignidad y respeto, independientemente del sexo, la raza, la edad, la orientación sexual, el origen nacional, la discapacidad, el diagnóstico o la capacidad de pago
- Involucre a los pacientes y, en su caso, a sus familiares y representantes en las decisiones sobre su atención
- Comprenda y siga las políticas del departamento, del hospital y de todo el sistema sobre los derechos del paciente
- Proteja la privacidad y la confidencialidad de toda la información médica y de otro tipo de las personas a su cargo
- Siga las políticas del sistema sobre privacidad, confidencialidad y divulgación de información y acceder a la información personal y médica de los pacientes solo cuando sea necesario
- Salvaguarde la información confidencial relativa a nuestros colegas y pacientes contra el uso indebido, el robo o el acceso no autorizado

Comportamientos esperados

Formación

Se espera que usted:

- Trate a todos los estudiantes, colegas y a todos a los que prestamos servicios con dignidad y respeto, independientemente del sexo, la raza, la edad, la orientación sexual, el origen nacional, la discapacidad, el diagnóstico o la capacidad de pago
- Comprenda y siga las políticas del departamento y de todo el sistema sobre los derechos de los estudiantes
- Proteja la privacidad y la confidencialidad de toda la información médica y de otro tipo de las personas a su cargo
- Siga las políticas del sistema sobre privacidad, confidencialidad y divulgación de información y acceder a la información personal y médica de los pacientes y estudiantes solo cuando sea necesario
- Salvaguarde la información confidencial relativa a nuestros colegas y estudiantes contra el uso indebido, el robo o el acceso no autorizado
- Mantenga límites profesionales apropiados en todas las interacciones con los estudiantes

Comportamientos inaceptables

Atención al paciente

Es inaceptable:

- Discriminar a los pacientes o a las personas a las que prestamos servicios por motivos de sexo, raza, edad, orientación sexual, nacionalidad, discapacidad, diagnóstico o capacidad de pago
- Violar la privacidad o confidencialidad de los pacientes al:
 - Hablar sobre la información privada en zonas comunes donde la privacidad y la confidencialidad pueden verse comprometidas
 - Hablar sobre los pacientes con familiares o amigos
 - Publicar o hablar de la información del paciente en las redes sociales.
 - Acceder a la información del paciente por cualquier motivo que no sea la necesidad de conocerla
 - Realizar divulgaciones no autorizadas de información médica protegida
- Violar los derechos del paciente de cualquier otra manera

Comportamientos inaceptables

Formación

Es inaceptable:

- Discriminar a las personas por motivos de sexo, raza, edad, orientación sexual, nacionalidad, discapacidad, diagnóstico o capacidad de pago
- Violar la privacidad o confidencialidad de los pacientes al:
 - Hablar sobre la información privada en zonas comunes donde la privacidad y la confidencialidad pueden verse comprometidas
 - Hablar sobre los pacientes o estudiantes con familiares o amigos
 - Publicar o hablar de la información privada en las redes sociales
 - Acceder a la información por cualquier motivo que no sea la necesidad de conocerla
 - Realizar divulgaciones no autorizadas de información médica protegida
- Violar los derechos de los estudiantes de cualquier otra manera

Proporcionar un entorno de trabajo seguro y respetuoso;

Para fomentar un ambiente de trabajo positivo se requiere el trabajo en equipo de todas las personas involucradas. Las investigaciones demuestran sistemáticamente que el entorno laboral tiene un impacto directo en la calidad y la seguridad de la atención que se brinda a nuestros pacientes y en la experiencia educativa de nuestros estudiantes.

En Meritus Health, nos comprometemos a proporcionar un entorno de trabajo en el que todos los miembros del equipo se les trate con honestidad, dignidad, justicia y respeto. Fomentamos activamente una cultura de seguridad psicológica en la que se anima y se valora que las personas expresen sus preocupaciones. Apoyamos el derecho de todos los empleados, miembros del personal médico, profesorado, voluntarios, contratistas y estudiantes a trabajar en un entorno libre de acoso ilegal o de comportamientos abusivos, amenazantes o intimidatorios. El comportamiento disruptivo pone en peligro la atención al paciente, compromete la calidad educativa, erosiona la cohesión del equipo y socava nuestras misiones de curación y enseñanza. Este tipo de comportamiento no será tolerado, y nos comprometemos a abordar las inquietudes de manera rápida y justa cuando surjan.

