



Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

---

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

---



# Esto es lo que somos

Nuestra cultura de **ética y cumplimiento normativo**

# Principios de nuestro código



Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

- 1** Nosotros somos fieles a quienes somos, a nuestra misión y a nuestros valores.
- 2** Proporcionamos atención de alta calidad para ayudar a nuestros pacientes a que tengan una salud óptima.
- 3** Solo por razones comerciales adecuadas consultamos la información de nuestros pacientes, la usamos o divulgamos.
- 4** En equipo, fomentamos un ambiente seguro e integrador en el que se valoran y respetan las aportaciones de todos.
- 5** Somos justos y honestos en nuestros tratos internos y en los que tenemos con nuestros socios comerciales y con quienes nos venden productos o servicios.
- 6** Seguimos nuestras políticas para asegurarnos de que los activos de MetroHealth se usen con fines comerciales.
- 7** Identificamos y denunciemos los conflictos de interés; los evitamos cuando podemos y les hacemos frente cuando no los podemos evitar.
- 8** Se nos invita a expresarnos cuando creemos que se han infringido nuestros valores, nuestras políticas o las leyes, o si nos preguntamos si hacemos lo correcto.
- 9** Apoyamos a quienes tienen alguna preocupación y jamás toleramos las represalias.
- 10** Somos empleados del sector público y estamos comprometidos con los estándares más elevados de ética y cumplimiento normativo en todo lo que hacemos.





Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



## Un mensaje del Dr. Akram Boutros

Me enorgullece ser parte de la familia de MetroHealth y del trabajo que hacemos para satisfacer las necesidades de nuestros pacientes y nuestra comunidad.

Somos únicos en muchos sentidos. Somos un sistema de salud público, orientado hacia el cumplimiento de una misión, que está ganando reconocimiento a nivel nacional; pero nuestra verdadera motivación es el compromiso que tenemos con nuestra comunidad. Conforme crecemos y nos vamos transformando, sé que siempre nos mantendremos fieles a nuestra misión y siempre actuaremos con integridad y brindaremos un servicio de alta calidad.

Nuestro código se titula *Esto es lo que somos*. Sé que lo usarán como una guía que les ayudará en la toma de decisiones y en la manera en la que interactúan entre sí. Les invito a que lo lean con detenimiento. Si bien, este documento no aborda cada situación que ustedes podrían enfrentar, sí les ayudará a incorporar nuestros valores a las actividades cotidianas.

El compromiso de respetar el código es vital para seguir contando con la confianza y la credibilidad que tenemos ante el público por las que hemos luchado tanto. Si ustedes saben de alguna actividad poco segura, de un comportamiento poco ético o de alguna violación a nuestro código, a una política o procedimiento de MetroHealth, o a una ley o normatividad aplicable, les ruego que no se queden callados. Les aseguro que abordaremos todos los problemas que hagan de nuestro conocimiento.

Creo que la alta calidad de nuestro equipo y nuestro compromiso sólido con la ética y el cumplimiento normativo son fundamentales para nuestro crecimiento y éxito. Juntos, nos aseguraremos de que MetroHealth siga siendo una fuente de orgullo para nosotros y nuestra comunidad.

Akram Boutros, MD, FACHE

Presidente y Director Ejecutivo





# Nuestra misión, nuestra visión y nuestros valores

## Nuestra misión

Marcar el camino para que usted y nuestra comunidad estén más sanos, por medio del servicio, la enseñanza, el descubrimiento y el trabajo en equipo.

## Nuestra visión

MetroHealth será el sistema de salud público más admirado en el país, reconocido por nuestra cultura innovadora, los resultados que obtenemos, el servicio que brindamos y nuestra solidez financiera.

## Nuestros valores

### Servicio a los demás

Luchamos primero por satisfacer las necesidades de nuestros pacientes, mediante un trato humano y la defensa del bienestar de la comunidad, especialmente de aquellos que no tengan capacidad de pago.

### Trabajo en equipo

Establecemos un ambiente de confianza y compromiso que se centra en las necesidades de la organización con el fin de aprovechar nuestras fortalezas en conjunto para hacer lo correcto por el bien de nuestros pacientes y colegas.

### Responsabilidad

Asumimos la responsabilidad de las decisiones que tomamos, de los resultados obtenidos y de nuestro comportamiento personal.

### Respeto

Tratamos a todos con igualdad, dignidad, sinceridad, compasión y empatía.

### Inclusión y diversidad

Luchamos por mantener una comunidad en la que apreciemos nuestras diferencias y en la que todos tengamos la oportunidad de formar parte de nuestro éxito.

### En busca de la excelencia

Somos un ejemplo de los estándares más altos de atención médica centrada en el paciente y continuamos mejorando por medio de la investigación y la innovación.

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

# Índice de contenido



Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

## **Principios de nuestro código ..... 2**

### **Un mensaje del Dr. Akram Boutros, Presidente y Director Ejecutivo ..... 3**

### **Nuestra misión, nuestra visión y nuestros valores ..... 4**

## **Nuestra declaración de principios ..... 6**

### **Esto es lo que somos..... 7**

Acerca de nuestro código – *Esto es lo que somos*

Nuestras responsabilidades

Tomar las decisiones correctas

Denunciar un problema

Responsabilidad

### **Promoción del bienestar de nuestros pacientes ..... 15**

Prestar atención médica de alta calidad

Derechos de los pacientes

Proteger la información del paciente

Estándares académicos y de investigación

### **Cuidado de la salud de nuestra comunidad ..... 23**

Nuestro compromiso con la salud y el bienestar de nuestra comunidad

Trato justo con socios comerciales y proveedores de productos y servicios

Políticas públicas y actividades políticas

Hablar en nombre de MetroHealth

Medio ambiente sostenible

### **Colaboración en equipo ..... 31**

Inclusión y diversidad

Prevenir la conducta inapropiada

Salud y seguridad

### **Protección de nuestra información y nuestros recursos..... 36**

Información comercial confidencial

Uso de los recursos de MetroHealth

Mantenimiento correcto de los expedientes

### **Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo ..... 43**

Cumplimiento con los requisitos del Programa Federal para el Cuidado de la Salud

Conflictos de interés

Regalos, entretenimiento y atenciones empresariales

Relaciones con médicos y con otras entidades

Competencia justa

Mercadotecnia y publicidad

Interacciones y consultas con el gobierno

### **Nuestro programa de ética y cumplimiento normativo ..... 54**

### **Consideraciones finales ..... 56**

### **Recursos adicionales ..... 57**



# Nuestra declaración de principios

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

---

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

---



## Nosotros somos los fuertes.

Nuestra misión motiva. Nos inspira a mejorar la salud de todos los que vivimos aquí. Debido a que la salud de todos los miembros de la comunidad es importante. Este compromiso inquebrantable con el bienestar de todas las personas, sin discriminarlas, radica profundamente en el corazón de todos los que trabajamos aquí.

## Juntos, innovamos, educamos y transformamos.

No tenemos miedo de enfrentar el estado establecido de las cosas en un momento determinado. Continuaremos poniendo a las personas de nuestra comunidad en primer lugar porque, para nosotros, eso siempre ha sido lo correcto. Estamos derribando los muros de lo convencional, al redefinir audazmente la forma en la que brindamos atención médica. Esto es porque en la actualidad, en el cuidado de la salud no nos podemos dar el lujo de hacer negocios como de costumbre.

## Creemos en la colaboración.

Porque, la nuestra, no puede ser una gran ciudad de servicios de salud sin que todos trabajemos en conjunto. Nuestro trabajo por mejorar la salud de cada una de las personas de nuestra comunidad es demasiado importante como para permanecer oculto bajo la sombra de los grandes gigantes. Sin embargo, no lo hacemos por nuestra propia gloria. Lo hacemos por todos los habitantes del condado de Cuyahoga. Somos un excelente equipo médico con corazones extraordinarios.

## Somos MetroHealth.



## Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



# Esto es lo que somos

- Acerca de nuestro código – Esto es lo que somos
- Nuestras responsabilidades
- Tomar las decisiones correctas
- Denunciar un problema
- Responsabilidad





## Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



# Acercas de nuestro código - *Esto es lo que somos*

## Nuestra cultura de ética e integridad

Cada organización tiene su propia cultura. En MetroHealth nuestra cultura se define primero y antes que nada, por **lo que hacemos**: mejorar la salud y el bienestar de las personas de nuestra comunidad.

**La manera en que hacemos lo que hacemos** es igual de importante y también define nuestra cultura. Demostramos nuestros valores en cada una de nuestras interacciones. Trabajamos en equipo. Nos respetamos. Provenimos de diversos orígenes, somos integradores y estamos comprometidos. Cuidamos profesionalmente de nuestros pacientes y proporcionamos la misma atención de alta calidad a todos, sin importar cuáles sean sus circunstancias.

**Cómo nos ven los demás** también nos define. Nuestros pacientes, sus familias, los investigadores, los socios comerciales, los vecinos y otros profesionales del cuidado de la salud confían en que haremos lo que hemos dicho que haremos: luchar siempre por la más alta calidad y respetar los compromisos que tenemos con nuestros pacientes, nuestros empleados y nuestra comunidad.

**Esta es nuestra cultura.** Se define por lo que hacemos, cómo lo hacemos y cómo nos ven los demás. **Es una cultura de ética y de asumir nuestra responsabilidad.**

Mantener una cultura de ética no es siempre fácil y por esa razón hemos desarrollado nuestro código titulado - **Esto es lo que somos**. Está diseñado para ayudarnos a aplicar nuestros valores para que podamos mantener nuestra cultura de hacer lo correcto.

*La cultura son las reglas escritas y no escritas, las maneras comunes de hacer las cosas y los procesos informales que responden a la forma en la que se hacen las cosas.*



## Acerca de nuestro código - Esto es lo que somos

(Continuación)



“Predicamos con el ejemplo y somos responsables de nuestras acciones, éxitos y fracasos”.

- Director, Aprendizaje y Desempeño

### Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

## Uso de nuestro código

Nuestro código ha sido diseñado como una herramienta de referencia y una guía “única” que resume nuestras políticas, así como las leyes y normatividades que nos rigen. A lo largo del código, se proporcionan enlaces en donde se pueden ver más detalles de las políticas de MetroHealth. Si usted no encuentra la información que busca en el código, póngase en contacto con el Departamento de Ética y Cumplimiento Normativo.

El Consejo de Directivo de MetroHealth ha aprobado el código. El Departamento de Ética y Cumplimiento Normativo lo revisa periódicamente y presenta propuestas de actualización para que el Consejo las revise y tome en cuenta.



### ¿Quién debe seguir el código?

Todos los que trabajan en The MetroHealth System (“MetroHealth”), incluyendo al Consejo de The MetroHealth System y a los consejos afiliados, a todos los empleados y a los miembros del personal médico, deben seguir nuestro código, así como las políticas y procedimientos que se relacionan con él.

También esperamos que cualquiera que actúe de parte nuestra se comporte de manera consistente con nuestro código y nuestras políticas aplicables. Esto incluye a los voluntarios, a los profesionales del cuidado de la salud visitantes o contratistas, a los investigadores, a los proveedores de servicios y productos, así como a los consultores.

## Para saber más

Consulte [PC-25: Ética médica](#)

Consulte [EC-02: Código de conducta y certificación](#)

*La ética en el campo del cuidado de la salud impacta muchas áreas: la clínica, la financiera, la gestión de registros, etc. Nuestro Comité de ética Clínica funge como guía en las cuestiones éticas que tienen que ver con la atención clínica, como las decisiones de dar por terminada la vida.*



## Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

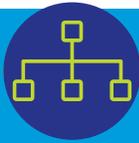
Recursos adicionales



# Nuestras responsabilidades

Todos nosotros tenemos que poner de nuestra parte para proteger la reputación de MetroHealth, y esto requiere asumir la responsabilidad de:

- Familiarizarnos y seguir la información incluida en este código, las políticas de MetroHealth, las leyes y normatividades que se aplican a usted y a su empleo.
- Hacer preguntas y denunciar los problemas.
- Recordar que en el trabajo que desempeña, usted representa a MetroHealth ante nuestros pacientes y el público. Cada una de las interacciones que tiene con los demás mientras realiza su trabajo repercute en nuestra reputación. Siempre actúe de manera profesional, honesta y ética al actuar en nombre de MetroHealth.
- Trabajar en equipo y tratar a los demás con respeto.
- Cooperar y decir la verdad cuando responda ante una investigación, inspección o auditoría.
- Terminar toda la capacitación requerida de ética y cumplimiento normativo.
- Certificar que ha leído y entendido este código, y seguirlo.



