

Ética Cotidiana

para Proveedores de Cuidado de la Salud y Terceros Contratados

Vigente a partir de enero de 2025



Este documento se revisa anualmente, y los cambios materiales mínimos sobre la versión de 2024 se aclaran en la página 3.

Este documento es una extensión del/de los acuerdo(s) de su organización con Humana o con una entidad relacionada con Humana. Esto significa que su organización debe cumplir con lo que se describe y brindar esta publicación, o un documento actualizado y materialmente similar, a todos los empleados y terceros que colaboran con los productos de Medicare o Medicaid de Humana como parte de nuestra relación.

Cuenta con ayuda

De parte de su coordinador, su organización, Humana y la Línea de Ayuda de Ética, **1-877-5-THE-KEY**. Tiene el apoyo que necesita si se encuentra en situaciones difíciles.

Sabe qué hacer

Las pautas de este libro, junto con las políticas y recursos de Humana, le ayudarán a comprender y seguir las reglas.

Tiene protección contra represalias

Cuando sospeche que hubo una infracción, no se meterá en problemas por decir lo que piensa.

Humana®

Valores + Ética = la salud primero



Estimado socio en ética y cumplimiento:

Valoramos todo lo que hace para mantener los más altos estándares éticos en sus interacciones comerciales. Sus acciones nos permiten hacer lo mismo y, a la vez, contribuyen a nuestro éxito conjunto.

El objetivo de Humana es poner su salud como prioridad. Para lograrlo, debemos mantenernos firmes en nuestro compromiso de actuar con integridad y alcanzar los más altos estándares éticos, algo que venimos haciendo desde hace más de 50 años. Los valores que compartimos, junto con una serie de principios éticos claros, nos ayudan a tomar buenas decisiones todos los días. Para que la salud sea la prioridad, debemos trabajar todos juntos, ser fieles a nuestros valores, ser responsables de nuestras acciones y seguir las leyes estatales y federales que rigen nuestra industria.

En este documento se detallan los requisitos de las normas de conducta de nuestro programa.

Nuestro Programa de Cumplimiento Empresarial le ayudará a resolver sus dudas o inquietudes. Puede contactar a su líder o a otro líder fuera de su equipo, o bien comunicarse mediante los métodos de notificación de su organización o la Línea de Ayuda de Ética de Humana (**1-877-5-THE-KEY** o www.ethicshelpline.com). La Línea de Ayuda de Ética cuenta con asesores independientes que ofrecen un medio confidencial y anónimo para notificar presuntas infracciones y obtener respuestas a preguntas sobre situaciones en particular.

Gracias por sus esfuerzos continuos.

Atentamente,

Los valores de Humana

- Cuidado
- Curiosidad
- Compromiso

Alentamos a su organización a considerar estas perspectivas en su enfoque sobre la conformidad continua de las obligaciones con Humana.



Kurt J. Hilzinger
Presidente de la Junta Directiva



Jim A. Rehtin
Presidente y Director Ejecutivo



Sean J. O'Reilly
Director de Cumplimiento

Seguir por buen camino

Puntos de referencia y requisitos clave

- Aunque este documento contiene información sobre cómo combatir el fraude, malgasto y abuso (FWA, por sus siglas en inglés), este documento no es una capacitación sobre FWA.
 - Quienes colaboren con Humana deben recibir una capacitación sobre FWA. La debe brindar un instructor o debe ser una capacitación guiada a través de un módulo informático interactivo, ya que estos enfoques garantizan que se comprendan y retengan los puntos clave mediante la comprobación de conocimientos.

A continuación, se detallan las ubicaciones de los requisitos clave de cada sección de este documento.

Usted tiene las siguientes obligaciones	Dónde se abordan
Tomar decisiones éticas.	5
Notificar un supuesto incumplimiento de las Normas de Conducta o cualquier ley o regulación aplicable.	5, 6, 7
Estar familiarizado con los conceptos de FWA.	8
No tomar decisiones comerciales motivadas por relaciones o consideraciones personales.	9
Abstenerse de discutir, dar u ofrecer algo de valor, inclusive empleo, a cualquier persona en nombre de Humana, a menos que esté permitido por la ley o por la política de Humana.	9
Tratar a los clientes de Humana, incluidos los representantes de afiliados y cuidadores, con respeto y esforzarse por proteger su salud, seguridad y bienestar.	10
No intimidar ni tomar represalias contra ninguna persona con la que interactúe en el desempeño de su función para Humana.	11
Proteger la información de los beneficiarios, afiliados y de Humana.	12
Respetar las leyes, reglas y regulaciones aplicables.	13
Las personas en puestos de liderazgo también tienen las siguientes obligaciones	
Ser referentes de comportamiento ético y fomentar una cultura de ética y cumplimiento.	6
Abstenerse de emplear o contratar a partes no elegibles.	8
Infracciones	
Las presuntas infracciones deben ser investigadas.	11
Deben tomarse medidas disciplinarias cuando se produzcan infracciones y, cuando haya repercusiones para Humana, debe notificarse a Humana.	11

Puntos clave de los cambios notables: Sin requisitos nuevos, solo aclaraciones de políticas existentes de Humana.

En todo el documento: Se reemplazó el término “asociados” por “empleados” cuando se habla del personal de Humana.

Página 3: Seguir por buen camino. Se aclaró que: **a)** Esta página contiene no solo requisitos clave, sino también puntos clave; **b) y c)** Este documento contiene información para ayudar a combatir el FWA, pero que no está completa y que no es una capacitación sobre FWA.

Página 4: Se aclaró que “Terceros” puede incluir a aquellos designados como Subcontratistas debido al respaldo de un contrato de Medicaid.

Página 6: Se aclaró lo que constituye una infracción ética.