Comportamientos esperados Atención al paciente

Se espera que usted:

- Trate a todos los miembros de la organización y del equipo médico con cortesía y respeto, reconociendo que la atención colaborativa mejora los resultados de los pacientes
- Trabaje en conjunto para resolver los conflictos que puedan surgir entre colegas y compañeros de trabajo
- Sea considerado con las necesidades de los demás y tener en cuenta una visión más amplia a la hora de tomar decisiones
- Asuma la responsabilidad de los problemas y formar parte de la solución
- Denuncie los comportamientos perturbadores, amenazadores, acosadores o intimidatorios

Comportamientos esperados Formación

Se espera que usted:

- Trate a todo miembro de la comunidad académica con cortesía y respeto, y dé ejemplo del comportamiento profesional que queremos inculcar a los estudiantes
- Trabaje en conjunto para resolver los conflictos que puedan surgir entre colegas y compañeros de trabajo
- Sea considerado con las necesidades de los demás y tener en cuenta una visión más amplia a la hora de tomar decisiones
- Asuma la responsabilidad de los problemas y formar parte de la solución
- Denuncie los comportamientos perturbadores, amenazadores, acosadores o intimidatorios

Comportamientos inaceptables Atención al paciente

Es inaceptable:

- Utilizar lenguaje profano, insultante, intimidatorio, degradante, humillante o abusivo
- Hacer comentarios sexuales o insinuaciones
- Realizar tocamientos inapropiados, sexuales o de otro tipo
- Insultar o hacer chistes raciales o étnicos
- Adoptar un comportamiento intimidatorio que tenga el efecto de suprimir las aportaciones de otros miembros del equipo médico (por ejemplo, arrebatos de ira, lanzamiento de instrumentos, gráficos u otros objetos, etc.)
- Criticar a los compañeros de trabajo delante de los pacientes, las personas a las que prestamos servicios, las familias o el resto del personal
- Hacer comentarios que socaven la confianza de un paciente en sus compañeros de trabajo o en el hospital, o que socaven la confianza de un cuidador en el cuidado de los pacientes
- Tomar represalias o amenazar con tomarlas, como resultado de la respuesta negativa de una persona a una conducta de acoso
- Avergonzar a otros por resultados negativos
- No responder a las llamadas o correos electrónicos con prontitud

Comportamientos inaceptables Formación

Es inaceptable:

- Utilizar lenguaje profano, insultante, intimidatorio, degradante, humillante o abusivo
- Hacer comentarios sexuales o insinuaciones
- Realizar tocamientos inapropiados, sexuales o de otro tipo
- Insultar o hacer chistes raciales o étnicos
- Adoptar un comportamiento intimidatorio que tenga el efecto de suprimir las aportaciones de otros miembros del equipo docente (por ejemplo, arrebatos de ira, lanzamiento de instrumentos, gráficos u otros objetos, etc.)
- Criticar a los compañeros de trabajo delante de los estudiantes o el resto del personal
- Hacer comentarios que socaven la confianza de un estudiante en sus compañeros docentes o en la administración
- Tomar represalias o amenazar con tomarlas, como resultado de la respuesta negativa de una persona a una conducta de acoso
- Avergonzar a otros por resultados negativos
- No responder a las llamadas o correos electrónicos con prontitud

Cumplir todas las leyes y normativas que rigen nuestra actividad.

La prestación de asistencia médica es un negocio complejo que está sujeto a muchas leyes y reglamentos estatales, locales y federales. Algunos ejemplos son, entre otros, los siguientes: 1) las leyes de empleo y no discriminación, 2) las leyes sobre fraude, abuso y derivación (Stark, Anti-Kickback, Ley de reclamaciones falsas), 3) las leyes de facturación e informes financieros, 4) las leyes de privacidad y seguridad, incluida la HIPAA y FERPA, 5) las leyes medioambientales y de seguridad y 6) múltiples leyes y reglamentos diseñados para proteger a los pacientes y garantizar la calidad de la atención (por ejemplo, la Ley de tratamiento médico de emergencia y trabajo [EMTALA], las Condiciones de participación hospitalaria de Medicare, etc.).

Meritus Health se compromete a cumplir con todas las leyes y reglamentos que se aplican a nuestra actividad. Actualizamos continuamente nuestras políticas, procedimientos, planes de supervisión y programas educativos para apoyar el cumplimiento continuo de estas leyes por parte de la organización.

