

ENERO DE 2024



REGLAMENTOS



GOBERNANZA

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LIFESPAN



ESTÁNDARES



NORMAS



REQUISITOS

**Cumplimiento
corporativo
de Lifespan**

Si ve algo, denúncielo





Estimado/a colega:

Cada empleado, directivo y miembro del personal profesional de Lifespan (denominados colectivamente "miembros del equipo") desempeña un papel central en el cumplimiento de la misión de Lifespan: Delivering health with care (Atender su salud con dedicación). Para lograr esta misión es esencial el compromiso continuo de Lifespan de llevar adelante sus actividades empresariales de forma ética. Como tal, el conocimiento y la adhesión permanente al Programa de cumplimiento corporativo de Lifespan es de suma importancia.

El Programa de cumplimiento corporativo de Lifespan es una iniciativa que afecta a toda la organización y consiste de un código de conducta, políticas generales de cumplimiento, supervisión interna, capacitación de los empleados y una línea de respuesta para empleados. Diseñado para minimizar el riesgo de que Lifespan infrinja las reglamentaciones federales y estatales, el Programa de cumplimiento corporativo aborda cuestiones que van desde la facturación y las reclamaciones hasta la confidencialidad de los pacientes y los derechos de los empleados. Estas políticas y estándares no son una nueva filosofía de cumplimiento de la ley, sino más bien un recordatorio diario del compromiso de Lifespan de ser ciudadanos corporativos responsables.

Es su responsabilidad cumplir con el programa, aplicar sensatez y ética de juicio e informar cualquier sospecha de infracción de la ley o de un principio ético. Las sospechas de infracción pueden denunciarse de manera confidencial sin temor a represalias:

- hablando con el gerente de su sector,
- comunicándose con un miembro del Comité de cumplimiento del sistema,
- llamando a la línea confidencial de respuesta para empleados al **1-888-678-5111**,
- llamando al responsable de cumplimiento corporativo al **1-401-444-4728**,
- completando un formulario confidencial de respuesta para empleados mediante la intranet de Lifespan en: **<https://intranet.lifespan.org>**. "Denunciar un problema de cumplimiento" aparece como enlace en la parte inferior de la página.

Este folleto ha sido elaborado para ayudarle a comprender el Código de conducta, la política CCPM 01 "Código de conducta" y las políticas generales de cumplimiento que respaldan el código y el Programa de cumplimiento corporativo. Si desea obtener más información, visite el sitio web del Programa de cumplimiento corporativo en **<https://intranet.lifespan.org/compliance>**.

Su compromiso y apoyo continuos del Programa de cumplimiento corporativo permitirán a Lifespan seguir siendo líder en atención médica.

Atentamente.



John Fernandez

Presidente y Director ejecutivo, Lifespan

Acerca del Programa de cumplimiento corporativo de Lifespan

El Programa de cumplimiento corporativo comenzó a finales de la década de 1990 en respuesta a la evolución del sector sanitario. El Programa de cumplimiento corporativo se alinea directamente con los valores compartidos de Lifespan (Compasión, Responsabilidad, Respeto, Excelencia). Establece normas y procedimientos de cumplimiento para detectar, prevenir y denunciar las infracciones de las leyes y reglamentos profesionales.

La misión del Programa de cumplimiento corporativo de Lifespan está guiada por la misión de Lifespan de «Atender su salud con dedicación» (*Delivering health with care*):

MISIÓN: La misión del Programa de cumplimiento corporativo es crear una cultura de cumplimiento en todo el sistema de todas las leyes, reglamentos y políticas de Lifespan aplicables, así como una valoración de la conciencia sobre la privacidad. La función de cumplimiento es un recurso para todos los miembros del equipo de Lifespan, que utiliza un enfoque colaborativo para resolver los problemas de cumplimiento.

Para cumplir esta misión, el programa establece en la política métodos razonables que la comunidad de Lifespan debe seguir para garantizar la continuidad de cumplimiento, y pretende resolver las infracciones detectadas de manera justa, ética y coherente. Por ejemplo, exige que todos los miembros del equipo notifiquen a la dirección de Lifespan o a la oficina de cumplimiento corporativo de Lifespan toda sospecha de infracción o de prácticas empresariales inadecuadas.