Página 7: Cuenta con ayuda. Se aclaró e informó por qué todas las organizaciones que colaboran con Humana: a) no tienen que ofrecer uno de los métodos de Humana para notificar presuntas infracciones de ética, cumplimiento y FWA a su organización; pero, b) se ofrecen los métodos de Humana; c) se espera que también, o solo, ofrezcan un método que no sea de Humana; d) deben utilizar uno de los métodos de Humana a nivel organizacional (cuando haya una infracción confirmada).

Página 7: Se ha eliminado el número de fax de la Oficina de Privacidad. Se agregó un número de teléfono como otro medio de contacto para notificar una sospecha o detección de violación a la privacidad o la seguridad y se aclaró lo que constituye un incidente de este tipo.

Página 8: Se agregaron ejemplos de FWA y se definió “Informante”.

Página 9: Conflictos de interés. Se aclaró que los conflictos de interés que podrían afectar negativamente la colaboración con Humana están prohibidos; sin embargo, la responsabilidad de evaluar un posible conflicto de interés le corresponde a su organización, no a usted. Esto incluye exigir que se elimine el conflicto o, según sea necesario, solicitar la aprobación de Humana para continuar con la colaboración a pesar del conflicto.

Página 10: Competencia cultural. Se aclaró que las interacciones con empleados de Humana deben ser culturalmente competentes.

Página 13: Obligaciones contractuales. Se aclaró que los principales motivos para informar a Humana de cualquier aspecto de un acuerdo en el extranjero son asegurar que exista suficiente conocimiento o las salvaguardas de información adecuadas y, cuando corresponda, el aviso oportuno a una agencia Gubernamental.

Tabla de contenidos

Nuestras expectativas 5

- ¿Quién debería leer este documento?
- Nuestros principios
- Para tener en cuenta

Sabe qué hacer 6

- Cuatro principios sólidos
- Descripción de infracciones de la ética
- Responsabilidades de los líderes

Cuenta con ayuda 7

- Recursos
- Violaciones de la privacidad o la seguridad

Fraude, malgasto y abuso 8

- Requisito de notificar incidentes de FWA

Partes no elegibles 8

Conflictos de interés 9

- Posibles conflictos de interés

Regalos, favores, oportunidades laborales y entretenimiento 9

Trabajar con los clientes de Humana 10

- Competencia cultural
- Seguridad y bienestar
- Notificación de presunto abuso, negligencia o explotación

Tiene protección contra represalias 11

- Investigación de presuntas infracciones

Estándares disciplinarios 11

Manejo de la información 12

Fundamento del enfoque comercial 13

- Descripción general
- Compromiso ambiental

Índice 14

Humana es responsable de garantizar que las acciones de aquellos que colaboran en las actividades comerciales de Humana, incluidos los proveedores de cuidado de la salud y terceros contratados, estén en conformidad con las leyes, reglas y regulaciones aplicables.

TÉRMINOS CLAVE

La mayoría de los términos clave se entienden por sí mismos o se aclaran en la sección en la que aparecen, como por ejemplo, Partes no elegibles, conflictos de interés, violación, etc. De todas formas, a lo largo de este documento encontrará algunos términos que se definen a continuación:

Política de Cumplimiento: La Política de Cumplimiento para Proveedores de Cuidado de la Salud y Terceros Contratados es una lista detallada de los requisitos de cumplimiento de Humana para proveedores de cuidado de la salud y terceros y cómo cumplirlos, junto con resúmenes y enlaces a recursos, leyes y regulaciones aplicables.

Terceros: Cualquier persona que no sea un empleado de Humana pero esté contratada, directa o indirectamente, para desempeñar una función comercial o brindar un servicio para Humana o en su nombre. También nos referimos a ellos como entidades de primer nivel, subordinadas y relacionadas (FDR, por sus siglas en inglés) o Subcontratistas, si colaboran con Medicaid. Algunos ejemplos de terceros son los proveedores de cuidado de la salud, las farmacias, los agentes comerciales, las agencias de ventas, los distribuidores, los suministradores, los contratistas y los delegados.

Humana (o la compañía): Humana Inc. y sus subsidiarias y filiales.

Abuso: Incluye cualquier acción que, directa o indirectamente, pueda dar lugar a una o más de las siguientes consecuencias:

- Costos innecesarios para el sistema de cuidado de la salud, incluidos los programas de Medicare y Medicaid.
- Pagos inadecuados.
- Pago por servicios que no cumplen con los estándares de cuidado reconocidos desde el punto de vista profesional.
- Servicios que son médicamente innecesarios.

El abuso implica el pago de artículos o servicios cuando no existe el derecho legal a ese pago y la entidad que colabora con Humana (p. ej., un suministrador o proveedor de cuidado de la salud) no ha tergiversado a sabiendas o intencionalmente los hechos para obtener el pago.

El abuso no siempre se puede identificar fácilmente, ya que la distinción entre “fraude” y “abuso” depende de las circunstancias y los hechos específicos, de la intención, del conocimiento previo y de la evidencia disponible.

Fraude: Ejecutar, o intentar ejecutar, a sabiendas y deliberadamente un esquema o ardid para estafar a algún programa de beneficios de cuidado de la salud u obtener (con pretextos, afirmaciones o promesas de carácter falso o fraudulento) algún dinero o propiedad que pertenece a algún programa de beneficios de cuidado de la salud o se encuentra bajo su custodia o control (18 U.S.C. § 1347).

Malgasto: Utilización excesiva de servicios u otras prácticas que, de manera directa o indirecta, da lugar a costos innecesarios para el sistema de cuidado de la salud, incluidos los programas de Medicare y Medicaid. El malgasto, por lo general, no se considera un acto causado por acciones de negligencia criminal sino más bien por el mal uso de los recursos.

Nuestras expectativas



¿Quién debería leer este documento?

