

# 2020

## CÓDIGO DE CONDUCTA DE DENVER HEALTH

La manera de Denver Health

# LO QUE HACEMOS Y cómo lo hacemos



# DENVER HEALTH™

— est. 1860 —

FOR LIFE'S JOURNEY

# ÍNDICE

<b>MENSAJE DE NUESTRA DIRECCIÓN</b>	1
<b>INTRODUCCIÓN</b>	2
Cumpla con el Código de Conducta	2
Haga lo correcto	2
Pida ayuda	3
¿Quién es responsable de cumplir con el Código Conducta?	3
Cómo cumplir con el Código de Conducta	4
Consulte y siga las leyes, reglamentos y normas	4
Nuestra piedra angular: La Misión de Denver Health	5
<b>AYUDE A HACER DE DENVER HEALTH UN LUGAR PARA RECOMENDAR A SUS AMIGOS Y A SU FAMILIA</b>	8
Preserve la confianza de nuestros pacientes y miembros	8
Proporcione atención médica segura y de alta calidad	8
Proteja los derechos de los pacientes y de los miembros	8
Reporte inquietudes sobre la seguridad de los pacientes	9
Cumpla con la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Parto Activo (EMTALA)	10
Lleve puesta su credencial de identificación	11
Salvague la información confidencial	11
Información de salud del paciente	11
Información confidencial de carácter comercial	15
Retención de los registros	15
Asegure la integridad de los asuntos financieros y de facturación	16
Prevenir y detectar el fraude, el desperdicio y el abuso	16
Documentación, codificación y facturación correctas	17
Presentación honesta de la información financiera	20
Presentación responsable de la información sobre gastos, facturas, nómina y tiempo	21
Reconocimiento de las Leyes Antimonopolio/Competencia	21
Conducta responsable en programas de investigación y programas patrocinados	21

<b>Tome decisiones objetivas y libres de influencia</b>	23
Evite conflictos de interés	23
Conozca los límites sobre empleo externo	25
Mantenga relaciones apropiadas con contratistas y proveedores	25
Conozca qué está permitido y qué no está permitido en relación con los regalos e interacciones con los proveedores	25
Cumpla con las leyes sobre comisiones ilícitas y referencia de pacientes	28
Actividades políticas	30
Contribuciones benéficas	31
<b>Coopere con las autoridades y las investigaciones del gobierno</b>	31
<b>Proteja nuestra reputación</b>	32
Marketing y Relaciones Públicas	32
Interacción con los medios	33
Términos de uso de los medios sociales	33
<b>Proteja los activos de Denver Health</b>	35
El tiempo, los equipos y otros activos de Denver Health	35
Acceso físico a las instalaciones de Denver Health	35
Derechos y obligaciones relacionados con la propiedad intelectual	36
Tecnología y sistemas de comunicación	36
<b>AYUDE A HACER QUE DENVER HEALTH SEA EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR</b>	38
Cumpla con las normas de comportamiento	38
Mantenga las licencias y certificaciones apropiadas	39
Cumpla con las leyes sobre derecho de autor	39
Valore la diversidad y la igualdad de oportunidades	40
Cree un lugar de trabajo libre de acoso	41
Fomente el compromiso de Denver Health con la capacitación y la comunicación	41
Defienda el cumplimiento de las normas ambientales	41
Brinde apoyo para que el campus de Denver Health esté libre de humo	42
Mantenga el lugar de trabajo de Denver Health libre de drogas y alcohol	42
Haga que la salud y la seguridad del lugar de trabajo sean una prioridad	42
<b>CONOZCA SUS RECURSOS</b>	43
Conozca los Servicios de Cumplimiento Empresarial de Denver Health	43
Alce su voz	44
Gracias	45

# ESTIMADO MIEMBRO DEL EQUIPO DE DENVER HEALTH:

DENVER HEALTH se ha comprometido plenamente a operar en cumplimiento de la ley y de las normas éticas que se establecen a continuación a fin de honrar y proteger la confianza que nuestros pacientes, nuestros miembros y la comunidad han colocado en nosotros. Este compromiso surge de nuestra misión y nuestros valores, que hacen que demos prioridad a los pacientes y brindemos atención médica de calidad para todos, independientemente de la capacidad de pago.

Ser honestos y éticos siempre ha sido una parte clave de la cultura de Denver Health. Nuestra cultura nos exige:

- Respetarnos unos a otros;
- Proteger la privacidad de la información del paciente;
- Ser honestos con otras empresas y
- Obedecer la ley.

Denver Health ha desarrollado este Código de Conducta para promover nuestra misión de brindar atención médica de alta calidad a los pacientes y asegurarnos de que operamos dentro de la ley y con los más altos estándares éticos. Mantener una cultura de cumplimiento en Denver Health es responsabilidad de todos, independientemente de su función.