VISIÓN: La Oficina de cumplimiento corporativo y auditoría interna es un equipo responsable y solidario, innovador y accesible, y un recurso confidencial que conecta a los miembros del equipo para lograr soluciones centradas en el paciente.



Elementos del Programa de cumplimiento corporativo de Lifespan

El Programa de cumplimiento corporativo de Lifespan incluye un código de conducta y numerosas políticas de apoyo para garantizar el cumplimiento de todas las normas y reglamentaciones gubernamentales.

El código de conducta define las normas de conducta que deben seguir todos los miembros del equipo. Exige a los miembros:

- Respetar los valores de Lifespan **CARE**
- ~ **Compasión:** Proporcionar cuidados y confort con empatía y amabilidad.
 - Valorar la diversidad
- ~ **Responsabilidad:** Asumir la responsabilidad de las acciones y sus consecuencias.
 - Demostrar responsabilidad
 - Utilizar eficazmente los recursos
- ~ **Respeto:** Dar el máximo valor al bienestar de cada persona, independientemente de las diferencias personales y profesionales.
 - Demostrar honestidad, civilidad, paciencia, humildad e integridad.
- ~ **Excelencia:** Proporcionando siempre una atención y un servicio seguros, innovadores y de calidad.
 - Demostrar la atención dirigida a la misión, la visión y los objetivos de la organización.
- Cumplir con todas las leyes y reglamentaciones federales y estatales vigentes y las normas profesionales que rigen las operaciones y la prestación de servicios de salud de Lifespan, independientemente de si dichas leyes, reglamentaciones o normas se mencionan específicamente en las políticas de cumplimiento corporativo de Lifespan o en otra política de Lifespan.
- Estar en conocimiento de dichas leyes, reglamentaciones y normas profesionales en cuanto a las responsabilidades específicas que establecen asistiendo a programas educativos y de capacitación ofrecidos por Lifespan o por terceros.
- Comportarse de acuerdo con el código de conducta y las políticas de apoyo de cumplimiento corporativo. La falta de cumplimiento no está autorizada por Lifespan, no concuerda con los estándares de Lifespan para los miembros del equipo, y puede dar lugar a medidas disciplinarias progresivas, incluidos el despido o la reducción de privilegios.
- Consultar periódicamente las políticas de cumplimiento corporativo de Lifespan, alojadas en la intranet de Lifespan en <https://intranet.lifespan.org/compliance>, para familiarizarse con dichas políticas. Además, los miembros del equipo que sean empleados de Lifespan, como parte del proceso anual de evaluación de

desempeño, deben confirmar su conocimiento y adhesión al Programa de cumplimiento corporativo de Lifespan; y el personal médico activo, durante el proceso de verificación de licencia profesional, debe dar fe de su conocimiento y adhesión al Programa de cumplimiento corporativo y sus políticas.

- Denunciar a su supervisor, a la gerencia superior o a la oficina de cumplimiento corporativo toda infracción aparente o amenaza de infracción de alguna de las políticas de Lifespan o de una ley, reglamento o norma de conducta aplicables. Lifespan no tomará medidas adversas contra ninguna persona o tercero que denuncie de buena fe una infracción concreta o aparente o una amenaza de infracción. Podrían aplicarse medidas disciplinarias a un miembro del equipo si se descubre que esta persona sabía o debería haber sabido claramente que existía una posible infracción, pero no la denunció.
- Saber que la violación de una o más de las diversas leyes citadas en las políticas de cumplimiento corporativo puede dar lugar a sanciones y penalidades personales, penales y civiles. Entre estas leyes se encuentran la Ley de Denuncias Falsas, la Ley de Sanciones Monetarias Civiles, la Ley Stark, la Ley Antisoborno y la Ley de Denuncias Falsas de Rhode Island.
- Cooperar de buena fe para que el Programa de cumplimiento corporativo sea eficaz.

Resumen de las políticas de cumplimiento de Lifespan

A continuación se ofrece un breve resumen de las distintas políticas de cumplimiento, agrupadas por categorías. Para obtener más información sobre una política específica, vaya a PolicyStat en la intranet de Lifespan o consulte el sitio web del Programa de cumplimiento corporativo en <https://intranet.lifespan.org>. Desplácese hacia abajo hasta Cumplimiento corporativo o Privacidad (ubicados en la parte inferior de la página).