Este documento está dirigido a todas aquellas personas que desempeñen una función comercial o brinden un servicio para nosotros o en nuestro nombre. No se limita a quienes se definen a sí mismos como proveedores de cuidado de la salud o terceros, pero incluye a su personal empleado y contratado y a las organizaciones que les prestan servicios.

Nuestros principios

Este documento está estrechamente alineado con las normas de conducta (Ética Cotidiana) distribuidas a los empleados de Humana. Ese documento también está disponible públicamente aquí: <https://humana.gcs-web.com/corporate-governance>.

En ambas versiones se reafirma nuestro compromiso con la integridad como pilar del comportamiento de cualquier persona que actúe en nuestro nombre. Comprender este compromiso y la voluntad de plantear las inquietudes éticas es fundamental para el bienestar de todos aquellos a quienes Humana les ofrece servicios, así como para el éxito de su organización y de Humana.

Es importante que nos comportemos de manera ética, legal y legítima. La calidad de los productos y servicios de los proveedores de cuidado de la salud y terceros afecta la calidad de los productos y servicios de Humana.

Para tener en cuenta

No importa cuál sea la situación...

- Recuerde el efecto de repercusión: sus acciones tendrán un impacto en todos los que lo rodean.
- No olvide que está bien preguntar. Si algo no parece estar bien, utilice los recursos indicados en esta política para compartir sus inquietudes.

Sabe qué hacer

Cuatro principios sólidos nos mantienen alejados de los errores que nunca tuvimos la intención de cometer

- 1. Honestidad y respeto para todos.** Actúe con justicia y honestidad con aquellos que se vean afectados por sus acciones, y respete y valore a las personas que sirve tratándolas de la manera en que usted y ellas querrían ser tratados.
- 2. Cumplimiento de las leyes y enfoque en la calidad.** Cumpla no solamente con lo explícito de toda ley, regulación y pauta regulatoria aplicables, sino también con el espíritu de estas. Actúe de tal manera que una divulgación total de todos los hechos relacionados con cualquier actividad refleje favorablemente a la compañía o a usted. Asegúrese de que todo se haga correctamente la primera vez y todas las veces.
- 3. Responsabilidad por las acciones.** Adhiérase a las normas éticas de conducta más altas en todas las actividades comerciales y actúe de manera tal que mejore la posición de su organización y de Humana como ciudadanos corporativos y competidores éticos dentro de la comunidad comercial. Jamás busque una oportunidad comercial que requiera la infracción de estos principios. Comuníquese abiertamente, coloque en primer lugar las necesidades del afiliado y actúe apropiadamente según los valores de Humana.
- 4. Responsabilidad de notificar infracciones.** Todos nosotros tenemos la responsabilidad de notificar presuntos problemas e infracciones de cumplimiento y de ética. Humana promueve relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuos y ofrece un ambiente en el cual se pueden cuestionar las prácticas de la compañía sin miedo a consecuencias adversas.

Nuestros principios éticos son el marco de la Política de Cumplimiento, que también integra los requisitos detallados en las pautas del Manual de Cuidado Médico Administrado de Medicare, Capítulo 21, y del Manual de Beneficios de Medicamentos Recetados, Capítulo 9, materiales publicados por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés). Consulte la Política de Cumplimiento para saber cómo alinear el comportamiento ético con los requisitos de cumplimiento.

Es importante notificar a Humana cualquier actividad cuestionable, ya que las infracciones éticas no siempre son el resultado de un incumplimiento intencional de las normas éticas.

Descripción de infracciones de la ética

Las infracciones éticas incluyen, entre otras, violaciones de leyes o políticas; comportamiento deshonesto o no ético; conflictos de interés que podrían interferir con el apoyo adecuado en las actividades comerciales de Humana; fraude, malgasto o abuso; controles contables e internos cuestionables; conductas delictivas o cualquier actividad sospechosa.

Preguntas que debe hacerse

Si se enfrenta a una situación que no sabe con certeza cómo manejar, utilice estas preguntas como orientación para sus acciones:

- ¿Estoy respetando las prácticas aprobadas de la compañía?
- ¿Estoy perjudicando a alguien?
- ¿Puedo defender mis acciones ante mi líder, mis compañeros de trabajo, otras personas dentro y fuera de Humana y el público?
- ¿Estoy protegiendo adecuadamente la información sobre la compañía para evitar la divulgación a partes internas o externas?
- ¿Estoy protegiendo la información de los afiliados, pacientes, clientes y accionistas de Humana, así como de aquellos designados para colaborar con Humana?
- ¿Estoy siendo fiel a mi código de comportamiento personal?
- ¿Mis acciones crearán un conflicto de interés o darán la impresión de ser ilegales o no éticas?
- Si se divulgan al público, ¿mis acciones le generarán descrédito, escrutinio o consecuencias adversas a cualquier compañero de trabajo, empleado de Humana, a Humana o a mi organización?

Estos principios están pensados como pautas que reflejan el buen juicio colectivo y el sentido común de todos nosotros, no como un conjunto exhaustivo de reglas o consejos legales.

Frases que podría oír o leer y que podrían indicar un problema potencial

“Esto es solo entre tú y yo...”

“Bueno, quizás solo esta vez...”

“Nunca nadie lo sabrá”.

“No importa cómo se haga, en tanto se haga”.

“Todo el mundo lo hace”.

“¿A mí en qué me beneficia?”

“No contactes a la Línea de Ayuda de Ética”.

“Recuerda, nunca tuvimos esta conversación”.

Responsabilidades de los líderes

Esperamos que los líderes den el ejemplo mediante las siguientes acciones:

- Brindar suficiente información a quienes colaboran con su organización para cumplir con las leyes, reglas y regulaciones con el fin de cumplir las obligaciones hacia Humana.
- Fomentar una cultura que aliente a todos a comunicar sus inquietudes cuando las tengan.
- Nunca poner en riesgo el comportamiento ético y el cumplimiento de las reglas en pos de objetivos comerciales.
- Tener requisitos de ética comercial para su organización, lo que incluye un programa formal sobre ética y cumplimiento y la capacitación continua relacionada; también pueden adoptar este documento.