Comportamientos esperados Atención al paciente

Se espera que usted:

- Cumpla todas las leyes que aplican a su trabajo y pedir ayuda si tiene dudas sobre cómo le afectan
- Acate las políticas y procedimientos de Meritus Health y sus filiales
- Participe en las oportunidades de formación y educación sobre las leyes o reglamentos que se aplican a sus responsabilidades laborales
- Informe sobre cualquier sospecha de violación de la ley (*Véase: Cómo informar sobre un problema*)

Comportamientos esperados Formación

Se espera que usted:

- Cumpla todas las leyes que aplican a su trabajo y pedir ayuda si tiene dudas sobre cómo le afectan
- Acate las políticas y procedimientos de MSOM y otros centros educativos
- Participe en las oportunidades de formación y educación sobre las leyes o reglamentos que se aplican a sus responsabilidades laborales
- Informe sobre cualquier sospecha de violación de la ley (*Véase: Cómo informar sobre un problema*)

Comportamientos inaceptables Atención al paciente

Es inaceptable:

- Presentar o hacer que se presente a sabiendas una reclamación que sea inexacta o engañosa
- Hacer declaraciones o representaciones falsas para obtener el pago de servicios o la participación en un programa
- No informar del descubrimiento de cualquier reclamación falsa a su gerente, supervisor o al departamento de integridad empresarial
- No tomar medidas para corregir errores conocidos en la facturación

Comportamientos inaceptables Formación

Es inaceptable:

- Presentar o hacer que se presente a sabiendas una reclamación que sea inexacta o engañosa
- Hacer declaraciones o representaciones falsas para obtener el pago de servicios o la participación en un programa
- No informar del descubrimiento de cualquier reclamación falsa a su gerente, supervisor o al departamento de integridad empresarial
- No tomar medidas para corregir errores conocidos en la facturación

Ley federal de reclamaciones falsas

Como receptor de fondos de programas federales de atención médica, incluidos Medicare y Medicaid, Meritus Health está obligado por ley a incluir en sus políticas información detallada sobre la Ley federal de reclamaciones falsas y la Ley de reclamaciones falsas del estado de Maryland.

La Ley federal de reclamaciones falsas prohíbe a cualquier persona u organización presentar a sabiendas un registro o una reclamación de pago falsa al gobierno federal. Una reclamación falsa es básicamente una reclamación que es inexacta o falsa. Las sanciones por infracciones, a partir de 2024 y actualizadas anualmente, oscilan entre \$13,946 y \$27,894 por reclamación, más hasta tres veces la indemnización por daños y perjuicios sufrida por el Gobierno. Además, el infractor puede excluirse de la participación en los programas de Medicare y Medicaid.

La Ley de reclamaciones falsas contiene disposiciones que permiten a las personas con información sobre el fraude en la atención médica federal presentar una demanda en nombre del gobierno y recibir una parte de las recuperaciones, si la demanda tiene éxito. Por último, la Ley de reclamaciones falsas tiene lo que se conoce como "protecciones para los denunciantes". Las personas que presenten o colaboren de algún modo en una acción de reclamación falsa están protegidas contra cualquier forma de represalia por parte de su empleador.

Maryland ha promulgado su propia versión de la Ley de reclamaciones falsas para el pago de los programas de asistencia médica del estado. Los infractores pueden ser responsables de una sanción de hasta \$10,000 por reclamación, más hasta 3 veces los daños del Estado. Al igual que la Ley federal de reclamaciones falsas, los particulares pueden presentar una demanda en nombre del Estado y los denunciantes están protegidos contra cualquier forma de represalia por parte de su empleador.

Cómo prevenimos las reclamaciones falsas

Meritus Health se compromete a facturar de forma rápida, completa y precisa todos los servicios. Ni el sistema de salud, ni sus empleados, harán o presentarán, a sabiendas, ninguna anotación falsa o engañosa en ninguna factura o formulario de reclamación. Algunos ejemplos de conductas prohibidas son: 1) facturar servicios, equipos o suministros que no se han prestado; 2) facturar dos veces el mismo servicio (facturación duplicada); 3) codificar o facturar un nivel de servicio superior cuando se ha prestado un nivel inferior; 4) desagregar los cargos; 5) cobrar por suministros o servicios médicamente innecesarios, incluidos los días de hospitalización innecesarios o 6) proporcionar documentación falsa en un registro o reclamación.