## Los líderes tienen responsabilidades adicionales

Si usted tiene un puesto de gerencia en MetroHealth, usted tiene responsabilidades adicionales:

- Sea un ejemplo a seguir para los demás.
- Asegúrese de que los empleados entiendan las políticas, leyes y normatividades que corresponden a su trabajo.
- Sea accesible. Mantenga un ambiente en donde los demás puedan hacer preguntas o aclarar dudas con confianza.
- Sea respetuoso y responda adecuada y oportunamente a las preguntas o dudas.
- Evalúe las situaciones en desarrollo con rapidez y exactitud, y mantenga informado al Departamento de Ética y Cumplimiento Normativo de posibles problemas relacionados con el cumplimiento normativo.
- Sea congruente cuando haga cumplir nuestros estándares y haga que las personas se responsabilicen por su comportamiento en el trabajo.
- Nunca pida ni presione a nadie a que haga algo que le haría sentir incómodo a usted o que usted mismo tenga prohibido hacer.
- Si usted supervisa a terceras personas, asegúrese de que entiendan cuáles son sus obligaciones y expectativas. También consulte **Trato justo con socios comerciales y proveedores de productos y servicios.**





“Hacemos lo correcto, aunque esto signifique denunciar lo que está mal”.

- Gerente de Codificación Profesional y Reembolsos

### Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

# Tomar las decisiones correctas

No siempre es fácil tomar las decisiones correctas. En ocasiones usted estará bajo presión o no tendrá la certeza de qué hacer. Cuando se enfrente a una decisión difícil, pregúntese:





“No podemos corregir los problemas de los que no sabemos, así que cuando hace preguntas o denuncia algún problema, usted está ayudándonos para que alcancemos los niveles más elevados de ética y cumplimiento normativo”.

– Director Ejecutivo

## Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

# Denunciar un problema

Si usted ve o sospecha alguna situación que pudiera ser una violación a nuestros valores, a este código o a las leyes, debe informarla. Cuando usted denuncia algún problema, está protegiendo a nuestros pacientes, a sí mismo, a sus compañeros de trabajo, además de la reputación de MetroHealth.

**Recuerde: No se puede atender un problema a menos de que se nos haya informado de él.**

En la mayoría de los casos, su supervisor será su primer punto de contacto. Probablemente él o ella se encuentre en una mejor posición para entender su duda o pregunta y para tomar una medida adecuada. No obstante, si usted no se siente cómodo para hablar con su supervisor, su supervisor no puede responder a su pregunta o si usted ya ha compartido su duda y cree que esta no ha sido atendida, usted cuenta con estas opciones adicionales:

- Comentar el problema con cualquier miembro de la gerencia.
- Hablar con **Recursos Humanos, el Departamento Legal o con el Departamento de Ética y Cumplimiento Normativo**.
- Usted puede ponerse en contacto en cualquier momento con:  
La Línea de Ayuda Ética de MetroHealth (MEL, por sus siglas en inglés) al 216-778-1660 o en [www.metrohealth.org/compliance](http://www.metrohealth.org/compliance).



## Familiarícese con MEL

MEL es una manera confidencial de hacer preguntas, buscar orientación y denunciar problemas posibles.

- MEL es independiente de MetroHealth y su personal lo conforman terceros especializados en ética y cumplimiento normativo.
- Hay servicios de traducción disponibles para usted.
- Usted puede llamar a MEL las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Cuando usted se comunique con MEL, el operador le escuchará, hará preguntas si fuera necesario y después escribirá un resumen. Luego, el resumen se entregará a MetroHealth para su evaluación y acción ulterior. Usted

también puede presentar una queja o hacer una consulta de manera electrónica.

Usted puede elegir hacer una denuncia de manera anónima. A menos que usted elija identificarse, MetroHealth no podrá determinar quién llamó o quién presentó una denuncia por medio de MEL.

Es importante que usted dé tantos detalles como le sea posible (p.ej., quién, qué, cuándo, dónde). Debido a que MetroHealth podría necesitar información adicional, a la denuncia que usted presente se le asignará un número de denuncia y se le pedirá a usted que llame de nuevo o que ingrese al sitio más adelante para responder a cualquier pregunta de seguimiento que haya o para verificar el estado en el que se encuentra la denuncia.



## Denunciar un problema

(Continuación)

### Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



### Cuestiones urgentes de seguridad del paciente

Si usted es parte de, o se entera de, un suceso serio relacionado con la seguridad del paciente, rápidamente póngase en contacto con su supervisor directo. Si el suceso implica un daño inminente y su supervisor directo no está disponible, póngase en contacto con el administrador en turno quien notificará a los demás.

### Cuestiones relacionadas con el cuidado del paciente

Si usted tiene alguna duda relacionada con la seguridad o el cuidado de un paciente, deberá presentar una denuncia a través del Sistema de Denuncias de Sucesos de Seguridad (SER, por sus siglas en inglés). Cada una de las computadoras de MetroHealth cuenta con la aplicación SER que le permite presentar una denuncia. Estas denuncias se deberán presentar a la mayor brevedad posible, pero antes de que termine su turno laboral.

### Quejas del paciente

Si usted está al tanto de un paciente que solicita presentar una queja, indíquele cómo llegar a la Oficina de Experiencia del Paciente.

### Cuestiones urgentes sobre la seguridad de empleados y visitas

Si usted cree que hay una amenaza inmediata de daño a un empleado o a una visita, póngase inmediatamente en contacto con nuestro Departamento de Seguridad Pública.



## Investigaciones y confidencialidad

Cualquier denuncia hecha a través de MEL o por medio de cualquier otro canal de denuncia, se tratará de manera confidencial hasta el grado que lo permita la ley o la investigación. Si es necesario hacer una investigación, esta se llevará a cabo por parte del Departamento de Ética y Cumplimiento Normativo y es posible que se implique también a otros miembros del personal y departamentos de MetroHealth o recursos externos. Algunas investigaciones serán dirigidas por el Departamento Legal bajo el secreto profesional entre abogado y cliente. Es posible que se requiera por ley que se denuncien ciertos tipos de actividades.



## Denunciar un problema

(Continuación)



### Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

## Cero represalias

Queremos que todos se sientan cómodos al compartir alguna inquietud sin preocuparse por represalias. Tomamos en serio las quejas de que haya habido alguna represalia; serán investigadas y si se halla que tienen fundamento, quienes tomaron represalias serán disciplinados con el despido del empleo, de ser necesario.

Si usted cree que se han hecho represalias en su contra, usted debe ponerse en contacto con su supervisor o consultar los **recursos adicionales** que se mencionan en este código.

Sin importar cuál sea el tipo de infracción presunta o real que se haya denunciado, o cuál haya sido el medio por el que se haya interpuesto una denuncia al respecto, no toleraremos las represalias en contra de nadie que informe de buena fe sobre algún presunto mal comportamiento.

P

Hace tres meses, yo llamé a MEL de manera anónima. Me preocupaba que mi supervisor otorgase un contrato a una compañía de suministros médicos que era propiedad de su amigo. Se investigó y supe que se había tomado alguna medida. A partir de entonces, mi jefe y otros individuos han dejado de hablarme y de copiarme en los comunicados importantes y me preocupa que esto afecte mi desempeño. Creo que mis compañeros de trabajo saben que yo hice la denuncia y están tomando represalias en mi contra. ¿Es esto una represalia? ¿Qué debo hacer?

R

Este podría ser un caso de represalia. Póngase en contacto con MEL o use cualquiera de los **recursos adicionales** que aparecen en el código para informar sus inquietudes. Se llevará a cabo una investigación a fondo para averiguar qué ocasionó el comportamiento de sus compañeros de trabajo. Si la investigación determina que estos han estado tomando represalias en su contra por la denuncia que presentó, se tomarán las medidas correspondientes.

## Responsabilidad

Las infracciones a este código, a nuestras políticas, a las leyes o normatividades, pueden traer consecuencias graves para usted, de manera individual, y para MetroHealth. Investigamos todas las infracciones que se nos denuncian, y de estar fundamentadas, dichas infracciones podrían dar lugar a una acción disciplinaria e incluso al cese del empleo.

## Para saber más

Consulte [HR-36: Acción correctiva](#)





Esto es lo que somos

## Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



# Promoción del bienestar de nuestros pacientes

“En MetroHealth somos personas profesionales y compasivas que en verdad adoptamos la misión de MetroHealth y que siempre hacemos todo lo posible para brindar un servicio excelente, no solo de acuerdo con los planes de cuidado, sino también al tomar en cuenta las necesidades emocionales, sociales y médicas de nuestros pacientes”.

- Especialista en lactancia

- Prestar atención médica de alta calidad
- Derechos de los pacientes
- Proteger la información del paciente
- Estándares académicos y de investigación





“Trabajar en MetroHealth significa usar nuestras fortalezas y recursos de manera colectiva para un fin común que es el de proporcionar a todos los pacientes una atención médica de la más alta calidad”.

- Especialista de Mejora de Procesos y en la Práctica Médica

## Prestar atención médica de alta calidad

Estamos comprometidos con brindar atención médica segura, equitativa y de alta calidad de una manera que sea empática con las necesidades individuales de nuestros pacientes. Trabajamos para promover un ambiente que apoye la más alta calidad en la atención médica y para documentar dicha atención médica de manera precisa y completa.

### Esto es lo que somos

- Siempre tratamos a nuestros pacientes, sus familias y seres queridos con respeto y dignidad.
- Somos responsables de las necesidades individuales del cuidado de la salud, al hacer todo esfuerzo razonable para adecuarnos a las preferencias y derechos de cada persona.
- Buscamos que los pacientes se involucren en todos los aspectos de su propio cuidado de salud.
- Trabajamos juntos para mantener un ambiente seguro y compasivo para los pacientes y el personal que respete a cada persona y trate a todos con dignidad.
- Brindamos solo los servicios clínicos indicados o que estén dentro del ámbito de nuestra educación, habilidades y licencia o privilegios clínicos.
- Cuando hay problemas que implican la atención médica del paciente, asumimos la responsabilidad mutua de los resultados. Hallamos la causa y desarrollamos soluciones basadas en sistemas con el fin de mejorar nuestros métodos para brindar servicios de salud.



*Al brindar atención médica de salud nos enfocamos en satisfacer las necesidades del paciente; potenciamos el cuidado de salud que se basa en un equipo multidisciplinario para crear una cultura general que da importancia primordial a la seguridad del paciente.*



Esto es lo que somos

**Promoción del bienestar de nuestros pacientes**

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



## Prestar atención médica de alta calidad (Continuación)

Esto es lo que somos

### Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

**P**

Soy una enfermera y el profesional del cuidado de la salud me pidió que documentara en el expediente médico que el paciente había dado su consentimiento para que se le realizara un procedimiento. Sin embargo, yo no considero que el profesional del cuidado de la salud haya cumplido con los estándares básicos para obtener el consentimiento. El paciente no habla inglés y el profesional del cuidado de la salud no utilizó los servicios de un intérprete. ¿Debo documentar que se obtuvo el consentimiento?

**R**

No. Usted debe utilizar las herramientas de TeamStepps y comentar su inquietud con el profesional del cuidado de la salud. Si el profesional del cuidado de la salud todavía le pide que documente el consentimiento en el expediente (o si usted considera que el profesional del cuidado de la salud debería documentar el consentimiento en el expediente), usted deberá ponerse en contacto inmediatamente con el supervisor de usted.

**P**

He llamado repetidamente al médico con relación a un paciente y ella no ha respondido. ¿Qué debo hacer?

**R**

Si un médico no responde a un llamado relacionado con un paciente, pida ayuda al supervisor de usted o a cualquier otro miembro del personal directivo. Si le preocupa la seguridad del paciente, contacte al administrador en turno.

### Para saber más

Consulte [TeamStepps](#)

Consulte [Quality Institute SharePoint \(Instituto de Calidad de SharePoint\)](#)





Esto es lo que somos

### Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



“Trabajar en Metro significa cuidar de personas de todos los grupos étnicos, géneros, grupos demográficos y sociales, y de cualquier condición social. Abrimos nuestros brazos a cualquiera que necesite ayuda, sin importar cuál sea su situación”.

- Enfermera clínica

# Derechos del paciente

Cuando escuchamos a nuestros pacientes, protegemos sus derechos y conservamos su dignidad, honramos la confianza que han puesto en nosotros. Siempre luchamos porque el cuidado de la salud sea de acceso apropiado e imparcial.