Cuenta con ayuda



Hay una gran cantidad de recursos disponibles para asegurarse de que se sienta cómodo a la hora de informar un problema.

A veces, es difícil notificar inquietudes o admitir que uno no sabe algo. Por eso, Humana hace que sea fácil que le escuchen. Si sospecha que ha habido una infracción ética de cualquier tipo, ya sea de la política de Humana o de su organización, de la ley o incluso simplemente una conducta cuestionable, usted está obligado a notificarlo. Elija la opción con la que se sienta más cómodo.

Recursos

Para reportar problemas, hacer preguntas y notificar presuntas infracciones, puede hacer lo siguiente:

- **Líder:** Pídale un consejo a su líder.
- **Otros líderes:** Hable con el siguiente nivel de liderazgo o uno superior.
- **Otros métodos para asegurar el anonimato:**

No se requiere la utilización de ningún método de notificación de Humana a nivel individual, pero debe utilizarse uno de ellos a nivel organizacional cuando se confirma una infracción.

Humana espera que todas las organizaciones que colaboran con Humana tengan al menos su propio método de notificación no ofrecido por Humana.

¿Por qué? Cada organización está bien equipada para manejar una revisión inicial que involucre a alguien dentro de la organización designado para colaborar en las acciones comerciales de Humana, de modo que se puedan tomar las medidas correspondientes de la manera más oportuna. Además, cualquier notificación que no se relacione con las acciones comerciales de Humana no está en el alcance de Humana, lo que significa que no debe ser informado a Humana. Sin embargo, lo que se notifique a Humana a través de uno de los siguientes métodos, Y se relacione con Humana, será revisado:

- **Oficina de Ética de Humana:** Comuníquese por correo electrónico a ethics@humana.com.
- **Línea de Ayuda de Ética:** Llame al **1-877-5-THE-KEY (1-877-584-3539)** o visite www.ethicshelpline.com.
 - Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
 - Las llamadas son confidenciales y se pueden hacer de manera anónima.
 - Las llamadas no serán rastreadas ni identificadas de ninguna otra manera.
 - Cuenta con personal capacitado que son representantes externos ajenos a Humana.
 - Las notificaciones se documentan y se remiten a la Oficina de Ética de Humana para su revisión y para determinar las medidas a tomar.
 - Las llamadas son referidas a los departamentos internos correspondientes para su investigación.
- **Referido de investigaciones especiales:** Notifique presuntos incidentes de fraude, malgasto y abuso a la Unidad de Investigaciones Especiales (SIU, por sus siglas en inglés). Llame al **1-800-614-4126**, envíe un correo electrónico a siureferrals@humana.com, o bien contacte a la Línea de Ayuda de Ética.

Violaciones de la privacidad o la seguridad*

* Debido a la naturaleza de estas dificultades, notificarlas de manera anónima no es una opción.

Los terceros de Humana con un Acuerdo de Socios Comerciales firmado con Humana deben notificar a Humana de cualquier posible Violación de la Seguridad de la Información de Salud Protegida no Asegurada sin demora injustificada y, en ningún caso, pasados los cinco (5) días calendario posteriores al descubrimiento de la Violación de Seguridad.

Como se define en el Acuerdo de Socios Comerciales, se trata de la adquisición, el acceso, la utilización o la divulgación no autorizados de Información de Salud Protegida que comprometa la seguridad o privacidad de dicha información, excepto cuando una persona no autorizada a quien se divulgue dicha información no hubiera podido razonablemente preservarla.

Toda la información incluida en la notificación de una violación se detalla en el Acuerdo de Socios Comerciales. Se puede utilizar cualquiera de los siguientes métodos para notificar la posible violación a Humana:

Correo postal

Humana Inc.
Privacy Office
500 W. Main St.
Louisville, KY 40202

Teléfono

1-502-580-3700

Correo electrónico

privacyoffice@humana.com

Algunos ejemplos de FWA incluyen, entre otros, los siguientes:

- Estafar o intentar estafar al sistema de cuidado de la salud.
- Mentir, utilizar falsos pretextos, hacer declaraciones o promesas falsas para obtener dinero del sistema de cuidado de la salud.
- Utilizar la información identificable de otra persona para estafar al sistema de cuidado de la salud.
- Utilizar indebidamente recursos o servicios, lo que le genera costos innecesarios al sistema de cuidado de la salud.
- Brindar códigos de diagnóstico inexactos a Humana.
- Realizar cualquier acción que dé lugar a un pago indebido por parte del sistema de cuidado de la salud, por cuidado de la salud deficiente o por servicios médicamente innecesarios.

Incluso si usted no miente o tergiversa los hechos intencionalmente, sus acciones podrían dar lugar a malgasto o abuso si alguien, incluido usted, recibe un pago del sistema de cuidado de la salud sin tener realmente derecho a ese dinero.

El gobierno puede imponer una multa civil que exija el pago de daños financieros y, en algunos casos, una sanción penal en forma de pena de prisión por fraude, malgasto y abuso.

Además, cualquier persona que conscientemente (lo que incluye ignorancia deliberada o desprecio imprudente de la verdad) presente, o haga que alguien presente, una reclamación falsa o fraudulenta de pago al gobierno infringe la Ley de Reclamaciones Falsas.

Requisito de notificar incidentes de FWA

Todas las personas que desempeñen una función en colaboración con las actividades comerciales de Humana están obligadas a notificar las sospechas de FWA o preocupaciones de cumplimiento a uno de los contactos designados en la sección “Cuenta con ayuda” de la página anterior.