Reconocemos que la facturación suele ser un proceso complejo en el que intervienen múltiples personas (por ejemplo, codificadores, personal de facturación, personal informático, médicos, etc.) y normas complejas. Por lo tanto, sabemos que de vez en cuando se producirán errores en la facturación. Lo importante es que cada empleado ponga de su parte para ayudarnos a identificar y corregir estos errores cuando se descubran y tomar medidas para evitarlos en el futuro.

Como parte de su compromiso con la integridad, Meritus Health ha puesto en marcha políticas y procedimientos para evitar la presentación de reclamaciones falsas (véase la política de todo el sistema titulada Prevención de reclamaciones falsas). Si sabe o sospecha que se están presentando reclamaciones falsas, debe informar a su gerente, supervisor o al departamento de integridad empresarial. También puede informar de forma anónima llamando a la Línea Directa de Cumplimiento Normativo al 301-790-7950 o al 888-847-9247 (gratuito).

Evitar los conflictos de intereses y salvaguardar los activos de nuestra organización.

Meritus Health es una organización comunitaria exenta de impuestos. Todos los empleados y otras personas que trabajan en nombre del sistema de salud tienen el deber de actuar en el mejor interés de la organización y de los pacientes a los que sirve. Esto significa evitar situaciones en las que las relaciones con proveedores u otros socios comerciales o afiliados influyan en las decisiones tomadas por el sistema de salud o sus filiales.

También significa que todos los empleados, el personal médico y los contratistas con los que hacemos mantenemos relaciones comerciales deben reconocer que cualquier decisión relativa a la elección de medicamentos, suministros, instrumentos o dispositivos médicos que el sistema de salud adquiera para su uso en la atención a los pacientes se tomará únicamente sobre la base del valor y la seguridad del producto y no sobre la base de cualquier relación que una persona pueda tener con una empresa o proveedor.

Además, si usted es investigador o miembro de otro equipo de investigación involucrado en investigaciones en Meritus Health, tiene la obligación de llevar a cabo investigaciones que estén libres de cualquier apariencia de irregularidad o conflicto de intereses. Cualquier conflicto de intereses, presente o potencial, deberá ser evaluado por el departamento de integridad empresarial.

Comportamientos esperados Atención al paciente

Se espera que usted:

- Actúe en el mejor interés de Meritus Health y de los pacientes y la comunidad a la que presta servicios, al tratar con los proveedores y otras personas con las que mantenemos relaciones comerciales
- Aprenda a reconocer posibles conflictos de interés
- Divulgue los conflictos de intereses potenciales y reales a su supervisor o gerente (Nota: si usted es una persona que está en posición de tomar o influir en las decisiones de la organización, se puede esperar que complete una Declaración de divulgación anual)
- Salvaguarde y proteja la propiedad y otros activos de Meritus Health

Comportamientos esperados Formación

Se espera que usted:

- Actúe en el mejor interés de MSOM, Brook Lane y de los estudiantes a los que presta servicios, al tratar con los proveedores y otras personas con las que mantenemos relaciones comerciales
- Aprenda a reconocer posibles conflictos de interés
- Divulgue los conflictos de intereses potenciales y reales a su supervisor o gerente (Nota: si usted es una persona que está en posición de tomar o influir en las decisiones de la organización, se puede esperar que complete una Declaración de divulgación anual)
- Salvaguarde y proteja la propiedad y otros activos de MSOM y Brook Lane

Comportamientos inaceptables Atención al paciente

Es inaceptable:

- Aprovechar su cargo para obtener beneficios personales y ayudar a otros a obtener beneficios a costa de Meritus Health
- Pagar a sabiendas más que el "valor justo de mercado" por los bienes o servicios que adquirimos
- Solicitar regalos a los proveedores u otras personas con las que mantenemos relaciones comerciales
- Aceptar regalos personales (a menos que sean de valor nominal) o invitaciones de proveedores u otras personas con las que mantenemos relaciones comerciales
- Tomar cualquier decisión que pueda afectar a la seguridad y eficacia de la atención al paciente basándose en relaciones personales o comerciales
- Utilizar indebidamente o no proteger la propiedad de Meritus Health contra pérdidas, robos o abusos
- Divulgar o hablar de asuntos confidenciales del sistema de salud con personas o grupos externos

Comportamientos inaceptables Formación

Es inaceptable:

- Aprovechar su cargo para obtener beneficios personales y ayudar a otros a obtener beneficios a costa de MSOM o Brook Lane.
- Pagar a sabiendas más que el "valor justo de mercado" por los bienes o servicios que adquirimos
- Solicitar regalos a los proveedores u otras personas con las que mantenemos relaciones comerciales
- Aceptar regalos personales (a menos que sean de valor nominal) o invitaciones de proveedores u otras personas con las que mantenemos relaciones comerciales
- Utilizar indebidamente o no proteger la propiedad de Meritus Health contra pérdidas, robos o abusos
- Divulgar o hablar de asuntos confidenciales del sistema de salud con personas o grupos externos

Honrar la confianza de nuestros pacientes, estudiantes, empleados y la comunidad a la que prestamos servicios.

Meritus Health ocupa una posición única de confianza pública. Nuestra misión, visión y planes estratégicos deben alcanzarse sin recurrir nunca a un compromiso moral. Nunca es aceptable que falsifiquemos información u ocultemos circunstancias fácticas en un intento de presentar mejores resultados clínicos, operativos o financieros. Nos comprometemos a representarnos de forma justa en todos los materiales de marketing, actividades de relaciones públicas, solicitudes de recaudación de fondos y comunicados de prensa.

Estamos conscientes de que muchas partes pueden estar interesadas en los asuntos de nuestro sistema médico comunitario. Creemos que estas partes interesadas tienen derecho a una divulgación adecuada de los datos de calidad, financieros y operativos para satisfacer sus necesidades legítimas. Dicha información será oportuna, precisa y completa en la medida de nuestras posibilidades.

Comportamientos esperados Atención al paciente

Se espera que usted:

- Sirva como uno de los embajadores de Meritus Health.
- Se adhiera a la política de Meritus Health sobre el uso de los medios sociales
- su parte para garantizar que los datos y la información que se comunican interna o externamente (a las agencias reguladoras, los inversores o el público) sean completos, oportunos y precisos
- Notifique a su gerente sobre cualquier solicitud externa de datos o información para que pueda instituir el proceso de revisión y aprobación necesario
- Toda divulgación de información a los medios de comunicación debe ser revisada y aprobada por el departamento de Meritus Health correspondiente;
- Toda divulgación de información médica personal a los medios de comunicación que iniciemos debe contar con el consentimiento firmado del paciente y con la aprobación del departamento de Meritus Health correspondiente
- Cualquier divulgación de datos de calidad debe revisarse y aprobarse por el departamento de Meritus Health correspondiente

Comportamientos inaceptables Atención al paciente

Es inaceptable:

- Proporcionar datos o información que usted sabe que son falsos
- Tergiversar los hechos o falsificar los registros de cualquier manera
- Divulgar información confidencial o sensible sobre la organización
- Utilizar las redes sociales para publicar imágenes o comentarios sobre uno mismo, los compañeros de trabajo, los supervisores o Meritus & Health que sean vulgares, obscenos o difamatorios

Comportamientos esperados Formación

Se espera que usted:

- Sirva como uno de los embajadores de Meritus School of Osteopathic Medicine (MSOM).
- Se adhiera a la política de MSOM sobre el uso de los medios sociales.
- su parte para garantizar que los datos y la información que se comunican interna o externamente (a las agencias reguladoras, los inversores o el público) sean completos, oportunos y precisos
- Notifique a su gerente sobre cualquier solicitud externa de datos o información para que pueda instituir el proceso de revisión y aprobación necesario
- Toda divulgación de información a los medios de comunicación debe ser revisada y aprobada por el Departamento de Comunicaciones;
- Toda divulgación de información de un estudiante a los medios de comunicación que iniciemos debe contar con el consentimiento firmado del estudiante y con la aprobación del departamento de Meritus Health correspondiente

Comportamientos inaceptables Formación

Es inaceptable:

- Proporcionar datos o información que usted sabe que son falsos
- Tergiversar los hechos o falsificar los registros de cualquier manera
- Divulgar información confidencial o sensible sobre la organización
- Utilizar las redes sociales para publicar imágenes o comentarios sobre uno mismo, los compañeros de trabajo, los supervisores u organizaciones que sean vulgares, obscenos o difamatorios

Su responsabilidad

Usted tiene la responsabilidad de:

- **Revisar y seguir este Código de conducta**

Respetar el Código de conducta de Meritus Health y también que todos los empleados, funcionarios, miembros de la junta directiva, miembros del personal médico, profesorado, servicios contratados, estudiantes y voluntarios de Meritus Health y sus filiales lo respeten. El cumplimiento de este Código de conducta es una condición de empleo, acreditación y afiliación a Meritus Health. Las violaciones del Código de conducta pueden ser objeto de medidas disciplinarias.