Cumplimiento legal

Lifespan se compromete a desempeñarse de conformidad con todas las leyes y reglamentaciones aplicables. Nuestras políticas de cumplimiento legal abarcan temas que incluyen, entre otros, las leyes antisoborno, las leyes antimonopolio, las derivaciones de pacientes, los traslados de pacientes, la contratación de médicos, la no contratación de personas sancionadas y el certificado de necesidad y otorgamiento de licencias.



Por ejemplo, CCPM 03, "Derivaciones de pacientes y cumplimiento de la Ley Stark", prohíbe, en general, que un médico derive a un paciente a una entidad en la que el médico tenga una participación financiera. Además, la política

CCPM 22, "Cumplimiento de las leyes antimonopolio", se centra en el compromiso de preservar el sistema de libre empresa no restringiendo injustificadamente la competencia.

Facturación y reclamaciones

Nuestra política CCPM 08, "Facturación de atención médica y presentación de reclamaciones", establece que Lifespan cumplirá todas las normativas federales y estatales sobre facturación, codificación y reclamaciones. La documentación de servicios, facturación, codificación, procesamiento de reclamaciones y obtención de reembolsos de los programas Medicare y Medicaid está muy regulada y es muy compleja. Por ello, se requiere la máxima atención y diligencia en estos asuntos.

Muchos miembros del equipo de Lifespan son responsables de asignar e introducir cargos, códigos de procedimiento y códigos de diagnóstico; se espera que dichos miembros del equipo cumplan con las normas de facturación aplicables para garantizar que se preparen y envíen reclamaciones precisas. La facturación falsa es un delito grave y está prohibido.

Entre los ejemplos de reclamaciones falsas se incluyen las realizadas intencionadamente y a sabiendas, por ejemplo:

- reclamar el reembolso de servicios no prestados o no necesarios desde el punto de vista médico;
- presentar de reclamaciones duplicadas; y
- caracterizar el servicio de forma diferente al servicio realmente prestado

Otras políticas de facturación se refieren a la cortesía profesional en CCPM 34, "Cortesía profesional", la exención de copagos en CCPM 35, "Exención de copagos".

Conflictos de intereses

Lifespan se compromete a cumplir su misión llevando a cabo sus actividades de conformidad con las normas profesionales y éticas más estrictas. La política CCPM 09, "Conflicto de intereses", dicta los requisitos de Lifespan para aplicar un sistema de divulgación y resolución de conflictos de intereses.



P - *Recibí un certificado de regalo de mi paciente como "agradecimiento" por brindarle una atención excelente. No quiero herir sus sentimientos, ¿puedo aceptarlo?*

R - *La política de Lifespan CCPM 30 "Aceptación de regalos" prohíbe la aceptación de regalos, ya sea en efectivo o certificados de regalo de los pacientes. Agradezca sinceramente al paciente y remítalo a la oficina de desarrollo de su filial hospitalaria para que haga una donación en su nombre.*



Otras políticas similares en esta categoría incluyen la interacción con proveedores de las industrias farmacéutica, de dispositivos médicos y de suministros médicos; regalos e invitaciones a espectáculos; beneficios excedentes; y beneficios privados de recursos benéficos. Por ejemplo, la política CCPM 46, "Interacciones con proveedores", prohíbe a los miembros de nuestro equipo, incluidos nuestros médicos empleados, participar en actividades de agencias de conferencistas.

Información confidencial

Lifespan se toma muy en serio su responsabilidad de preservar la confidencialidad de la información. Las políticas de confidencialidad se refieren a la información de los pacientes, el contacto con los medios de comunicación y las fuerzas de seguridad, la conservación de documentación, el cumplimiento de los derechos de autor de los programas de software, la emisión de bonos libres de impuestos y la información privilegiada.

Por ejemplo, la política CCPM 11, "Confidencialidad de la información del paciente", exige que todos los miembros del equipo respeten los derechos de nuestros pacientes respecto a la privacidad y confidencialidad de sus historias clínicas, y contempla la prohibición de acceder a las historias clínicas de familiares, amigos y colegas fuera de las obligaciones relacionadas con el trabajo. Esta política está respaldada por otras políticas de privacidad contenidas en la ley HIPAA, a las que también se puede acceder a través del sitio web del Programa de cumplimiento corporativo. Además, la política CCPM 10, "Cumplimiento de los derechos de autor de programas de software", dicta que no puede instalarse, copiarse ni utilizarse ningún software personal en ninguna computadora propiedad de Lifespan o de sus filiales, excepto en los casos permitidos por el acuerdo de licencia del software.