Algunos tipos de fraude:

RECLAMACIONES: presentación de reclamaciones ficticias, incluidas reclamaciones médicas y de farmacia.

ROBO DE IDENTIDAD: robar la identidad de otra persona, números de identificación de médicos o recetarios.

CONSULTAS A MÚLTIPLES MÉDICOS: consultas a varios médicos o salas de emergencia para obtener narcóticos.

FRAUDE DE PROVEEDOR: facturación de reclamaciones falsas, adición de modificadores o sobrecodificación, codificación sin documentación de respaldo, documentación/facturación de consultas no realizadas, datos de evaluación inadecuados/inexactos utilizados para determinar el reembolso, admisión de pacientes que no reúnen los requisitos para recibir cuidado.

FALSIFICACIÓN: falsear datos personales para afiliarse a un plan.

FACTURACIÓN: presentación de reclamaciones falsas, facturación por transferencia de pacientes.

FRAUDE DE AGENTE: afiliarse a personas en un plan que no existe, ofrecer pagos en efectivo por afiliarse, realizar actividades de mercadeo puerta a puerta no solicitadas de planes Medicare Advantage o planes de medicamentos recetados, o modificar la información de los planes.

Informantes

Un informante es una persona que notifica conductas inapropiadas presuntas o detectadas que podrían considerarse en contra de la política de la compañía o las reglas, leyes o regulaciones estatales o federales. En el contexto de la Ley de Reclamaciones Falsas, las medidas de protección de informantes se aplican a las acciones tomadas para prevenir infracciones a la Ley de Reclamaciones Falsas. Estas medidas de protección previenen represalias contra el informante. En caso de que se tomen represalias, el informante tiene derecho a obtener asesoramiento legal para defender sus propios actos.

Partes no elegibles

El gobierno prohíbe contratar o emplear a entidades y personas con las siguientes características:

- Han cometido un delito penal relacionado con el cuidado de la salud.
- Están o han sido clasificadas como excluidos o no aptos para participar en programas federales de cuidado de la salud.*
- Están o han sido identificadas e incluidas en el Decreto Ejecutivo 13224: Bloqueo de Bienes y Prohibición de Transacciones con Personas que Cometan, Amenazan con Cometar o Apoyan Actos de Terrorismo.
- Figuran en la lista de exclusión* de la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos o del Sistema de Gestión de Subvenciones de la Administración de Servicios Generales.
- Han sido condenadas por algún delito grave relacionado con actos deshonestos o abuso de confianza (Ley sobre Control de Delitos Violentos y Aplicación de la Ley de 1994).

Estas entidades y personas no son elegibles para tener ni mantener ninguna relación contractual con Humana.

* Podría haber situaciones en las cuales alguna persona o entidad haya estado previamente en la lista de exclusión, pero su estado haya sido eliminado. En tal caso, debe contactar a Humana para que pueda determinar si las partes implicadas pueden colaborar con Humana.

Humana tiene tolerancia cero con cualquier actividad que constituya fraude, malgasto o abuso y espera lo mismo de sus terceros.

Para obtener más información sobre FWA, incluidas las regulaciones gubernamentales aplicables, consulte la Política de Cumplimiento de Humana.



Lo más importante

Los terceros no deben emplear ni contratar a partes no elegibles para colaborar con las actividades comerciales de Humana.

Conflictos de interés

Todas las entidades y personas que colaboran con Humana están obligadas a evitar conflictos de interés que pudieran comprometer la realización o integridad del trabajo a realizar. Tener un conflicto de interés no necesariamente constituye una infracción de este documento, pero el hecho de no notificar el conflicto a su organización sí lo es. Los terceros deben contar con una política y un procedimiento para que aquellos que colaboran con Humana informen a su organización cualquier conflicto de interés que pudiera afectar negativamente a Humana. La información sobre conflictos debe recopilarse en el momento de la contratación, de forma anual, cuando cambie una situación previamente divulgada o cuando surja un nuevo conflicto potencial. Su organización es responsable de evaluar un posible conflicto de interés. Esto incluye exigir que se elimine el conflicto o, según sea necesario, solicitar la aprobación de Humana para continuar con la colaboración a pesar del conflicto.

Posibles conflictos de interés

- Empleo y actividades externos
- Relaciones con otros empleados y subordinados
- Afiliaciones comerciales

Las relaciones personales, familiares o comerciales que podrían interferir con la capacidad de su organización de cumplir con sus obligaciones contractuales con Humana podrían ser un conflicto de interés.

Una buena regla general es evitar toda acción o asociación que sería bochornosa para usted, para su organización o para Humana si fuera divulgada al público, o bien que podría ser percibida como un conflicto de interés o parecer inadecuada.



Lo más importante

Informe a su líder de cualquier actividad, interés o relación cuestionable tan pronto como tenga conocimiento de este.

Regalos, favores, viajes y entretenimiento

Aceptar o dar regalos, favores, viajes y entretenimiento puede generar un conflicto de intereses en relación con sus obligaciones con Humana y puede constituir una infracción de la ley.

La entrega o recepción de regalos que impliquen a terceros tienen un límite de \$50 de valor justo de mercado o menos por año. La entrega de regalos a beneficiarios de Medicare o Medicaid está sujeta a pautas y limitaciones más estrictas, que se describen en la Política de Cumplimiento. Esto también incluye, entre otros, comidas, favores, viajes, entradas o entretenimiento, premios, sorteos, premios de rifas, donaciones y reconocimientos. Estas políticas incorporan las restricciones gubernamentales.

Aclaraciones. Está prohibido aceptar o hacer regalos a las siguientes personas:

- 1) Un tercero que tenga alguna de las siguientes características:
 - a) Un contrato con una agencia gubernamental para respaldar el contrato que Humana tiene con la agencia.
 - b) Un contrato con Humana para apoyar ese negocio gubernamental.
- 2) Cualquier persona que represente a un tercero mencionado anteriormente o que realice o vaya a realizar trabajos para el apoyo de dicho tercero al contrato gubernamental.