Promovemos la seguridad y autonomía del paciente en las decisiones del cuidado de la salud y en las opciones de tratamiento. Somos responsables de asegurarnos que nuestros pacientes conozcan cuáles son sus derechos y siempre los motivamos a que se comuniquen abiertamente con su equipo de cuidado de la salud.

## Esto es lo que somos

- Brindamos nuestros servicios a todos los pacientes sin tomar en cuenta su edad, raza, origen étnico, religión, cultura, origen nacional, ciudadanía, idioma, discapacidad física o mental, condición socioeconómica, capacidad de pago, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, o cualquier otra característica protegida a nivel legal.
- Reconocemos que algunos pacientes pueden necesitar recursos adicionales que nos ayuden a servirlos mejor (como servicios en su propio idioma en el caso de los pacientes que tienen una capacidad limitada para comunicarse en inglés).
- Ayudamos a que los pacientes entiendan y ejerzan sus derechos.
- Escuchamos y respetamos las decisiones que tome el paciente con relación a su cuidado de salud, consentimiento para recibir tratamiento o para cambiar o retirar un tratamiento.
- Proporcionamos respuestas correctas y oportunas a las preguntas de los pacientes.
- Informamos de manera oportuna de cualquier sospecha o evidencia de abuso, negligencia, acoso, intimidación o explotación de un paciente.

## Para saber más

Consulte [PC-15: Derechos y responsabilidades del paciente](#)

Consulte [EC-32: Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Parto Activo \(EMTALA\)](#)



## Tratamiento de emergencia

Seguimos la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Parto Activo (EMTALA, por sus siglas en inglés) incluso al momento de proporcionar exámenes de evaluación médica de urgencia y tratamiento de estabilización para todos los pacientes, sin importar su capacidad de pago.





Esto es lo que somos

## Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



# Proteger la información del paciente

Nuestros pacientes nos confían información delicada y personal sobre su salud. De manera rutinaria, recopilamos información sobre problemas de salud, historial médico, medicamentos y enfermedades familiares con el fin de brindar una atención médica de calidad. Sabemos que esta información es delicada y que tenemos la responsabilidad de mantener su confidencialidad.

MetroHealth está comprometido con la protección de la información del paciente y por eso se apega a la Ley de Responsabilidad y Transferencia de Seguros Médicos (HIPAA, por sus siglas en inglés) y la Ley de Tecnología de la Información de la Salud para la Salud Económica y Clínica (HITECH, por sus siglas en inglés), las leyes de confidencialidad estatal y las políticas de privacidad de MetroHealth. Esto significa que consultamos, usamos y/o divulgamos la información médica de un paciente (ya sea que esta se encuentre en una forma verbal, escrita o electrónica) solo cuando tenemos una razón comercial legítima para hacerlo, cuando se han recibido todas las autorizaciones o cuando lo exige la ley.

Infringir las leyes de privacidad y nuestras políticas puede tener consecuencias serias hasta llegar incluso al despido del empleo. Además, las leyes de privacidad estatales y federales aplican penalizaciones de índole civil y penal a las personas y MetroHealth inclusive la posibilidad de pagar multas, el encarcelamiento o la pérdida de la licencia profesional.

## Esto es lo que somos

- Estamos comprometidos a proteger la información de nuestros pacientes con el mismo esmero como si se tratara de nuestra propia información.
- Salvaguardamos la información confidencial de nuestros clientes para que nadie tenga acceso a ella, la use y la divulgue sin contar con la debida autorización.
- No comentamos la información del paciente con nadie, incluidos los compañeros de trabajo, familiares o amigos, a menos que tengan una razón legítima para conocerla.
- No mencionamos ni hacemos referencia a la información que pudiera identificar al paciente en redes sociales, sitios de redes sociales ni blogs.
- Cuando atendemos a nuestros compañeros de trabajo, no compartimos información sobre los servicios que reciben en su calidad de pacientes de MetroHealth salvo con aquellas personas que participan en brindarles atención médica o que tengan una necesidad de conocerla debido al trabajo que realizan.
- Evitamos comentar la información confidencial del paciente en lugares en donde otras personas podrían escuchar lo que se está diciendo, como en los elevadores, las áreas para visitas o áreas comunes o cuando usamos el teléfono en áreas que no son privadas.

*La información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) es cualquier información que esté relacionada con el estado de salud, servicios de salud proporcionados o pagos por servicios de salud que se genere o recopile y que pueda vincularse a una persona en particular.*



## Proteger la información del paciente (Continuación)



“Como un nuevo empleado, no podría haber estado más impresionado con la capacitación, los procedimientos y todas las iniciativas diseñadas para mantener segura la información de nuestros pacientes”.

- Director de Mercadotecnia

Esto es lo que somos

### Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

PR

Como empleado de MetroHealth, ¿puedo ver mi propia información médica en Epic o en otros sistemas a los que tengo acceso?

No, no puede ver su información médica en Epic ni en otros sistemas a los que tiene acceso en su calidad de empleado. Debe ver su información solo a través del portal para pacientes como “MyChart” o al hacer una solicitud mediante el Departamento de Expedientes Médicos.

PR

Si yo atiendo a otro empleado que está hospitalizado en MetroHealth, ¿puedo decirles a mis colegas que nuestro compañero está enfermo?

No, usted solo puede comentar la información que se necesita saber con los otros empleados que están involucrados con la atención del compañero de trabajo hospitalizado. El empleado que también es paciente es responsable de compartir su problema de salud con su supervisor y demás compañeros de trabajo.

### Para saber más

Consulte [PR-01: Uso y divulgación de la información de salud protegida](#)

Consulte [PR-21: Manteniendo la confidencialidad de la información del paciente](#)



### Uso apropiado y divulgación de la información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés)

Solo usamos o divulgamos la información del paciente cuando tenemos una razón comercial legítima para hacerlo.

Algunas razones comerciales legítimas incluyen:

- Tratamiento – Brindar atención médica al paciente
- Pago - Proporcionar la PHI conforme lo requiera una compañía de seguros con fines de recibir un reembolso
- Operaciones - Revisar la PHI mientras se llevan a cabo revisiones internas o auditorías

Algunas razones inadecuadas son:

- Simple curiosidad
- Revisar los resultados de laboratorio de un amigo, incluso cuando el amigo así lo solicite
- Mandar un mensaje de texto con una foto del rostro del paciente u otra imagen acompañada de información que lo identifique
- Responder a solicitudes de amigos o familiares que no cuenten con la debida autorización
- Responder a solicitudes de medios de noticias o publicaciones en redes sociales para proporcionar información confidencial o que pueda identificar al paciente
- Responder a solicitudes de profesionales terceros sin contar con la autorización por escrito del paciente





Esto es lo que somos

### Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



“Creemos que la investigación es un parte importante de la prestación de la atención médica y es el origen de todos los avances médicos”.

- Vpde. de Investigación y Programas Patrocinados

## Estándares académicos y de investigación

Llevamos a cabo investigaciones básicas y clínicas, en las que actuamos con responsabilidad e integridad científica. Nuestra prioridad es proteger los derechos y el bienestar de los pacientes y seres humanos que participan en investigaciones. Respetamos sus derechos y bienestar durante las investigaciones científicas y los ensayos clínicos.

Toda investigación que se realiza en MetroHealth es aprobada de antemano por el Consejo de Revisión Institucional; se siguen estrictamente todos los protocolos de investigación aprobados.

A los participantes de nuestras investigaciones se les informa ampliamente de los riesgos, beneficios esperados y alternativas posibles con relación al tratamiento. Proporcionamos atención médica y tratamiento adecuados a cualquier animal que se utilice en nuestras investigaciones.

### Esto es lo que somos

- Seguimos los estándares éticos más altos en total cumplimiento con las leyes y normatividades federales y estatales en todas las investigaciones, los estudios y/o los ensayos clínicos que realizan nuestros médicos o miembros del personal profesional.
- Investigamos cualquier situación que pueda poner en riesgo a nuestros participantes.
- No toleramos actos de plagio, falsificación, fabricación de datos u otras formas de comportamiento científico inapropiado.
- Evitamos conflictos de interés y no establecemos ninguna relación ni participamos en ninguna actividad que pueda influenciar o que parezca influenciar nuestra capacidad de proteger a los participantes de la investigación ni que comprometa la validez de sus resultados.
- Cumplimos con todos los requisitos, términos y condiciones de las subvenciones otorgadas y de los contratos.
- Participamos con gusto en la capacitación y la educación para ampliar nuestro conocimiento de los requisitos regulatorios.
- Informamos a nuestros supervisores inmediatos o por medio de MEL de cualquier infracción conocida o percibida que pueda afectar potencialmente el bienestar de nuestros participantes. Nuestra responsabilidad para comunicar una inquietud atañe a muchas áreas en donde podría ocurrir una infracción incluyendo la mala administración de una subvención, la falta de protección de los participantes y la seguridad o la privacidad de la información.



## Estándares académicos y de investigación (Continuación)



“Trabajar juntos nos da la oportunidad de educar, innovar y transformar. Nunca hay que tener miedo de cuestionar el estado en el que están las cosas en un momento determinado”.

- Presidente, Departamento de Medicina

**P**  
**R**  
**P**  
**R**

Me di cuenta de que cometí un error al registrar los datos de un participante de una investigación, pero los datos no fueron los finales. ¿Se considera eso una infracción?

No. Cometer un error no es una infracción intencional. Hubiera sido una infracción si usted sabía que había un error, no hizo lo necesario para corregirlo y luego incluyó intencionalmente los datos en los resultados finales. Si usted está al tanto de un error, corrija los datos del participante y notifique al investigador principal del estudio.

Si me doy cuenta de que un paciente podría ser un buen candidato para cierto estudio de investigación, ¿puedo comentarlo con el paciente y compartir su información de contacto con el investigador?

Sí. Mientras usted obtenga la autorización del participante y se sigan todas las reglas de privacidad y confidencialidad.

### Para saber más

Consultar [EC-42: Respondiendo a los alegatos de investigación o mala conducta científica](#)

Consultar [GEN-48: Desarrollo y transferencia de tecnología](#)



### Propiedad intelectual

Estamos comprometidos con las demás comunidades académicas y del cuidado de la salud a intercambiar las ideas y los resultados obtenidos a partir de las investigaciones.

Cuando los resultados de las investigaciones podrían llegar a comercializarse, tomamos las medidas necesarias para proteger los intereses de la propiedad intelectual de los inventores y de MetroHealth.



Esto es lo que somos

**Promoción del bienestar de nuestros pacientes**

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

### Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



# Cuidado de la salud de nuestra comunidad

“Continuaremos poniendo a las personas de nuestra comunidad en primer lugar porque, para nosotros, eso siempre ha sido lo correcto. Estamos derribando los muros de lo convencional y redefiniendo la forma en la que brindamos atención médica”.

- De Nuestra declaración de principios

- Nuestro compromiso con la salud y el bienestar de nuestra comunidad
- Trato justo con socios comerciales y proveedores de productos y servicios
- Políticas públicas y actividades políticas
- Hablar en nombre de MetroHealth
- Medio ambiente sostenible





“Trabajar en MetroHealth significa que estoy al servicio de la comunidad que tanto me importa, y ni siquiera se siente como un empleo cuando estás marcando la diferencia”.

- Profesional en enfermería registrada de práctica avanzada

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

**Cuidado de la salud de nuestra comunidad**

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

# Nuestro compromiso con la salud y el bienestar de nuestra comunidad

Es con un compromiso inquebrantable a nuestra comunidad que acogemos la oportunidad de brindar atención médica a nuestros pacientes de todos los sectores sociales. Creemos que la diversidad de los pacientes y de nuestro personal enriquece nuestro entorno, lo que nos da una perspectiva integral del mundo.

Somos una organización única. **Nuestra misión, nuestra visión y nuestros valores** son una declaración innegable de nuestro compromiso con el servicio hacia nuestra comunidad y su bienestar. Nuestro compromiso no solo se demuestra por la atención médica que brindamos a todos los enfermos y heridos, sino que también sabemos que una comunidad más sana necesita que seamos proactivos y que nos comprometamos para estar a la delantera del cuidado preventivo.