P - *Quiero tomarme una selfie con mi paciente preferido en su cama de hospital y me ha dicho que le parece bien. Mis compañeros de trabajo también están en la foto y están de acuerdo.*

R - *La política CCPM 74 de Lifespan, "Fotografía y grabación en video no autorizadas de pacientes, personal profesional y miembros del personal por parte de pacientes y visitantes", establece que no está permitido fotografiar a un paciente durante su atención o tratamiento, a menos que exista una autorización por escrito firmada por el paciente archivada en la oficina de marketing para la fotografía en cuestión.*





P - *¿Qué sucede si mi paciente preferido le toma una foto a otro paciente?*

R - *Si ve a un paciente tomando una foto o grabando un video de otro paciente, notifique a un miembro de su dirección clínica y al sector de Gestión de riesgos lo antes posible. Se pondrán en contacto con la oficina de Cumplimiento corporativo para que los asista con los siguientes pasos. Los pacientes no deben tomar fotos de otros pacientes.*



P - *Estoy tan preocupado por mi familiar que quiero consultar la documentación de su historia clínica en LifeChart (EPIC) o en eClinicalWorks, la historia clínica electrónica del paciente. ¿Está bien?*

R - *No. Tanto LifeChart como eClinicalWorks (eCW) contienen información confidencial del paciente. Estos sistemas le permiten acceder a la información de su paciente únicamente para fines empresariales de Lifespan. El acceso a LifeChart o eCW para hacer consultas sobre usted, sus familiares o sus amigos está prohibido y dará lugar a medidas disciplinarias o al despido.*

Sin embargo, puede acceder a su historia clínica personal y la de sus familiares de los que usted es representante a través del portal del paciente de My Lifespan y de eCW. El portal del paciente de My Lifespan y de eCW son las únicas formas autorizadas de acceder a las historias clínicas personales. Para obtener acceso, póngase en contacto con el departamento de Servicios de información de salud del hospital o grupo médico.

Redes sociales

Los miembros del equipo de Lifespan que publiquen o envíen contenidos en medios generados por usuarios o en Internet (incluidos, entre otros, sitios de redes sociales, blogs, chats y foros de debate) deben actuar con buen criterio, respeto por la privacidad del paciente, respeto por uno mismo y por los demás, y discreción, y deben garantizar el cumplimiento de la política MC 1 de Lifespan, "Política sobre redes sociales de los empleados y miembros del personal profesional de Lifespan Corporation y sus filiales".

Ambiente de trabajo positivo

Proporcionar un entorno de trabajo positivo para todos los miembros del equipo es fundamental para los valores corporativos de Lifespan. Las políticas de cumplimiento incluyen, entre otras, políticas sobre personas sancionadas, acción afirmativa, igualdad de oportunidades laborales, acoso sexual, abuso de sustancias y seguridad e higiene en el trabajo.

Por ejemplo, el apartado 5.8 de Recursos Humanos sobre las relaciones de empleados, "Procedimiento sobre antidiscriminación/antiacoso y presentación de quejas", establece que Lifespan no tolerará el acoso sexual de los miembros del equipo y que se tomarán medidas disciplinarias rápidas para eliminar las conductas inapropiadas. El apartado 4.4 de Recursos Humanos "Lugar de trabajo libre de abuso de sustancias/drogas" dicta que todos los miembros del equipo de Lifespan desempeñarán sus funciones en un nivel de rendimiento aceptable, sin verse afectados por las drogas o el alcohol.

Actividades políticas

Lifespan reconoce que los miembros de nuestro equipo participan en actividades cívicas y políticas; sin embargo, al hacerlo deben asegurarse de que sus acciones cumplen con la política CCPM 42 de Lifespan, "Cumplimiento de las leyes y reglamentaciones federales y estatales sobre los grupos de presión en el poder legislativo y ejecutivo". Además, las actividades políticas directas de Lifespan están limitadas por las leyes estatales y federales, que establecen que las empresas no pueden hacer contribuciones a funcionarios electos y candidatos a cargos políticos. Por otra parte, las leyes federales rigen la notificación de las compras de Lifespan para actos en honor de miembros del Congreso. Por último, Lifespan ha creado políticas que rigen los contratos con los principales responsables de la toma de decisiones estatales y municipales y el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones sobre grupos de presión.