Consulte la Política de Cumplimiento para conocer las disposiciones antisoborno y antipersuasión que describen los tipos de artículos que pueden regalarse, sus límites de valor y a quiénes pueden darse.

Envíe un correo electrónico a la Oficina de Ética a ethics@humana.com si tiene preguntas acerca de las tarjetas de regalo y los límites o restricciones de los regalos, incluso a nivel local y estatal.

Bajo ningún término están permitidos los obsequios de dinero equivalentes de efectivo.

La Ley sobre Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés) y otras leyes anticorrupción aplicables prohíben dar cualquier tipo de regalo, pago, entretenimiento, gratificación o algo de valor a un funcionario extranjero, candidato político, partido político, funcionario de un partido, organización internacional pública, sus empleados o sus representantes con el fin de obtener, retener o dirigir sus actividades comerciales a alguna persona con el propósito de influenciar un acto o una decisión oficial o lograr una ventaja indebida.



Lo más importante

Debe abstenerse de discutir, dar u ofrecer algo de valor, inclusive empleo, a cualquier persona en nombre de Humana, a menos que esté permitido por la ley o por la política de Humana.

Trabajar con los clientes de Humana



Las preguntas sobre el plan de competencia cultural de Humana, las expectativas de Humana y las solicitudes de copias del plan pueden dirigirse a:

Derechos Civiles/Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés)/Dominio Limitado del Inglés (LEP, por sus siglas en inglés)/Sección 1557/Responsable de Cumplimiento de No Discriminación:

Steve Amshoff

1-877-320-1235 (número gratuito)

- Opción 1 para inglés
- Opción 2 para español

accessibility@humana.com



Lo más importante

Debe tratar a los clientes de Humana con respeto y hacer su mayor esfuerzo por proteger su salud, seguridad y bienestar.

Competencia cultural

En todas las situaciones, se debe interactuar con competencia cultural. Esto se aplica a la interacción con afiliados de un plan administrado por Humana, empleados de Humana o clientes. También incluye a los beneficiarios que son potenciales afiliados, representantes de afiliados y cuidadores. Esta expectativa se aplica no solo a los profesionales médicos de cuidado de la salud, sino a todos los que colaboran e interactúan con cualquiera de ellos. El cumplimiento de este requisito incluye lo siguiente:

- Comprender las diferencias culturales y las disparidades económicas en las poblaciones donde trabaja como parte de sus responsabilidades con Humana.
- Saber cómo trabajar con personas de una variedad de contextos culturales y económicos y estar atento a cualquier dificultad clínica en curso que pueda existir, además del motivo por el cual se busca tratamiento u orientación.
- Ser consciente de que puede tener prejuicios culturales o percepciones erróneas y, de ser así, no dejar que interfieran con brindar servicios a los afiliados o empleados de Humana de una manera respetuosa, justa y oportuna.

Si su organización necesita acceso a servicios de interpretación para los beneficiarios de Humana para llevar a cabo tareas para Humana, puede hacer lo siguiente:

- a) Llamar a Humana.
- b) Solicitar al afiliado que brinde a su organización el número de teléfono que figura al reverso de la tarjeta de identificación de Humana del afiliado.

Seguridad y bienestar

Debe hacerse todo lo posible para proteger la salud, la seguridad y el bienestar de los afiliados de un plan administrado por Humana. Esto incluye estar atentos a las señales y signos de lo siguiente:

- **Abuso:** p. ej., físico, sexual o emocional.
- **Negligencia:** p. ej., conducta que da lugar, o podría dar lugar, a una lesión física o daño emocional graves.
- **Explotación:** p. ej., utilización de una posición de confianza para, de manera deliberada, engañar, intimidar o privar de recursos, fondos o activos a una persona.

Ciertas poblaciones, como los ancianos y los discapacitados, corren un mayor riesgo de enfrentarse a estas situaciones. Por lo tanto, es indispensable no descartar ninguna preocupación personal.

Notificación de presunto abuso, negligencia o explotación

Si cualquier persona que participe en una interacción para una función contratada o en su desempeño está en peligro inmediato, llame al 911 o a la policía local. Los estados podrían exigirle que denuncie de inmediato un supuesto abuso, negligencia o explotación directamente a las agencias estatales correspondientes. Además, cualquier signo de lo anterior debe comunicarse al coordinador de cuidado de la salud de Humana, quien determinará los pasos a seguir.

Si no hay un coordinador de cuidado de la salud correspondiente, informe sus inquietudes a la Línea de Ayuda de Ética utilizando alguna de las opciones que se detallan en la Página 2.

Tiene protección contra represalias



Investigación de presuntas infracciones

Humana investigará de inmediato cualquier notificación o sospecha de infracción de este documento, de las políticas o procedimientos de Humana o de las leyes, reglas o regulaciones aplicables. La confidencialidad del informante y del problema notificado se mantienen en la mayor medida posible durante la investigación y resolución. Se espera que usted coopere plenamente en cualquier investigación de una supuesta infracción. Si desea permanecer en el anonimato, brinde suficiente información en su notificación inicial para permitir que Humana investigue el problema.

Prohibición de represalias

Humana prohíbe estrictamente la intimidación y represalias contra cualquier asociado, de un tercero, que de buena fe:

- Notifique una infracción presunta o detectada de los estándares éticos, de las políticas de Humana o de las leyes, reglas o regulaciones aplicables.

O que

- Participe en la investigación de una infracción presunta o detectada.

Si sospecha que se están produciendo o se han producido represalias, debe notificarlo a la Línea de Ayuda de Ética. La información de contacto está en la Página 7.