## Esto es lo que somos

- Tratamos a cada uno de los pacientes, ya sea que tenga necesidades económicas o que tenga una posición financiera cómoda, con el mismo nivel de atención, una atención completa.
- Respetamos a nuestros familiares y a nuestras parejas y no les brindamos atención médica a menos que sea una emergencia.
- Defendemos el acceso de todos a un cuidado de la salud equitativo y adecuado.
- Respetamos la diversidad cultural y el origen de nuestros pacientes y de cada uno de nosotros.
- Entendemos que tratar al paciente como un todo y entender cuáles son las circunstancias que lo rodean son los componentes fundamentales del cuidado de la salud.
- No solo tratamos la enfermedad o lesión que nuestro paciente tenga en ese momento, sino que apoyamos con el cuidado de la salud preventivo y ayudamos a mejorar el bienestar general del paciente.

## Para saber más

Consulte [PC-04: Proporcionar atención médica a nuestros familiares y nuestras parejas](#)





Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

**Cuidado de la salud de nuestra comunidad**

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



“Con el fin de apoyar a nuestra comunidad, estamos comprometidos con la utilización de diversos socios comerciales y proveedores de productos y servicios”.

- Director de Transformación y Transición

# Trato justo con socios comerciales y proveedores de productos y servicios

El trabajo y el apoyo de nuestros socios comerciales y proveedores de productos y servicios es la clave de nuestro éxito. Ellos tienen el derecho de esperar un trato que esté en conformidad con las leyes y a recibirlo de una manera ética.

Siempre seleccionamos socios comerciales y proveedores de productos y servicios con base en criterios objetivos, y no con base en las relaciones personales o de amistad.



## Diversidad de nuestros proveedores de productos y servicios

Reconocemos la importancia y los beneficios que tiene el contar con una red local y regional de proveedores de productos y servicios.

Ayudamos a desarrollar y conservar una red sólida de proveedores de productos y servicios que refleje la diversidad de la comunidad dentro del cumplimiento con todas las leyes aplicables. Esto incluye hacer negocios con empresas que representen la comunidad LGBT, que sean propiedad de miembros de comunidades minoritarias, con pequeñas empresas, con empresas propiedad de veteranos y con aquellas que pertenezcan a mujeres.

## Esto es lo que somos

- Jamás nos aprovechamos de nadie por medio de la manipulación, del uso indebido de la información confidencial, de la mala interpretación de los hechos o por ninguna otra práctica o trato injustos.
- Establecemos nuestras relaciones comerciales con honestidad, justicia, respeto mutuo y sin discriminación.
- Protegemos la información confidencial y privada de nuestros socios externos.



## Definiciones clave

### Socio comercial –

Por lo general se trata de una compañía u organización (p.ej., una organización de grupo de compras) con la que hacemos negocios, en volúmenes considerables, y que es una parte integral de nuestras operaciones.

### Proveedor de productos

– Un término general que se refiere a quienes brindan productos o bienes.

### Proveedor de servicios

– Un término general que se refiere a los proveedores de servicios.



## Trato justo con socios comerciales y proveedores de productos y servicios

(Continuación)



### Responsabilidades adicionales de nuestros líderes

Nuestros líderes que trabajen con nuestros socios comerciales y proveedores de productos y servicios tienen la responsabilidad adicional de seguir nuestras políticas de adquisiciones que aseguran un proceso justo y objetivo de revisión y evaluación de propuestas. Además, nuestro equipo directivo:

- Trabaja con nuestros socios comerciales y proveedores de productos y servicios para asegurarse de que entiendan el compromiso que tenemos con la ética y el cumplimiento normativo.
- Selecciona los bienes y servicios con base en la calidad, efectividad, economía y necesidad.
- Emplea prácticas comerciales justas cuando trabaja con socios comerciales y proveedores de productos y servicios.
- Está atento de cualquier señal de que nuestros socios comerciales y proveedores de productos y servicios estén infringiendo las leyes o normatividades pertinentes.
- Insiste en que haya una contabilización honesta del tiempo, de los materiales y de la aceptación rápida y oportuna de los productos y servicios para que se cumpla con nuestros estándares.
- Divulga cualquier situación que pudiera parecer estar relacionada con un conflicto de intereses.

P  
R

Como empleado público, ¿hay algún impedimento si renuncio y acepto un empleo con una empresa que tenga alguna relación comercial con MetroHealth?

Sí, con base en la Ley sobre Ética del Estado de Ohio, hay algunas restricciones específicas que pueden afectar su capacidad para trabajar en una compañía que actualmente tiene una relación comercial con MetroHealth o que busca hacer negocios con nosotros. Usted debe ponerse en contacto con el Departamento Legal o con el Departamento de Ética y Cumplimiento Normativo para que lo orienten al respecto.

### Para saber más

Consulte [GEN-05: Adquisición, manejo y eliminación de productos](#)

Consulte [GEN-88: Adquisición y administración de servicios profesionales](#)



Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

**Cuidado de la salud de nuestra comunidad**

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

**Cuidado de la salud de nuestra comunidad**

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



“Cuando las personas se comprometen a trabajar juntos para una causa, tienen más poder de lo que piensan para marcar una diferencia positiva en las vidas de los demás”.

- Médico familiar

## Políticas públicas y actividades políticas

Es importante separar las actividades políticas personales de las actividades políticas de MetroHealth para poder cumplir con las reglas y normatividades pertinentes.

Creemos en los derechos que tienen nuestros empleados de participar en el proceso político, pero si nosotros elegimos tener alguna actividad política, debemos hacerlo como ciudadanos individuales en nuestro tiempo personal y en la que cubramos los gastos por nosotros mismos.

Según las leyes correspondientes, cuando es apropiado, MetroHealth ejerce su derecho y responsabilidad de hacer pública su postura, ante los líderes gubernamentales, en lo que se refiere a cuestiones políticas relevantes. De vez en cuando, los directivos invitarán a los empleados a defender las prioridades de MetroHealth ante los legisladores que tienen jurisdicción en la política de salud y las decisiones de financiamiento.

El personal de relaciones gubernamentales de MetroHealth son cabilderos registrados oficialmente que tienen autorización para promover las posturas de MetroHealth ante las agencias y líderes gubernamentales. Todas las políticas públicas o actividades políticas que se hagan en nombre de MetroHealth, deberán ser aprobadas de antemano por el Departamento de Relaciones Gubernamentales.

*Como entidad pública, MetroHealth no puede pedir a los empleados que apoyen o que se opongan a un candidato o partido político, o que tomen partido en alguna cuestión electoral. Además, MetroHealth no puede usar fondos públicos para estos fines.*



## Políticas públicas y actividades políticas

(Continuación)

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

**Cuidado de la salud de nuestra comunidad**

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

### Esto es lo que somos:

- Cuando comentamos públicamente algo relacionado con la política, dejamos siempre en claro que nuestros puntos de vista y acciones no son las de MetroHealth a menos que estemos autorizados para expresarnos en nombre de MetroHealth.
- Cuando las políticas públicas tienen un impacto importante en los pacientes o en los intereses comerciales de MetroHealth, los directivos sénior pueden pedir la participación voluntaria de los empleados en actividades de cabildeo con el fin de proteger a los pacientes y a MetroHealth.
- Como un empleador público, MetroHealth no endosa ni contribuye con campañas ni causas políticas. Como personas, nunca obligamos a los demás a que contribuyan, apoyen o se opongan a ningún candidato o partido político y no solicitamos contribuciones ni distribuimos literatura política durante el horario laboral o en propiedad pública ni usamos los recursos públicos como correo electrónico o teléfonos del trabajo.
- No usamos nuestra dirección de correo electrónico del trabajo ni los activos de MetroHealth para apoyar u oponernos a los candidatos políticos o para imprimir, comunicar o enviar mensajes a los demás sobre algún candidato o partido político.
- Borramos todos los mensajes políticos o de campañas políticas que recibimos.
- Nunca hacemos contribuciones a campañas políticas en nombre de MetroHealth.

P  
R  
P  
R

Yo apoyo a un candidato político local quien abiertamente apoya a MetroHealth y el trabajo que realizamos. ¿Puedo hablar en su evento de campaña e identificarme como empleado de MetroHealth?

No. MetroHealth no endosa ni contribuye con ninguna campaña o causa política, así que no sería apropiado que usted utilizara su puesto como empleado de MetroHealth para apoyar su campaña.

Soy un empleado y he recibido peticiones de parte de los directivos en las que me animan a que dé seguimiento con los líderes gubernamentales a asuntos políticos relacionados con la Ley de Cuidado de Salud Asequible y Medicaid. ¿Estamos infringiendo la ley?

No, en nuestro carácter de entidad pública se nos permite pedir a nuestros empleados que aumenten la concientización relacionada con los asuntos políticos que podrían ayudar o afectar de manera negativa los intereses de nuestros pacientes y los de nuestro negocio. No obstante, no podemos fomentar el apoyo u oposición de los empleados hacia un partido o candidato político en particular.

### Para saber más

Póngase en contacto con el Departamento de Relaciones Gubernamentales en [govrelations@metrohealth.org](mailto:govrelations@metrohealth.org)





Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

**Cuidado de la salud de nuestra comunidad**

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



“Piense detenidamente antes de oprimir el botón de ‘enviar’ en un correo electrónico o en un mensaje de texto”.

- Especialista de divulgación de información

## Hablar en nombre de MetroHealth

Necesitamos una voz clara y congruente cuando damos información al público y a los medios. Por esta razón, es importante que solo los empleados designados oficialmente para ello hablen públicamente en nombre de MetroHealth.

### Esto es lo que somos:

- A menos que se le autorice a hacerlo, jamás dé la impresión de que está hablando en nombre de MetroHealth en ningún tipo de comunicación que pudiera hacerse pública.
- Cuando se habla en nombre de MetroHealth, siempre obtenemos aprobación del Departamento de Relaciones Públicas antes de hacer discursos públicos, de escribir artículos para publicaciones especializadas o de participar en alguna otra actividad de comunicación pública. Si usted está hablando públicamente en su propio nombre, no es necesario contar con aprobación para ello, pero debe dejar en claro que “las opiniones que ha expresado son las suyas y no las de MetroHealth”. Esto incluye también a las presentaciones que se hagan en conferencias profesionales y científicas.

### Representar a MetroHealth

Las presentaciones públicas en nombre de MetroHealth son una forma excelente de compartir la información e interactuar con los demás, pero antes de hacer su presentación, pregúntese lo siguiente:

- ¿Podría esta actividad tener algún impacto en la reputación de MetroHealth?
- ¿Son mis comentarios objetivos y factuales?
- ¿Mi presentación divulga información de MetroHealth que no es pública o alguna otra información confidencial?
- ¿Está usted preparado para responder a cualquier pregunta que el público pueda tener sobre MetroHealth y que no esté relacionada con el tema en particular?
- ¿Podrían sus comentarios ser engañosos si se sacan de contexto?
- Si ese es el caso, ¿sabe usted cuáles son las reglas pertinentes para los reporteros que asisten a ese evento?
- Nunca pida ni presione a nadie a que haga algo que le haría sentir incómodo a usted o que usted mismo tenga prohibido hacer.
- Si usted supervisa a terceras personas, asegúrese de que entiendan cuáles son sus obligaciones y expectativas. También consulte **Trato justo con socios comerciales y proveedores de productos y servicios.**

### Para saber más

Consulte [GEN-80: Redes Sociales](#)

Consulte [GEN-32: Divulgar información a los medios de comunicación masiva](#)



### Uso de las redes sociales

Tenga cuidado cuando escriba algo que se pudiera publicar en línea. Asegúrese de que sus comunicaciones por vía electrónica sean profesionales; suponiendo siempre que el mundo completo podría leerlas. Cuando use las redes sociales:

- Tenga cuidado cuando mencione que MetroHealth es su empleador en cualquier sitio de redes sociales, con el entendido de que sus actividades en las redes sociales podrían tener algún impacto en MetroHealth.
- Nunca divulgue información delicada, información comercial que no sea pública y que esté relacionada con MetroHealth o con nuestros socios comerciales, ni ninguna información médica privada sobre los compañeros de trabajo o sobre nuestros pacientes.
- Use el buen criterio, como expresar ideas y opiniones de manera respetuosa, y jamás publique nada que sea discriminatorio o que podría considerarse como amenaza, intimidación, acoso u hostigamiento.





# Medio ambiente sostenible

Estamos comprometidos a salvaguardar el medio ambiente en las operaciones que llevamos a cabo y a cumplir con todas las leyes ambientales pertinentes. Trabajamos continuamente para mejorar a nuestras comunidades por medio de la conservación de los recursos y de la reducción de los desperdicios, y al tomar medidas que reduzcan el cambio climático.