Protección del medioambiente

Los centros de salud producen una variedad de residuos medioambientales que están sujetos a normas reglamentarias y de acreditación. Lifespan y sus filiales practican técnicas seguras y responsables para la manipulación y eliminación de estos residuos de conformidad con la normativa aplicable.

“ ***P** - ¿Qué debo hacer si encuentro papeles en el suelo o frascos de medicamentos que contienen información de salud protegida de un paciente o información sobre su dirección?*

***R** - Recoja el papel o el frasco de medicamentos y póngase en contacto con la Oficina de cumplimiento corporativo. Un miembro del equipo lo orientará sobre los pasos que debe seguir.*



Uso del correo electrónico y el chat seguro de Lifespan

Todos los empleados de Lifespan y los médicos contratados deben estar atentos a las solicitudes de comentarios por el correo electrónico de Lifespan. Además, todos los empleados y médicos contratados deben cumplir con la política de chat seguro.



P - *Un médico se puso en contacto conmigo a través de un chat seguro, ya que pertenezco al equipo de atención de su familiar. ¿Debo responder?*

R - *La política CCPM 87 de Lifespan, "Uso del chat y mensajería seguros", describe las pautas para la función del chat y mensajería seguros en eCW y establece específicamente que el chat seguro y la mensajería segura solo deben ser utilizados por los miembros del equipo de atención del paciente o para operaciones de atención médica.*

Actividades de investigación

Todas las investigaciones realizadas en Lifespan deben cumplir con las leyes federales y estatales que regulan las actividades de investigación. Por ejemplo, la política de integridad científica de Lifespan CCPM 24, "Política de Lifespan sobre las conductas indebidas en la investigación", establece procedimientos para resolver y notificar posibles conductas indebidas en las actividades relacionadas con la investigación. Además, la política CCPM 23, "Política de investigación de Lifespan", afirma la intención de Lifespan de obtener subvenciones y contratos de patrocinadores y de cumplir los requisitos establecidos por ellos. Por otra parte, la política CCPM 43, "Política de conflictos de intereses en la investigación", describe los mecanismos establecidos para identificar, analizar, gestionar y eliminar los conflictos de intereses que puedan ir en detrimento de la seguridad de nuestros pacientes y de la reputación de Lifespan y de nuestro personal de investigación.



P - *Me han ofrecido un puesto de consultor con un proveedor fuera de mi puesto en Lifespan, ¿qué debo hacer?*



R - *La política CCPM 46 de Lifespan, "Interacciones con proveedores", aborda específicamente las interacciones con los proveedores. Póngase en contacto con la Oficina de cumplimiento corporativo para que lo orienten sobre su situación específica.*



El modelo del Programa de cumplimiento corporativo de Lifespan

El Programa de cumplimiento corporativo de Lifespan se ha elaborado para cumplir con las Pautas Federales de Sentencias de los Estados Unidos. Nuestro programa trabaja para garantizar que el cumplimiento sea una actividad permanente en la que participan todos los miembros del equipo de Lifespan, incluidas la junta directiva y la dirección ejecutiva. El programa exige la elaboración y la publicación interna de las políticas necesarias, supervisa las actividades de Lifespan para anticipar y evitar problemas, y garantiza que los problemas, cuando se identifican, se investiguen y resuelvan adecuadamente, incluida la denuncia de infracciones a las autoridades gubernamentales, cuando sea necesario.

El Programa de cumplimiento corporativo cuenta con el pleno apoyo de la oficina del presidente y de la junta directiva. El Comité de auditoría y cumplimiento de la Junta directiva orienta al responsable de cumplimiento corporativo, que reporta directamente a este Comité. El responsable de cumplimiento también actúa como responsable de privacidad de la organización.

El comité de cumplimiento del sistema, compuesto por distintos directores ejecutivos de cada hospital, grupo de médicos y socio de servicios corporativos de Lifespan y el director de cumplimiento y privacidad, trabaja para desarrollar, ejecutar y mantener el programa.