Además, se puede considerar “informante” a alguien que brinda información para identificar o prevenir infracciones de la ley de Reclamaciones Falsas. De ser así, esta persona tiene protecciones adicionales bajo la ley, incluido el derecho a obtener asesoramiento jurídico para defender estas acciones.

Estándares disciplinarios

La violación de este documento y de otras políticas y procedimientos de Humana podría comprometer la integridad y reputación de Humana, y dar lugar a sanciones penales, multas monetarias o medidas disciplinarias. Su organización y Humana pueden tomar medidas disciplinarias. Las medidas disciplinarias pueden incluir, entre otras, volver a realizar una capacitación; la emisión de un plan de medidas correctivas con seguimiento hasta la finalización o terminación del contrato o empleo de una persona o entidad, incluida su organización; y, según la infracción, la notificación del asunto a las autoridades pertinentes.

Los terceros deben tomar medidas disciplinarias rápidas y apropiadas para los empleados y subordinados que infrinjan las normas, incluso la terminación del contrato o del empleo. Cuando haya o pueda haber un impacto para Humana, las acciones deben ser notificadas a Humana. Humana podría tomar medidas adicionales si lo considera necesario. Cuando Humana tenga conocimiento de una infracción, determinará si debe informarla a las partes que correspondan. Entre ellas pueden incluirse las siguientes: los CMS; las personas designadas por los CMS; otras agencias reguladoras, incluidas las agencias estatales de Medicaid o las fuerzas policiales.

Los ejemplos de conductas que pueden dar lugar a medidas disciplinarias incluyen, entre otros, los siguientes:

- Autorización o participación en acciones que infringen este documento o las políticas de Humana.
- El hecho de no notificar o negarse a notificar una presunta infracción de este documento o de las políticas de Humana.
- Negarse a cooperar en la investigación de una supuesta infracción de este documento o de las políticas de Humana.
- No detectar ni notificar, como líder, una infracción presunta o real de este documento o de las políticas de Humana, si dicha acción refleja un liderazgo inadecuado o una falta de supervisión.
- Represalias contra una persona por notificar o participar en la investigación de una infracción o una presunta infracción de este documento o de las políticas de Humana.

Manejo de la información

Existen diferentes tipos de información y existen requisitos específicos para cada tipo, en función de si es pública, interna, restringida o confidencial. Para cada tipo, el manejo de la información, mientras se realizan tareas para Humana o relacionadas con Humana, debe preservar la confianza de Humana asegurando que usted maneja los datos de Humana con un marco de trabajo compuesto por los siguientes elementos:

Gestión de Datos: Mantener prácticas eficaces para garantizar la credibilidad y la calidad de los datos, obteniéndolos y distribuyéndolos únicamente a través de fuentes confiables. Brindar información precisa y veraz en cualquier transacción es obligatorio.

- Cabe destacar que los proveedores de cuidado de la salud tienen la responsabilidad de brindar a Humana datos veraces, completos y precisos sobre el ajuste de riesgos, junto con la documentación adecuada de los diagnósticos en el expediente médico.
- Si se les solicita, los proveedores de cuidado de la salud y terceros tienen la obligación de brindar información precisa y completa a los auditores acerca del estado de los riesgos y los controles financieros, operativos y de cumplimiento relacionados con sus actividades comerciales con Humana.

Privacidad: Permitir el acceso adecuado en función de la necesidad de conocimiento y utilizar y divulgar los datos de acuerdo con los requisitos estatales y federales.

Seguridad: Utilizar salvaguardias técnicas para proteger adecuadamente la información de salud protegida desde el punto de vista de la tecnología de la información y aplicar los controles apropiados, al tiempo que se aplican políticas y procesos organizativos para garantizar que la información se almacene, transfiera o elimine correctamente, si se han cumplido los requisitos de retención.

Los enlaces a las regulaciones gubernamentales mencionadas se encuentran en la Política de Cumplimiento.

Los terceros que tienen un Acuerdo de Socios Comerciales (BAA, por sus siglas en inglés) con Humana, deben consultar el documento separado **Orientación sobre la Política de Privacidad y Seguridad de Humana** que se brinda con el BAA para obtener más información sobre este tema.

Políticas y procedimientos

Humana cuenta con controles y procedimientos internos diseñados para dirigir y realizar un seguimiento del acceso, la utilización, la divulgación y el almacenamiento adecuados, así como para detectar, prevenir, notificar, investigar y realizar un seguimiento de la utilización y divulgación inadecuadas de la información.

Se espera que los terceros dispongan de medidas que garanticen un manejo adecuado de la información.

Algunos ejemplos son los siguientes:

- Programa de capacitación sobre privacidad y seguridad para empleados y terceros.
- Acuerdos de confidencialidad, si corresponde.
- Un procedimiento para la devolución/destrucción requerida de información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) si un contrato que involucra colaboración con Humana se da por terminado.
- Un procedimiento para restringir la comercialización de PHI.

Divulgación de información

Es necesario que las organizaciones designadas como asociados comerciales obtengan la aprobación por escrito de Humana antes de brindar cualquier información confidencial de Humana a un contratista, lo que incluye subcontratistas y contratistas independientes, fuera de los Estados Unidos. La utilización, la divulgación o el acceso no autorizados a información confidencial, dentro o fuera de una organización, puede dar lugar a la terminación del contrato, así como a sanciones civiles y penales.

Sus preocupaciones

Si usted o su organización se cuestionan si el manejo de cualquier información es adecuado, o si creen que alguien ha pedido o aconsejado ocultar información a los auditores, deben informarlo de inmediato. Humana recomienda ponerse en contacto con la Línea de Ayuda de Ética a través de uno de los siguientes medios:

1-877-5-THE-KEY

O

www.ethicshelpline.com

Notificación de una violación de la privacidad o la seguridad

En la sección “Cuenta con ayuda” de la Página 7, se explica cómo notificar una violación relacionada con la privacidad o la seguridad.