## Esto es lo que somos

- Reconocemos que nuestras operaciones afectan la salud de nuestros compañeros de trabajo, a nuestros pacientes y al público. Estamos comprometidos con operar nuestras instalaciones de manera que se reduzca el impacto sobre el medio ambiente, a la vez que mantenemos un ambiente laboral saludable y seguro.
- Cumplimos con todas las leyes, políticas y normativas pertinentes que estén dirigidas hacia la:
  - Protección del medio ambiente,
  - Conservación de la energía, el agua y los recursos naturales,
  - Reducción del impacto ambiental de nuestras operaciones.
- Si nos damos cuenta de un incidente o situación que podría dar como resultado una infracción ambiental o un impacto ambiental adverso, informamos de ello a nuestro supervisor.
- Somos proactivos y buscamos maneras de reducir los desechos y de usar la energía y los recursos de forma más eficiente, de reducir el impacto negativo para el ambiente y, en última instancia, mejorar la salud de nuestros pacientes, de nuestros empleados y de nuestra comunidad.

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

**Cuidado de la salud de nuestra comunidad**

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales





Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

### Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



# Colaboración en equipo

“Creemos en la colaboración; porque, la nuestra, no puede ser una gran ciudad de servicios de salud sin que todos trabajemos en conjunto”.

- De nuestra *Declaración de principios*

- Inclusión y diversidad
- Prevenir la conducta inapropiada
- Salud y seguridad





Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

### Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



“Cuando llegué por primera vez a MetroHealth, me impresionó inmediatamente el compromiso con la salud y el bienestar de la comunidad. Todos los miembros de la comunidad son importantes”.

- Técnico en Tomografías Computarizadas

# Inclusión y diversidad

Trabajamos mejor cuando trabajamos juntos en equipo, cuando nos tratamos con respeto y valoramos las contribuciones únicas de los demás. Siempre ponemos de nuestra parte para ayudar a crear un ambiente laboral positivo en donde todos puedan aportar y utilizar de lleno sus talentos.

### Esto es lo que somos:

- Tratamos a otros con respeto; a nuestros colegas y pacientes, y a todos con quienes interactuamos en el trabajo.
- Consideramos otras ideas y las escuchamos para entender mejor de los distintos puntos de vista y aprender de ellos.
- Entendemos que los mensajes inapropiados u ofensivos, los comentarios y bromas sobre la identidad o diferencia de los demás, no son congruentes con nuestra cultura de trabajo en equipo y jamás serán aceptados.

Al evaluar a los empleados, usamos estándares consistentes y evaluamos sus talentos, fortalezas y capacidades; y lo más importante, apoyamos sus valores. Estamos comprometidos con la oportunidad equitativa de empleo y prohibimos la discriminación basada en las características protegidas como los son la edad, la raza, el grupo étnico, la religión, la discapacidad física o mental, el género, la orientación sexual, la identidad o expresión de género o cualquier otra característica protegida por la ley o por la política de MetroHealth.

Llevamos a cabo investigaciones de antecedentes penales y otras revisiones requeridas, incluso las pruebas de drogas, para asegurarnos de que las personas a quienes contratamos califiquen para trabajar con nosotros. Cumplimos con todos los requisitos pertinentes de empleo, trabajo e inmigración y esperamos que el personal de MetroHealth y los solicitantes de empleo cooperen con nuestros esfuerzos de cumplimiento normativo.



### Cada persona es importante

MetroHealth y nuestros pacientes se benefician de la gran variedad de ideas, habilidades y perspectivas que surgen cuando trabajamos juntos. Nuestra colaboración alimenta la innovación, las mejores soluciones para los problemas complejos y un sentido comunitario más robusto. Crear una cultura de inclusión y respeto nos permite hacer más de lo que posiblemente podríamos lograr por nuestra propia cuenta.



## Inclusión y diversidad

(Continuación)

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

### Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

**P** Un grupo de colegas envía correos electrónicos que contienen bromas y comentarios ofensivos sobre ciertas nacionalidades. Me hacen sentir incómodo, pero nadie más ha dicho nada al respecto. ¿Qué debo hacer?

**R** Usted primero debería pedirles que dejen de hacerlo. Si no lo hacen, o si usted no se siente cómodo pidiéndoles directamente que ya no lo hagan, usted puede denunciar el problema con su supervisor o en Recursos Humanos. También puede ponerse en contacto con MEL. Enviar ese tipo de bromas infringe nuestros valores y nuestras políticas. Al hacer nada, usted tolera un comportamiento que se puede considerar discriminatorio y puede erosionar gravemente el ambiente de equipo por el que hemos trabajado tanto.



### Fortalecimiento de nuestros valores

Nuestros valores organizacionales nos dan la fuerza para enfrentar los diferentes tipos de discriminación (por raza, género, edad, discapacidad y muchos otros).

Estas son algunas de las estrategias que usted puede usar:

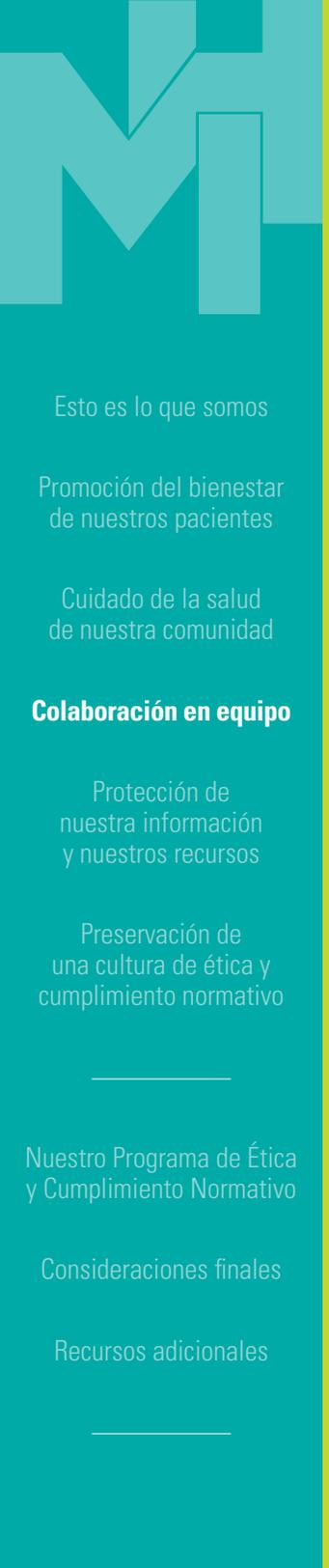
- Controle sus “puntos ciegos” con relación a la empatía y la tolerancia, que todos tenemos y que somos responsables de controlar o eliminar.
- Deténgase. Reflexione. Elija. Reflexione en lo que quiere decir o en las medidas que quiere tomar. Elija actuar en una manera que refleje sus valores.
- Cuando haya algún tropiezo; reconozca que hubo un tropiezo, discúlpese, aclare cuál era su intención y actúe mejor la próxima vez.
- Use el C.U.S. (por sus siglas en inglés) - C.U.S. es un concepto de TeamStepps que todos hemos aprendido para conversar o comunicarnos de forma respetuosa, pero firme, con los demás. Usted puede decir que la situación le causa “conmoción, una incomodidad o que es un asunto de seguridad/seriedad o éxito” y que le gustaría comentarlo.

### Para saber más

Consulte [HR-29: Oportunidad equitativa de empleo y procedimiento de cumplimiento normativo](#)

Consulte [HR-38: Acoso en el lugar de trabajo](#)





 “En MetroHealth no hay sitio para la discriminación ni la falta de respeto”.

- Supervisor, Servicios de alimentación al paciente

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

**Colaboración en equipo**

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



# Prevenir la conducta inapropiada

Una conducta inapropiada dentro del lugar de trabajo puede adoptar muchas formas y sentirse de maneras diferentes dependiendo de la persona. En MetroHealth, tomamos seriamente todo tipo de acoso o conducta, incluso la conducta humillante o abusiva de naturaleza sexual, basados en cualquier otra característica protegida, o que constituya una forma de intimidación u hostigamiento.

Cualquier otra conducta inapropiada ya sea física, verbal, sexual o de otro tipo, está estrictamente prohibida y podría dar como resultado el despido inmediato del empleo.

**Esto es lo que somos:**

- Creemos que todos tienen el derecho de trabajar en un ambiente libre de hostigamiento, humillación o abuso.
- Asumimos nuestra propia responsabilidad y hacemos responsables a los demás de denunciar y atender todos los asuntos relacionados con el acoso, la conducta inapropiada y el hostigamiento.
- Jamás toleramos las bromas degradantes, los comentarios discriminatorios, la intolerancia, la intimidación física o verbal, las insinuaciones sexuales no deseadas o cualquier otra conducta ofensiva cuando se interactúa con los demás.

**P** A menudo, mi supervisor pierde el control y grita cuando cree que hemos hecho algo mal. ¿Se considera eso como hostigamiento?

**R** Sea hostigamiento o no, la situación fomenta un mal ambiente de trabajo e infringe la política y los valores de MetroHealth. Este comportamiento debe atenderse porque infringe nuestro compromiso de mantener un ambiente laboral respetuoso. Hable con su supervisor inmediato, con Recursos Humanos o con el Funcionario de Ética y Cumplimiento Normativo.

**P** Al acudir a una conferencia, un colega mío repetidamente me pidió que saliéramos a tomarnos un trago e hizo comentarios sobre mi apariencia que me incomodaron. Le pedí que dejara de hacerlo, pero no lo hizo. No estábamos en el trabajo y esto ocurría fuera del horario laboral, así que no sabía qué debía hacer. ¿Qué debí haber hecho?

**R** Este tipo de conducta no debería ocurrir, no solo durante el horario laboral, sino que en ninguna de las situaciones relacionadas con el trabajo, incluidos los viajes de negocios. Si se siente incómoda, puede decirle a su colega que esas acciones son inapropiadas y que deben detenerse. Si usted no está cómoda o los comentarios continúan, debe notificarlo a su supervisor, a Recursos Humanos o a través de MEL.



Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

### Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



# Salud y seguridad

Entendemos la importancia de ofrecer un ambiente saludable y seguro a nuestros compañeros de trabajo, pacientes, sus familias, seres queridos y demás personas que visitan nuestras instalaciones. Nuestro compromiso con la salud y seguridad es responsabilidad de todos.

Cuidense entre sí y no se queden callados cuando estén preocupados o no estén seguros acerca de riesgos potenciales dentro de su área de trabajo. Cada uno de nosotros debe ser cuidadoso y prestar atención en todo momento para estar seguros de que MetroHealth sea un lugar seguro para los pacientes y el personal.

## Esto es lo que somos:

- Siempre seguimos los procedimientos de protección y seguridad, y tomamos medidas de inmediato cuando observamos una situación que no es segura.
- Siempre portamos nuestro gafete de identificación y estamos al pendiente de quienes desean entrar a las áreas de acceso restringido sin mostrar una identificación.
- Ayudamos a los contratistas y a terceros a actuar de una manera que sea congruente con nuestros requisitos de seguridad.
- Mientras estamos trabajando jamás estamos incapacitados por el consumo de alcohol o de drogas ilícitas.
- No hacemos uso de las amenazas, la intimidación ni la violencia. Estas acciones debilitan todo lo que defendemos como una organización ética y no serán toleradas.
- Prohibimos la posesión de armas de fuego u otras armas, explosivos o materiales peligrosos dentro de las instalaciones de MetroHealth, con excepción de las autorizadas y permitidas por las leyes.

**P** Sospecho que otra enfermera ha estado trabajando bajo la influencia de las drogas y me preocupa que esto afecte su trabajo y potencialmente la seguridad de los pacientes. ¿Qué debo hacer?

**R** Exprese sus inquietudes a su supervisor. Si sus sospechas son correctas, entonces esto nos dará la oportunidad de atender el asunto y poner a dicha enfermera en contacto con los recursos que podrían ayudar.

## Para saber más

Consulte [HR-07: Lugar de trabajo libre de drogas y abuso de sustancias](#)

Consulte [HR-10: Apariencia personal](#)

*Esté alerta y denuncie los peligros a la seguridad al departamento adecuado.*

*Entre estos riesgos se pueden incluir:*

- Desechos médicos
- Químicos peligrosos
- Riesgos de resbalones y caídas
- Equipo dañado o al que no se ha dado mantenimiento
- Riesgos eléctricos
- Armas no autorizadas dentro de las instalaciones





Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

### Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

# Protección de nuestra información y nuestros recursos

“Tenemos la responsabilidad de ser honestos y transparentes sobre nuestras operaciones y desempeño, de usar nuestros bienes con cuidado y de proteger la información confidencial y privada”.