De forma continua, el responsable de cumplimiento corporativo y privacidad y su equipo revisan las publicaciones normativas, llevan a cabo investigaciones especiales y completan las auditorías de cumplimiento de facturación y documentación de historias clínicas. Asimismo, el responsable de cumplimiento corporativo y privacidad supervisa los programas generales y específicos de capacitación sobre cumplimiento y trabaja con los responsables de privacidad de las filiales. En caso de que se descubra una infracción de cumplimiento, Lifespan dispone de los mecanismos adecuados para notificar la infracción al gobierno.

Cómo denunciar una presunta infracción

Se espera que todos los miembros del equipo cumplan con todas las políticas y denuncien toda sospecha de infracción. Omitir una posible infracción podría poner en peligro la calidad de la atención que brindamos a la comunidad. Por ejemplo, si ve documentación incorrecta de un paciente en la historia clínica



electrónica, póngase en contacto con el personal de gestión de información de salud y con la oficina de cumplimiento corporativo para notificar el problema.

Las políticas de cumplimiento corporativo y el código de conducta están pensados para orientar a las personas sobre el funcionamiento del sistema. Los miembros del equipo de Lifespan deben cumplir todas las leyes, utilizar su buen juicio y consultar a su superior o al responsable de cumplimiento corporativo en caso de duda.

Existen cinco opciones para realizar consultas sobre una cuestión de cumplimiento o para denunciar una posible infracción:

1. Hable con su superior.
2. Comuníquese con un miembro del comité de cumplimiento del sistema
3. Llame al teléfono de respuesta al empleado las 24 horas al **1-888-678-5111**.
4. Complete un formulario confidencial de respuesta del empleado mediante la intranet de Lifespan en: **<https://intranet.lifespan.org>** "Denunciar un problema de cumplimiento" aparece como enlace en la parte inferior de la página.
5. Llame directamente al responsable de cumplimiento corporativo al **401-444-4728**.



***P** - Si denuncio algo de forma anónima a través de la línea confidencial de Respuesta para empleados, ¿cómo obtendré información sobre el seguimiento?*

***R** - El personal de Cumplimiento y Privacidad se comunicará con usted, como mínimo, semanalmente. Se le proporcionará la posibilidad de crear un nombre de usuario y una contraseña en nuestro sistema de línea confidencial de Respuesta para empleados que le permitirá volver a consultar el sistema tantas veces como desee para recibir novedades.*



Una vez comunicado un problema de cumplimiento, la oficina de cumplimiento corporativo investigará las circunstancias, tomará las medidas correspondientes para evitar un delito similar si se determina que existe un problema, y documentará la resolución y mitigación del asunto, según corresponda.

Política de no represalias por denuncias

Lifespan no podrá tomar represalias contra ningún miembro del equipo que haga una denuncia de buena fe. Si bien el miembro del equipo es responsable de sus propias transgresiones, toda persona que tome represalias contra alguien que ha presentado una denuncia de buena fe será objeto de investigación y, si se confirma, recibirá medidas disciplinarias.



Los miembros del equipo deben informar de inmediato todo acto de represalia o acoso a un supervisor o al responsable de cumplimiento y privacidad o a la Línea de respuesta al **1-888-678-5111**. Consulte la política CCPM 53 de Lifespan, "Prohibición de actos intimidatorios o de represalia".

Acceso a información adicional sobre el programa

Puede encontrar información detallada sobre el código de conducta y las políticas de apoyo que lo acompañan en el listado de políticas del Programa de cumplimiento corporativo y en la intranet de Lifespan en **<https://intranet.lifespan.org>**. Desplácese hacia abajo hasta Cumplimiento corporativo o Privacidad (ubicados en la parte inferior de la página).

Se solicita encarecidamente a todos los miembros del equipo que estudien el código de conducta y las distintas políticas en la intranet.

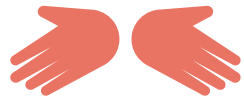
Su compromiso con el cumplimiento del programa es fundamental para el éxito permanente de Lifespan. Si tiene alguna pregunta o duda, consulte a su superior o llame a la oficina de cumplimiento corporativo al **401-444-4728**.



POLÍTICAS



LEYES



TRANSPARENCIA



Lifespan

Delivering health with care®

LSMC 01/24