- **Pregunte cuando no esté seguro de lo que debe hacer**



En la prestación de servicios médicos y educativos, a menudo nos enfrentamos a normas y procedimientos nuevos y complejos. Por ello, es probable que haya ocasiones en las que la respuesta a una cuestión concreta no esté clara. Es su responsabilidad hacer preguntas cuando no sepa la respuesta y no esté seguro de lo que debe hacer. Los recursos disponibles para responder a sus preguntas son: 1) su supervisor o gerente; 2) el departamento de servicios para miembros del equipo; 3) el departamento de gestión de riesgos; 4) las comunicaciones corporativas; 5) cualquier miembro de la alta dirección; 6) el departamento de integridad empresarial; y 7) el departamento de calidad.

- **Denuncie cuando le preocupe un comportamiento incompatible con el Código de conducta**

Es su responsabilidad denunciar las infracciones de este Código de conducta. Si cree que tiene información sobre presuntas infracciones o si tiene preguntas o preocupaciones sobre una posible infracción, tiene la obligación de informar.

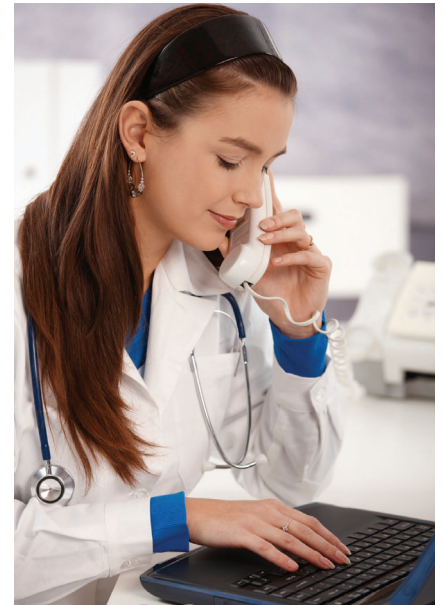
La política de Meritus Health es que **ninguna persona será objeto de represalias por informar de buena fe sobre presuntas infracciones o de buena fe**. Las represalias están sujetas a disciplina, que puede incluir el despido, la suspensión del de empleo, la suspensión de los privilegios del personal médico de los privilegios del personal médico y/o la terminación de las relaciones comerciales.



Cómo informar sobre un problema

Si cree que este Código de conducta pudo haber sido violado o tiene una pregunta o inquietud, puede presentar un informe de una de las siguientes maneras:

- Contacte con su gerente, supervisor o líder director superior
- Complete un informe electrónico de los sucesos
- Póngase en contacto con el departamento de integridad empresarial
- Correo electrónico: compliance@meritushealth.com
- Haga una **denuncia anónima** en la Línea Directa de Cumplimiento Normativo al 301-790-7950 o al 888-847-9247 (llamada gratuita). **La Línea Directa de Cumplimiento Normativo es totalmente confidencial y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.**



Cómo se gestionan las denuncias

El Departamento de integridad empresarial es responsable de supervisar el proceso de presentación de informes sobre el Código de conducta del sistema. Se hará todo lo posible para resolver los problemas rápidamente y al nivel más bajo posible de la organización. Sin embargo, dependiendo de las circunstancias y de las personas implicadas, se pueden utilizar las políticas, los procedimientos y los estatutos de la junta directiva, el personal médico, el profesorado y los servicios para miembros del equipo para responder a los incidentes de conducta inapropiada.



Recuerde...

Meritus Health prohíbe estrictamente las represalias, en cualquiera de sus formas, contra una persona por informar de buena fe sobre un problema o una preocupación.

Nuestra organización, nuestros pacientes y nuestra comunidad cuentan con su compromiso personal para asegurar que operamos con integridad y los más altos estándares de comportamiento ético.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre la forma en que Meritus Health (o cualquiera de sus empleados o agentes) lleva a cabo sus actividades, puede llamar a la Directora de Cumplimiento, Tara Overton, al 301-790-8812, o la Directora de Cumplimiento, Lynn Haines al 301-790-8877.



Departamento de integridad empresarial

11116 Medical Campus Road
Hagerstown, MD 21742
301-790-8409
MeritusHealth.com