- Especialista de Equipo de Ingeniería Clínica

- Información comercial confidencial
- Uso de los recursos de MetroHealth
- Mantenimiento correcto de los expedientes





Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

### Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

# Información comercial confidencial

Al hacer nuestro trabajo, es posible que tengamos acceso a información confidencial relacionada con las operaciones comerciales o estratégicas de MetroHealth. Debido a que somos un hospital del condado, estamos sujetos a la Ley de Registros Públicos del Estado de Ohio, que por lo general, nos exige que divulguemos los registros públicos cuando así se solicite. Aun así, esta Ley, y otras leyes pertinentes, proporcionan varias excepciones que nos permiten proteger información, como los secretos comerciales y la información del paciente, contra la divulgación pública. Estas reglas pueden ser complicadas. Para mantener la confidencialidad de nuestros secretos comerciales y de la información exenta de divulgación bajo las leyes estatales o federales, debemos proteger dicha información de la pérdida, del uso indebido o de la divulgación inapropiada. Entre esta información se incluye la información confidencial relacionada con nuestros pacientes y nuestras operaciones.

## Esto es lo que somos:

- Siempre salvaguardamos la información confidencial, los resultados de las investigaciones y la información de los pacientes que nos ha sido confiada.
- Etiquetamos debidamente la información confidencial para indicar cómo se debe manipular, distribuir y destruir.
- Mantenemos seguros los activos confidenciales para evitar la divulgación y jamás compartimos la propiedad de investigaciones u otra propiedad intelectual sin la debida autorización.
- Seguimos nuestros procedimientos de seguridad para computadoras y redes con el fin de evitar el acceso no autorizado; incluso el no instalar *software* no autorizado ni compartir identificaciones o contraseñas.
- Si recibimos una solicitud de información que sea confidencial, nos aseguramos primero de que sea correcto compartir la información.
- Dirigimos todas las solicitudes de documentos públicos al Departamento Legal.



## Información comercial confidencial

La palabra "confidencial" se refiere a cualquier información que sea privilegiada, que no sea de conocimiento público o que esté sujeta a restricciones en cuanto a cómo se puede compartir. La información comercial confidencial incluye:

- Contraseñas y demás información de inicio de sesión
- Información del paciente (médica y financiera)
- Información sobre precios y costos
- Nombres y listados de proveedores de servicios, y términos de los contratos establecidos con los proveedores de servicios
- Propiedad intelectual, incluso los inventos, las patentes y los derechos de autor
- Datos desarrollados y comprados por MetroHealth o los que terceras personas nos han confiado
- Datos de mercadotecnia, planes comerciales y/o estratégicos



## Información comercial confidencial (Continuación)

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar  
de nuestros pacientes

Cuidado de la salud  
de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

### Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de  
una cultura de ética y  
cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética  
y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



### Seguridad cibernética

Todos dependemos cada vez más de las redes, de las bases de datos y de la información que contienen. Cada uno de nosotros debe poner de su parte para proteger nuestros datos electrónicos y sistemas de información contra violaciones intencionales.

- Asegúrese de seguir nuestras políticas y prácticas que están diseñadas para proteger nuestras redes, computadoras, programas y datos contra un ataque, daño o acceso no autorizado.
- Proteja sus nombres de usuario y contraseñas. Nunca comparta su contraseña o use la contraseña de algún otro empleado.
- Manténgase alerta de las estafas de *phishing* o de otros intentos por descubrir información personal o corporativa delicada.
- No abra enlaces sospechosos que vengan en los correos electrónicos, incluso si usted cree conocer su procedencia.
- Cualquier computadora portátil, teléfono u otro dispositivo móvil, que contenga información del paciente u otro tipo de información confidencial, deberá encriptarse y estar bajo su control en todo momento. La pérdida de cualquier dispositivo que contenga esta información deberá informarse inmediatamente al Centro de Asistencia de Servicios de Información (IS Service Desk).
- Informe de cualquier actividad sospechosa al Centro de Asistencia de Servicios de Información las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o póngase en contacto con el Funcionario de Ética y Cumplimiento Normativo.



Acabo de darme cuenta que mi computadora portátil no está.  
¿Qué debo hacer?

Deberá informarse inmediatamente al Centro de Asistencia de Servicios de Información sobre la pérdida o el robo de cualquier dispositivo móvil propiedad de MetroHealth (computadora portátil, iPhone, iPad, memoria portátil encriptada, etc.).



## Información comercial confidencial (Continuación)

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar  
de nuestros pacientes

Cuidado de la salud  
de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

**Protección de  
nuestra información  
y nuestros recursos**

Preservación de  
una cultura de ética y  
cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética  
y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

P  
R  
P  
R

Si voy a regresar de inmediato, ¿necesito cerrar la sesión en mi estación de trabajo?

Sí. No abandone una estación de trabajo y deje su información de inicio de sesión aún activa. Todos deben cerrar la sesión cuando abandonen una estación de trabajo.

¿Puedo compartir la información sobre una vacante de empleo en MetroHealth con un familiar?

A pesar de que la información sobre las oportunidades de empleo es pública y por lo tanto, no debe considerarse información confidencial, usted no puede usar, de ninguna manera, su puesto público para la contratación o para que alguien más contrate a los miembros de su familia.

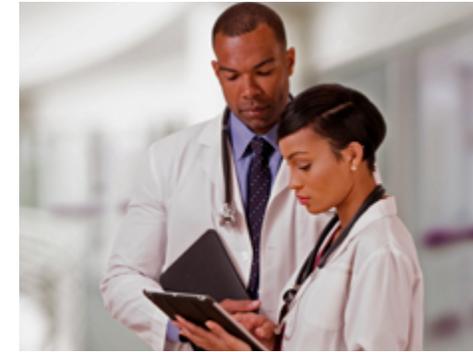
### Para saber más

Consulte [IS-18: Uso del correo electrónico](#)

Consulte [GEN-02: Documentos públicos](#)

### Abuso de información privilegiada

Mientras trabaja, usted podría enterarse de información importante no pública sobre las compañías que cotizan en la bolsa, incluso sobre nuestros socios comerciales y proveedores de productos. Usar esta información para el provecho personal, compartirla con los demás o esparcir rumores falsos, es injusto para los demás inversionistas y en algunos casos, puede ser ilegal. Antes de usar o compartir esta información, comente el asunto con el Departamento Legal.





“Protegemos los recursos de MetroHealth como si fueran nuestros”.

- Asistente del Equipo Médico

# Uso de los recursos de MetroHealth

El público confía en que protegeremos, conservaremos y usaremos los recursos de MetroHealth con el fin de llevar a cabo nuestra misión. Como empleados públicos, todos tenemos la responsabilidad de asegurarnos de que los recursos de MetroHealth se usen y se eliminen de manera apropiada.

## Esto es lo que somos

- Usamos los bienes y el equipo de MetroHealth incluidos los sistemas de comunicación y medios electrónicos para las labores propias de MetroHealth.
- Como regla general, permitimos el uso personal ocasional, mínimo y razonable de equipo como teléfonos en donde el costo para MetroHealth es insignificante y no interfiere con el desempeño de las labores o de los sistemas de MetroHealth.
- A los recursos de MetroHealth no se les puede dar un uso comunitario, caritativo o ajeno a MetroHealth System (MHS, por sus siglas en inglés) sin la aprobación de su supervisor.
- Seguimos los procedimientos adecuados para la eliminación del equipo y de los bienes de MetroHealth.

*Los recursos de MetroHealth incluyen el tiempo del empleado, los suministros, el equipo, las instalaciones, la información, el software y los datos, así como la propiedad intelectual.*





# Mantenimiento correcto de los expedientes

Estamos comprometidos con que todos nuestros expedientes e informes comerciales reflejen una visión de honestidad y transparencia. Esto incluye las transacciones financieras, los informes financieros, los expedientes del personal, las reclamaciones de seguros y los expedientes médicos.

Tener expedientes completos y oportunos inspira la confianza de nuestros colegas, pacientes y socios comerciales y es muestra de integridad ante todos nuestros accionistas. La información precisa y accesible es fundamental en MetroHealth para que podamos tomar decisiones comerciales y clínicas bien informadas.

Cada uno de nosotros tiene un impacto en los expedientes comerciales de MetroHealth, sin importar en donde trabajemos, así que la precisión es indispensable. Nunca falsificamos o alteramos ningún documento comercial ni ningún expediente de empleo o médico. Registramos debidamente todas las transacciones, y jamás postergamos o aceleramos proporcionar información financiera. En nuestra documentación, nos aseguramos de que la información que damos sea clara, completa, precisa y oportuna. Tenga presente que nuestros expedientes, salvo con algunas excepciones, están sujetos a las leyes de registros abiertos.



## Administración de expedientes

MetroHealth tiene políticas y procedimientos para la administración de expedientes con el fin de asegurar que nuestros expedientes se administren, almacenen y destruyan en conformidad con las leyes federales y estatales.

Estamos familiarizados con los procedimientos del mantenimiento de los expedientes que corresponden a nuestros puestos, y somos responsables por la exactitud y veracidad de los expedientes que generamos. También es nuestra responsabilidad mantener organizados nuestros expedientes para poder localizarlos y tener acceso a ellos cuando sea necesario.

Los documentos solo deben destruirse en conformidad con nuestra política de retención de expedientes. No se pueden extraer o destruir los expedientes antes de la fecha especificada sin antes obtener el permiso correspondiente, como se describe en la política de administración de expedientes. Si tiene alguna pregunta sobre la administración de los expedientes, por favor póngase en contacto con el Departamento Legal.

## Mantenimiento correcto de los expedientes

(Continuación)

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

### Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

### Esto es lo que somos:

- Seguimos las leyes pertinentes y nuestras políticas para crear, conservar o destruir los expedientes de MetroHealth.
- Siempre somos claros, concisos, veraces y precisos cuando registramos cualquier tipo de información. En los expedientes de los pacientes evitamos la exageración, el lenguaje colorido, las adivinanzas, las conclusiones legales y las caracterizaciones despectivas de las personas y de sus motivos.
- Siempre estamos al pendiente de que en nuestros expedientes no haya posibles entradas falsas, declaraciones engañosas o inapropiadas, u omisiones.
- Mantenemos nuestros expedientes organizados para que sea fácil ubicarlos y tener acceso a ellos cuando sea necesario.
- Denunciamos toda irregularidad en contabilidad, facturación y codificación, expedientes de los pacientes, expediente de asistencia y puntualidad del empleado, informes financieros u otros asuntos relacionados con el mantenimiento de los expedientes.

**P**  
**R**

Antes de mudarnos a nuestra oficina nueva, estamos clasificando los documentos en papel de los archiveros. ¿Está bien destruir los antiguos documentos comerciales o expedientes médicos en la trituradora?

Deténgase. Antes de extraer documentos o expedientes médicos, primero consulte nuestra política de retención de documentos, luego contacte al Departamento Legal (al respecto de la información que no es información médica protegida) o al Funcionario de Ética y Cumplimiento Normativo (en cuanto a la información médica protegida) para recibir orientación adicional para determinar los requisitos adecuados de retención y destrucción.

### Para saber más

Consulte [PR-04: Retención e eliminación de información](#)





Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

**Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo**

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



# Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

“Como profesionales del cuidado de la salud y empleados públicos, necesitamos estar lejos de cualquier reproche y siempre asumir la responsabilidad de nuestras acciones”.

- Especialista en Codificación

- Cumplimiento con los requisitos del Programa Federal para el Cuidado de la Salud
- Conflictos de interés
- Regalos, entretenimiento y atenciones empresariales
- Relaciones con médicos y con otras entidades
- Competencia justa
- Mercadotecnia y publicidad
- Interacciones y consultas con el gobierno



# Cumplimiento con los requisitos del Programa Federal del Cuidado de la Salud

Operamos en una industria altamente regulada sujeta a estándares extensos y complejos federales y estatales. Como empleados de MetroHealth, se espera que sepamos las reglas que se aplican a nuestros puestos individuales y que cumplamos con todos los estándares regulatorios que corresponden a nuestra actividad comercial. Hacer esto asegura que las reclamaciones que se presenten ante el Gobierno, ante los terceros responsables de los pagos y ante los pacientes, sean correctas y cumplan con todos los requisitos del Programa Federal del Cuidado de la Salud. Los pacientes confían en nosotros. Debemos hacer nuestra parte para asegurarnos de que las reclamaciones estén correctas y así evitar y detectar fraudes, desperdicios y abuso.