Lo más importante

Debe garantizar el manejo adecuado de la información mientras desempeña tareas para Humana o relacionadas con Humana.

Fundamento del enfoque comercial

Descripción general

El enfoque comercial comienza con las leyes y regulaciones. Aquellas que tienen un impacto en las operaciones de Humana son las que usted y su organización deben conocer para cumplir apropiadamente sus obligaciones contractuales con Humana.

Algunos ejemplos de dichas leyes y regulaciones incluyen, entre otros, los siguientes temas:

- **Prohibiciones sobre...**

- Instigar referidos o recomendaciones en relación con un artículo, un servicio o la afiliación a un plan pagado, en su totalidad o en parte, en virtud de un programa de cuidado de la salud federal o estatal. Esto podría adoptar muchas formas, como regalos, reembolsos, etc.
- Presentar o conspirar para presentar falsas reclamaciones.
- Tomar represalias contra alguien que notifica una presunta conducta indebida.
- Utilizar de manera indebida opciones de valor en efectivo de un producto cubierto para facilitar el lavado de dinero o financiar actividades terroristas.

- **Requisitos y restricciones con respecto a...**

- Actividades comerciales con el gobierno, agencias de acreditación y gobiernos, contratistas o consultores extranjeros.
- Recibir información sobre propuestas u ofertas de contratistas que le brindarían a Humana una ventaja competitiva injusta.
- Dar, discutir u ofrecer algo de valor, inclusive empleo, a un funcionario de abastecimiento.

Usted, su organización y todos aquellos que su organización contrate para realizar tareas para cumplir con las obligaciones con Humana nunca deben hacer lo siguiente:

La Política de Cumplimiento de Humana brinda más información sobre las leyes y regulaciones aplicables que afectan la relación que su organización y usted tienen con Humana.

Dirija las solicitudes de aclaración a compliance@humana.com.

- Destruir o alterar ningún documento o registro en anticipación a la solicitud del documento o registro por parte de una agencia gubernamental o un tribunal.
- Mentir o hacer declaraciones falsas o engañosas a cualquier investigador del gobierno.
- Persuadir o intentar persuadir a cualquier persona para que brinde información falsa o engañosa a un investigador del gobierno.

La política de Humana es evitar incluso que parezca que se llevan a cabo acciones indebidas. Las infracciones relacionadas cometidas por cualquier persona designada para realizar tareas para cumplir las obligaciones con Humana podrían sancionarse con multas y penas de prisión, la pérdida de contratos gubernamentales o la suspensión o exclusión de la participación en oportunidades de contratación federal.

Obligaciones contractuales

Se debe notificar a Humana antes de que usted o su organización subcontrate cualquier trabajo en colaboración con Humana, independientemente de que el trabajo propuesto se realice en el país o en el exterior. Se deben mantener acuerdos por escrito con cualquier subcontratista que realice las tareas que el proveedor de cuidado de la salud o tercero contratado debe realizar para Humana.

Tenga en cuenta lo siguiente:

También existen requisitos específicos del Gobierno en relación con la realización de trabajos en el extranjero en colaboración con un contrato de Humana.

- Para más información, consulte la Política de Cumplimiento.

Índice

A

Abuso (de clientes de Humana)	10
Acuerdos de confidencialidad	12
Acusación falsa	11

C

Cambios notables	3
CMS	5, 8, 10
Competencia cultural	10
Confidencial, notificación de infracciones éticas	7, 10, 12
Conflicto de interés	9
Contra el lavado de dinero	13

D

Director de cumplimiento	2
Disciplinario	11
Divulgación	6, 12

E

Entretenimiento	9
Estatutos antipersuasión y antisoborno	9

F

Favores	9
Fraude, malgasto y abuso	3, 4, 7, 8

G

Gobierno	8, 9, 13
Gobiernos, contratistas o consultores extranjeros	13

I

Información	
precisión	12
privacidad	12
seguridad	12
Información precisa y veraz	12
Infracciones de privacidad o seguridad	7, 12
Infracciones de seguridad o privacidad	12
Infracciones éticas	
falta de notificación	11
investigación	7, 10, 11
notificación	6, 7, 10, 12, 13
Intimidar/Intimidación	3, 10, 11
Investigación de infracciones	10

L

Ley sobre Prácticas Corruptas en el Extranjero	9
Línea de Ayuda de Ética	5, 7, 10, 12

M

Manejo de la información	12
Medicare	5, 8, 9, 10

N

Negligencia (con clientes de Humana)	10
Notificación de presuntas infracciones éticas	6, 10

O

Oficina de Ética	5, 7, 9
------------------	---------

P

Principios éticos de Humana	2, 5
Principios éticos	2, 5
Prohibición de represalias	11

R

Reclamaciones falsas	13
Regalos, favores, oportunidades laborales y entretenimiento	9, 13
Represalias	10, 13
Responsabilidad ambiental	13
Responsabilidades de los líderes de Humana	1, 4

S

Seguridad y bienestar (de los clientes de Humana)	10
---	----

V

Violación	7, 8, 12
-----------	----------

La información divulgada en este documento, incluidos todos los diseños y materiales relacionados, es propiedad de valor intrínseco de Humana Inc. y sus afiliadas. Humana se reserva todos los derechos de autor, patente y demás derechos de propiedad de este documento, incluidos todos los derechos de diseño, producción, reproducción, utilización y ventas del mismo, excepto en la medida en que dichos derechos estén expresamente otorgados a terceros. Excepto para la utilización interna de su organización, que incluye entidades de capacitación ajenas a Humana, está prohibida la reproducción de este documento o partes de este sin la aprobación previa por escrito de Humana.

Prosperamos juntos



Somos conscientes y comprendemos las consecuencias de nuestros actos.

Esperamos que nuestros líderes den el ejemplo.

Humana[®]