Puede ser complicado cumplir con las disposiciones legales y regulatorias, especialmente cuando están involucrados en ello las reclamaciones de las aseguradoras y los programas como Medicare. Siempre que surjan preguntas sobre leyes o cumplimiento normativo, debemos buscar ayuda. Si usted tiene alguna pregunta o sospecha que ha habido un error en la facturación, póngase en contacto con su supervisor o con el Departamento de Ética y Cumplimiento Normativo.



## Definiciones clave

**Fraude** es el engaño intencional o la desinformación que se hace con el conocimiento de que dicho engaño podría dar lugar a un beneficio no autorizado. Algunos ejemplos de fraude incluyen la facturación de servicios jamás realizados o alterar un diagnóstico para recibir el pago.

**Desperdicio** se relaciona principalmente con la administración errónea, las acciones inapropiadas y la supervisión inadecuada que lleva al uso equívoco de los recursos. El desperdicio podría incluir pedir pruebas de diagnóstico en exceso (p.ej., pruebas de embarazo en todos los pacientes independientemente de cuál sea su género o edad, hemograma completo y diario para todos los pacientes) o recetar 90 días de medicamento cuando solo era necesario por 7 días.

**Abuso** tiene que ver con las prácticas que no son congruentes con las prácticas fiscales, comerciales o médicas que podrían ocasionar costos innecesarios. Algunos ejemplos de abuso son cobrar excesivamente por los servicios o los suministros, o dar tratamiento que no corresponde al diagnóstico del paciente.

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

**Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo**

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



## Cumplimiento con los requisitos del Programa Federal del Cuidado de la Salud (Continuación)

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

**Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo**

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

### Esto es lo que somos:

- Cumplimos con todos los requisitos del Programa Federal del Cuidado de la Salud, incluso con las leyes y normatividades de facturación y atendemos a todas las consultas con rapidez y honestidad.
- Solo facturamos por los servicios que son médicamente necesarios y que en realidad se proporcionaron, y asignamos códigos que reflejan con precisión la documentación incluida en el expediente médico.
- Nos aseguramos de que la documentación debida esté en todos los expedientes financieros y en todas las reclamaciones presentadas a las entidades encargadas de efectuar los pagos y a todas las agencias externas.
- Respondemos oportunamente a cualquier queja o pregunta que tenga un cliente al respecto de una facturación.
- Supervisamos y auditamos las prácticas de facturación de MetroHealth y corregimos los errores de facturación antes de presentar una factura para su pago. Si ya se ha presentado la factura para su pago, corregimos el problema subyacente y emitimos los reembolsos correspondientes.
- Jamás participamos en prácticas ilegales o indebidas que pudieran dar lugar a una reclamación falsa. Este tipo de prácticas podrían incluir distorsionar un diagnóstico con el fin de obtener un pago o no hacer un desglose de los cargos para así inflar el pago.

P

Una compañera de trabajo recibió la llamada de un paciente que decía que su compañía aseguradora no pagaría ciertos servicios de radiología con base en el código de diagnóstico que estaba en la reclamación. El paciente pidió que se cambiara el código del diagnóstico a un código que la compañía aseguradora sí pagaría. Ella estuvo de acuerdo en cambiar el código. ¿Debería yo informar de esto?

R

Sí. Dígale a su compañera de trabajo que este tipo de solicitudes deben dirigirse al Departamento de Servicios Financieros para el Paciente para su revisión. Nunca nadie debe cambiar el código de diagnóstico ni ninguna otra documentación con base en lo que una compañía aseguradora pagará o no pagará.

### Para saber más

Consulte [EC-15: Detección y prevención del fraude, el desperdicio y el abuso, y las leyes federales y estatales correspondientes](#)





Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

**Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo**

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



# Conflictos de interés

Como empleados de MetroHealth y salvaguardas de los recursos públicos, es importante que estemos libres de influencias externas indebidas. Ejercemos la buena fe en todas las transacciones relacionadas con nuestros deberes de MetroHealth. Damos a conocer oportunamente cualquier conflicto potencial o real, tanto una vez al año, como al momento en el que se presente el conflicto durante el transcurso del año.

Ser capaces de reconocer conflictos potenciales puede ayudar a evitarlos. Si bien es imposible hacer un listado con cada una de las situaciones que podrían representar un conflicto, las siguientes prácticas ayudarán a reconocer y mitigar los conflictos de interés potenciales.

## Esto es lo que somos:

- Damos a conocer y buscamos la aprobación de cualquier interés financiero externo que pudiera parecer que influencia nuestras decisiones o acciones, como:
  - Un interés personal o familiar en un negocio que tiene una relación comercial con MetroHealth,
  - Una inversión en otro negocio que compite con MetroHealth.
- Buscamos aprobación antes de formar parte del consejo directivo de otra organización o participar en un comité o comisión gubernamental.
- Buscamos aprobación antes de aceptar cualquier empleo externo y jamás permitimos que un empleo externo interfiera con nuestros deberes de MetroHealth.
- No usamos nuestro puesto o conocimiento obtenido en nuestro puesto para beneficio personal, aparte de nuestra compensación normal.



## Contratación de antiguos y actuales empleados gubernamentales

La Ley de Ética del Estado de Ohio contiene restricciones para el reclutamiento y empleo de personas que fueron o son empleados públicos (estatales o federales). Además, si algún empleado deja MetroHealth para trabajar en una compañía que proporciona servicios a MetroHealth, se deben seguir ciertas restricciones y requisitos. Los empleados deben consultar al Departamento de Ética y Cumplimiento Normativo o al Departamento Legal con relación a esas cuestiones.

*Un conflicto de interés puede ocurrir cuando intereses externos interfieren con nuestra capacidad para llevar a cabo nuestros deberes de manera objetiva en nombre de MetroHealth.*



## Conflictos de interés

(Continuación)

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

**Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo**

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

- P** Me gustaría aceptar un trabajo de medio tiempo durante los fines de semana. No tiene nada que ver con lo que hago en MetroHealth, y solo sería por algunos meses. ¿Es eso un conflicto?
- R** Probablemente no. Depende de los factores como el tipo de trabajo que usted tenga en MetroHealth, la naturaleza del empleo de medio tiempo y las horas que tendrá que trabajar. Sin embargo, para asegurarse de que no hay ningún conflicto, será necesario que hable con su supervisor y que llene el formulario apropiado de empleo secundario antes de aceptar el otro trabajo.
- P** Soy enfermera. Mi hermana es dueña de un negocio que brinda servicios de cuidado de la salud en el hogar. ¿Está bien si les comento a mis pacientes sobre esos servicios?
- R** No. Promover un negocio familiar con nuestros pacientes es un conflicto de interés y no está permitido. Usted deberá informar de este conflicto de manera que su situación pueda revisarse por completo.

### Manejo de los conflictos

En muchos casos, es posible evitar o manejar los conflictos si se siguen ciertos pasos. Sea proactivo, y cuando sea posible, evite las situaciones que pueden llevar a incluso parecer un conflicto. Si usted se encuentra en un conflicto de interés potencial, hable con el Funcionario de Ética y Cumplimiento Normativo. Según sean las circunstancias, algunos conflictos se pueden resolver si se comunican de manera proactiva y se manejan bien.

### Para saber más

Consulte [EC-08: Conflictos de interés](#)





Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

**Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo**

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



# Regalos, entretenimiento y atenciones empresariales

Un regalo, entretenimiento o atención comercial ocasional con frecuencia se considera como algo normal al hacer negocios, pero algunas veces los regalos o el entretenimiento bien intencionados pueden cruzar la línea e incluso ser ilegales.

Las reglas que rigen los regalos y el entretenimiento pueden ser complicadas, especialmente porque somos empleados públicos y debemos seguir la Ley de Ética del Estado de Ohio. Con excepción de lo que se menciona a continuación, los regalos, el entretenimiento y las comidas de negocios no pueden exceder 75 dólares al año cuando provienen de un proveedor de servicios actual o potencial. Si usted tiene alguna pregunta, coméntela con su supervisor o con el Funcionario de Ética y Cumplimiento Normativo.

## Esto es lo que somos:

Cuando intercambiamos regalos o atenciones empresariales, siempre se deben seguir los siguientes lineamientos:

- Debe ser consistente con nuestras políticas, todas las leyes y normativas pertinentes y con las políticas de la organización a la que pertenece el destinatario.
- No debe parecer que tiene alguna influencia o dar la apariencia de que influye en el criterio del destinatario.
- No debe poner en duda los motivos, la integridad comercial, las prácticas comerciales apropiadas o la reputación de MetroHealth.



**Regalos prohibidos** – No aceptamos efectivo ni nada que sea equivalente al efectivo, incluso tarjetas o certificados de regalo de tiendas específicas. No solicitamos regalos.

**Regalos durante el proceso de licitación** - Durante el proceso de licitación, no aceptamos regalos, entretenimiento o atenciones empresariales de un proveedor de servicios actual o potencial. Si un proveedor de servicios ofrece un regalo, entretenimiento o atención empresarial, por favor recházelo y póngase en contacto con su representante de la Cadena de Suministros.

**Regalos de los pacientes** – Los pacientes que deseen hacer un regalo monetario a MetroHealth, sin importar cuál sea su valor, deberán ser remitidos a la MetroHealth Foundation (Fundación MetroHealth). Si el paciente insiste en hacer un regalo personal, solo podemos aceptar los regalos consumibles o perecederos que puedan compartirse con los compañeros de trabajo (p.ej. flores o una caja de caramelos).



## Regalos, entretenimiento y atenciones empresariales

(Continuación)



### Regalos y entretenimiento – Representantes del Gobierno

Es necesario tener mucho cuidado cuando se hagan tratos con los funcionarios del Gobierno. No se pueden aceptar ni ofrecer regalos ni otros tipos de beneficios, incluso las opciones de entretenimiento, a los funcionarios del Gobierno. Hay excepciones muy limitadas a esta regla, pero en esos casos raros usted debe recibir de antemano la aprobación del Departamento de Relaciones Gubernamentales, del Funcionario de Ética y Cumplimiento Normativo o del Departamento Legal.



P  
R

Un proveedor de servicios me ha ofrecido pagarme un viaje a una exhibición de un cliente para evaluar sus productos nuevos. ¿Puedo aceptar?

Depende. Aceptar el viaje o un pago para evaluar un producto no está permitido a menos que el viaje sea explícitamente parte de un contrato establecido con el proveedor de servicios. Por favor, póngase en contacto con el Departamento Legal si tiene preguntas específicas sobre contratos.

### Para saber más

Consulte [EC-09: Cortesías comerciales de vendedores y pacientes](#)

Consulte [EC-10: Relaciones con los proveedores de servicios](#)

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

**Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo**

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales





# Relaciones con los médicos y con otras entidades

Los médicos y otros profesionales del cuidado de la salud a menudo están en posición de remitir a los pacientes a nuestras instalaciones. Las leyes federales y estatales tienen requisitos especiales que debemos seguir para asegurarnos de que las remisiones sean apropiadas, con base en las necesidades del paciente y no a cambio de regalos o favores especiales.

Con esto en mente, prohibimos el pago por remisiones o aceptar cualquier objeto de valor a cambio de las remisiones de pacientes.

## Esto es lo que somos

- Somos honestos y tenemos ética en las interacciones que tenemos con los médicos y otras fuentes externas de remisiones médicas.
- Aceptamos remisiones basándonos solamente en:
  - Las necesidades médicas y únicas de un paciente
  - Nuestra capacidad de brindar los servicios necesarios
  - Disponibilidad de nuestros recursos
  - Necesidad de cuidado de la salud colaborativo
- Nunca ofrecemos pagar a nadie, incluso a los compañeros de trabajo, médicos ni a ningún otro profesional de la salud para remitir a un paciente.
- Si se nos ofrece algún pago por la remisión de un paciente, lo rechazamos e informamos de ello al Departamento de Ética y Cumplimiento Normativo.

## Para saber más

Consulte [EC-14: El Estatuto Federal Antisoborno y la Ley Stark](#)



## Sobornos e incentivos

El Estatuto Federal Antisoborno y varias leyes estatales similares prohíben dar, recibir, ofrecer o pedir cualquier objeto de valor a cambio de las remisiones de pacientes. Sea especialmente cuidadoso y consulte con el Departamento Legal al respecto de todas las relaciones y los acuerdos con fuentes de remisiones, médicos y proveedores de servicio, con el fin de asegurarse de que no haya sobornos o incentivos ilegales para la remisión médica de los pacientes.

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

### Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales





Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

**Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo**

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



Las siguientes actividades son ejemplos de “señales de alerta” que deberían evitarse y de las que debe informar al Departamento Legal:

- Los acuerdos con los competidores para ajustar cuotas y precios o el intento por manipular el proceso de licitación
- Intercambiar información delicada con los competidores
- Imponer restricciones a proveedores de servicios y productos

# Competencia justa

Las leyes de competencia o antimonopolio tienen la intención de asegurar que la competencia sea abierta y justa, y que esté en el mejor interés del público. Estas leyes son complejas; los requisitos para su cumplimiento pueden variar según las circunstancias.

Si usted tiene preguntas, deberá comentarlas de antemano con el Departamento Legal.

## Esto es lo que somos

- Entendemos la forma en que las leyes antimonopolio se aplican a nosotros y al trabajo que hacemos en MetroHealth, y si no estamos seguros, buscamos asesoría del Departamento Legal antes de dar cualquier paso que podría tener como resultado una infracción.
- Usamos un buen criterio cuando nos reunimos con la competencia.
- De manera justa recopilamos información sobre los competidores; nunca usamos métodos indebidos como el espionaje o la piratería informática.
- Jamás motivamos a otras entidades o a antiguos empleados de la competencia a que nos den información confidencial.

**P**  
**R**

Un negocio de la competencia me mandó accidentalmente un correo electrónico en donde se mencionaba su plan estratégico. ¿Qué debo hacer?

A pesar de que usted recibió esa información por accidente, no es ético aprovecharse del error de alguien más. MetroHealth compite de manera justa y no recopila información competitiva con excepción de la que se obtiene por medio de los medios aceptables. Póngase en contacto con el Departamento Legal y borre el correo electrónico.

**P**  
**R**

Asistiré a una reunión de una asociación comercial y me preocupa que mis comentarios puedan infringir las leyes antimonopolio. No estoy seguro de lo que puedo comentar y lo que no. ¿Qué debo hacer?

Usted tiene razón al preocuparse, pero se puede manejar la situación. Las reuniones de asociaciones comerciales son una manera excelente de mantenerse informado y en contacto, pero ya que reúnen a los competidores, pueden llevar a infracciones antimonopolio. Antes de la reunión, comente sus preocupaciones con el Departamento Legal. Cuando usted esté en la reunión y se inicie una conversación que podría ser inapropiada, indique que usted cree que la conversación es inapropiada, abandone la conversación e informe de inmediato al Departamento Legal.





# Mercadotecnia y publicidad

Para servir mejor a nuestros pacientes y al público, es importante que los mantengamos bien informados sobre MetroHealth, nuestros servicios e iniciativas que impacten a la comunidad.

Aquellas personas que trabajan directamente en nuestras iniciativas de mercadotecnia y publicidad, incluso aquellos empleados de mercadotecnia y desarrollo comercial, deben estar al pendiente de las políticas y de las leyes y normatividades relevantes, pero todos nosotros podemos hacer nuestra parte para asegurarnos de que la información que compartamos con el público, en nombre de MetroHealth, sea honesta y precisa.

## Esto es lo que somos

- Usamos actividades de mercadotecnia, publicidad y relaciones públicas, incluidas las redes sociales, para educar al público, proporcionar información a la comunidad, aumentar la conciencia de nuestros servicios y reclutar a nuevos empleados.
- Nos esforzamos por presentar solo datos verídicos, completamente informativos y no engañosos en las publicaciones y los anuncios de MetroHealth.
- Nuestros mensajes siempre son profesionales y consistentes con nuestra postura en cuanto a la inclusión y la diversidad.
- Seguimos nuestros estándares de marca y solo usamos materiales de mercadotecnia que han sido aprobados por nuestro equipo de Mercadotecnia y Comunicaciones.

## Para saber más

Consulte [Mercadotecnia y Comunicaciones](#)

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

**Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo**

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales





# Gobierno: interacciones y consultas

Conocemos los requisitos únicos de los programas gubernamentales. Cumplimos con estos requisitos y siempre somos honestos, cooperativos y corteses al interactuar con los representantes del gobierno.

Cooperamos con toda solicitud razonable de parte de las autoridades federales, estatales y locales que buscan información relacionada con nuestras operaciones.

## Esto es lo que somos

- Cumplimos completamente con todas las leyes y normativas pertinentes que correspondan a las contrataciones y transacciones con el Gobierno.
- Investigamos que todos los empleados de reciente contratación, el personal médico de los socios comerciales y los proveedores de productos y servicios no formen parte de los listados de exclusión del Gobierno.
- Jamás ofrecemos o damos regalos a un funcionario del Gobierno o a su personal y damos aviso cuando un funcionario del Gobierno solicita un regalo o un pago inapropiado.
- Si recibimos una consulta o visita de las autoridades regulatorias o gubernamentales, informamos al Departamento Legal antes de dar respuesta a cualquier pregunta o de dar información.

## Para saber más

Consulte [EC-06: Listas de exclusión federales y estatales](#)

Consulte [PR-19: Citatorios y órdenes judiciales](#)



## Personas que no califican

No firmamos contratos, empleamos ni facturamos los servicios que haya prestado alguna persona o entidad que no califique para participar en los programas estatales o federales para el cuidado de la salud; que haya sido suspendida o a quien se le haya prohibido el ejercicio de sus funciones en contratos con el Gobierno o a quien no se haya restituido en un programa federal del cuidado de la salud después de un periodo de exclusión, suspensión, cese de funciones o descalificación.

De manera rutinaria revisamos la Lista de Exclusión y Suspensión de Proveedores del Departamento de Medicaid del Estado de Ohio y estamos al pendiente de las personas que están excluidas y que no califican que figuran en los listados de la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos y de la Administración de Servicios Generales.

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

**Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo**

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales





# Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

MetroHealth creó el Programa de Ética y Cumplimiento Normativo para reforzar nuestro compromiso de hacer negocios con integridad. Este código es la base de nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo y describe nuestros estándares para una conducta empresarial ética.

## Las metas de nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo incluyen:

- Establecer y comunicar los estándares de ética en las prácticas comerciales.
- Proporcionar capacitación sobre los estándares de ética y sobre las políticas y leyes pertinentes.
- Medir y evaluar el cumplimiento con los estándares legales y las políticas por medio de la supervisión y la auditoría.
- Detectar las deficiencias y evaluar los riesgos relacionados con las regulaciones.
- Crear procedimientos para prevenir, detectar y corregir los incumplimientos de las leyes, políticas y procedimientos.
- Fomentar una cultura de ética y cumplimiento normativo.

## Para saber más

Consulte [EC-01: Programa de Ética y Cumplimiento Normativo](#)

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

---

**Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo**

Consideraciones finales

Recursos adicionales

---



## Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

(Continuación)

Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

### Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales

## Elementos del Programa de Ética y Cumplimiento Normativo de MetroHealth

MetroHealth está comprometido a mantener una cultura que fomente la prevención, detección y solución de la conducta que no esté en conformidad con las leyes y normatividades, con nuestras políticas y con este código. Las acciones de cada uno de nuestros empleados son fundamentales para mantener este compromiso.

- **Supervisión** – El Comité de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo Directivo brinda una supervisión de alto nivel al Departamento de Ética y Cumplimiento Normativo para asegurar que MetroHealth mantenga un programa eficaz de cumplimiento normativo.
- **Políticas y procedimientos** – políticas que se desarrollan a nivel departamento o sistema. Las políticas a nivel sistema de Ética y Cumplimiento Normativo de MetroHealth se encuentran en la plataforma informativa de MetroHealth (MIV, MetroHealth Information Village) en la sección de Las Políticas del Sistema MetroHealth. El **Código de conducta** – *Esto es lo que somos - Nuestra cultura de Ética y Cumplimiento Normativo* sirve como base de nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo y orienta en cuanto al comportamiento comercial legal y ético.
- **Capacitación y educación** – MetroHealth ofrece capacitación sobre el código y las cuestiones y políticas de cumplimiento normativo.
- **Supervisión y auditoría** – Con el apoyo de los auditores internos y consultores externos, el Departamento de Ética y Cumplimiento Normativo supervisa y lleva a cabo auditorías al cumplimiento normativo en donde pone atención especial a la facturación, la codificación, la farmacia, las investigaciones, las relaciones con los médicos y a otras áreas de alto riesgo.
- **Procedimiento interno de denuncias** – MetroHealth mantiene un sistema que permite a los empleados y a otras personas hacer preguntas sobre ética y cumplimiento normativo y denunciar, sin miedo a las represalias, las infracciones potenciales.
- **Respuesta a las deficiencias detectadas** – A través de su Departamento de Ética y Cumplimiento Normativo, MetroHealth responde ante las deficiencias detectadas en las operaciones y que representan un riesgo para la organización. Implementamos medidas correctivas para evitar o mitigar el riesgo.
- **Cumplimiento de los estándares** – MetroHealth aplica medidas disciplinarias a los empleados por las infracciones cometidas en contra de las leyes, las normatividades, este código y las políticas y procedimientos.





Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

## Consideraciones finales

Recursos adicionales



# Consideraciones finales

Gracias por leer nuestro código titulado *Esto es lo que somos - Nuestra cultura de ética y cumplimiento normativo*. Esperamos que este sea un recurso útil para que usted lo use cuando tenga preguntas o se enfrente a decisiones difíciles sobre ética y cumplimiento normativo.

Usted representa a MetroHealth ante nuestra comunidad y nuestros pacientes. Ellos ponen su confianza y sus vidas en nuestras manos todos los días. Devolvemos esa confianza con nuestro compromiso constante de ofrecer la más alta calidad en el cuidado de la salud y nuestra dedicación a la excelencia.

Siempre recuerde que somos un equipo y que los recursos que se mencionan en este código están disponibles para ayudarnos. Si usted tiene alguna pregunta sobre algún tema en particular o alguna sugerencia sobre cómo podríamos mejorar nuestras iniciativas de ética y cumplimiento normativo, no dude en ponerse en contacto conmigo.

Cheryl Forino Wahl, Doctora en Derecho

Vicepresidenta Sénior/Funcionaria de Ética y Cumplimiento Normativo

MetroHealth apoya el derecho que tienen los empleados de expresarse sobre asuntos de interés público o de participar en ciertas actividades relacionadas con los términos y condiciones de su empleo. Nada en este código ni en ninguna otra de nuestras políticas tiene la intención de limitar ni de interferir con el derecho a participar en actividades que están protegidas bajo las leyes laborales pertinentes, como son las conversaciones relacionadas con los salarios, los horarios, las condiciones laborales, los riesgos de salud y las cuestiones de seguridad.



# Recursos adicionales

Recurso:	Para ayuda con:	Póngase en contacto con:
Línea de Ética de Metro-Health ("MEL")	Dudas, preguntas o denuncias sobre la sospecha de infracciones al código, a las leyes o a nuestras políticas.	Usted puede llamar a MEL las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 216-778-1660. Usted también puede presentar una queja o una hacer una consulta de manera electrónica en <a href="http://www.metrohealth.org/compliance">www.metrohealth.org/compliance</a> .
Departamento de Ética y Cumplimiento Normativo	Dudas, preguntas o denuncias sobre la sospecha de infracciones al código, a las leyes o a nuestras políticas.	<a href="mailto:compliance@metrohealth.org">compliance@metrohealth.org</a>
Departamento de Recursos Humanos	Dudas, preguntas o denuncias sobre cuestiones de Recursos Humanos.	<a href="mailto:laborrelations@metrohealth.org">laborrelations@metrohealth.org</a>
Relaciones con el Gobierno	Preguntas o dudas sobre la actividad política o sobre cualquier legislación estatal, federal o local que afecte a MetroHealth.	<a href="mailto:govrelations@metrohealth.org">govrelations@metrohealth.org</a>
Departamento Legal	Dudas o preguntas sobre sospechas de infracciones a la ley, sobre interpretaciones de la ley o sobre comunicaciones bajo el secreto profesional de abogado y cliente.	<a href="mailto:legal@metrohealth.org">legal@metrohealth.org</a>



Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

**Recursos adicionales**



Esto es lo que somos

Promoción del bienestar de nuestros pacientes

Cuidado de la salud de nuestra comunidad

Colaboración en equipo

Protección de nuestra información y nuestros recursos

Preservación de una cultura de ética y cumplimiento normativo

Nuestro Programa de Ética y Cumplimiento Normativo

Consideraciones finales

Recursos adicionales



Aprobado por el Consejo Directivo de The MetroHealth System en julio de 2018.