En Denver Health, creemos en hacer lo correcto, la primera vez y todas las veces. El propósito de este Código de Conducta es ayudarlo brindándole orientación para hacer lo correcto, de forma que Denver Health sea un lugar que nos sentimos orgullosos de recomendar a amigos y familiares y un lugar excelente para trabajar. Reconocemos que ningún conjunto de normas puede prever todas las situaciones que usted puede enfrentar. Si se encuentra en una situación en la que necesita orientación, o cree que alguna parte de este Código de Conducta ha sido violada, debe consultar de inmediato a su supervisor o a otro miembro de la dirección de Denver Health, el Director Principal de Cumplimiento y Auditoría, o llamar a la línea de atención telefónica ValuesLine al **1-800-273-8452**. También puede completar una denuncia en la web en <http://www.denverhealth.ethicspoint.com/>. De acuerdo con la política de Denver Health que prohíbe las represalias, no se tomará ninguna medida en su contra por plantear preguntas, manifestar inquietudes o denunciar posibles casos de mala conducta.

Servimos a las personas de Denver desde hace más de 150 años y queremos seguir siendo un socio confiable en la comunidad de la salud por muchos años más en el futuro. Gracias por su dedicación y por hacer lo correcto y preservar la integridad de nuestra organización al esforzarnos por lograr nuestra misión juntos.

## ATENTAMENTE,

ROBIN D. WITTENSTEIN, Ed. D, FACHE  
Directora Ejecutiva, DHHA

ANNE WARHOVER  
Presidenta, Junta Directiva de DHHA

GREG MCCARTHY  
Director Ejecutivo, DHMP

CARLA ELAM-FLOYD  
Presidenta, Junta Directiva de DHHA



## INTRODUCCIÓN

Denver Health se dedica a proveer acceso a atención médica de la más alta calidad, tanto para la prevención como para el tratamiento de enfermedades agudas y crónicas, independientemente de la capacidad de pago. El Código de Conducta sustenta este compromiso.

El Programa de Cumplimiento Empresarial y el Código de Conducta establecen los principios éticos para todo el trabajo en Denver Health. El Código de Conducta:

- Sirve como hoja de ruta de la organización en materia de ética
- Describe los valores y expectativas de nuestro lugar de trabajo
- Brinda apoyo y orientación para nuestro trabajo y nuestras interacciones con los demás

## CUMPLA CON EL CÓDIGO DE CONDUCTA

Haga lo correcto

Un valor fundamental de Denver Health siempre ha sido hacer lo correcto. Debe usar el Código de Conducta como guía para hacer lo correcto y asegurarse de que su cumplimiento se incorpore como parte del trabajo que hace todos los días sin importar cuál sea su función. Su comportamiento y las decisiones que toma tienen un impacto en nuestra organización y la comunidad a la que servimos. Consulte el Código de Conducta cada vez que necesite orientación sobre qué acciones son apropiadas en su trabajo y cada vez que su intuición le diga que hay algo que no está bien. Reconocemos que nuestra organización es multifacética y compleja, por lo que pueden suceder errores. Su ayuda para identificar problemas y oportunidades de mejorar es muy apreciada.

Contamos con usted para que sea los ojos y oídos de la organización e identifique situaciones y comportamientos que no estén alineados con nuestros valores éticos. Se espera que denuncie cualquier acto indebido que pueda poner en riesgo a la organización, a nuestros pacientes o a los miembros del equipo. En Denver Health usted está protegido contra represalias por expresar sus inquietudes.

El Programa de Cumplimiento Empresarial y el Código de Conducta establecen el tono ético para todo el trabajo en Denver Health. La política de Denver Health es promover el comportamiento ético y la actuación acorde con las leyes y reglas federales, estatales y locales. Si usted encuentra situaciones en su trabajo que no están contempladas en el Código de Conducta, consulte las normas vigentes o busque orientación y apoyo.

## Pida ayuda

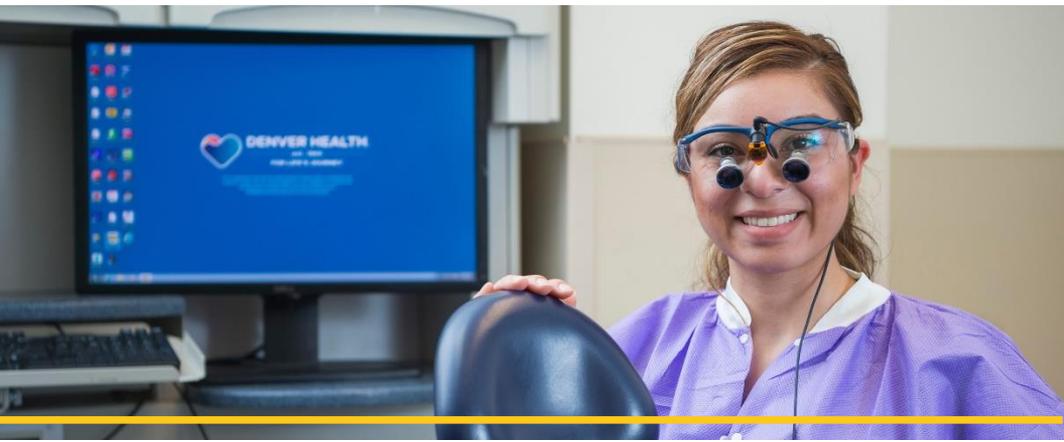
Tiene muchas personas a quien pedir ayuda y muchos recursos además del Código de Conducta:

- Hable con su supervisor, otros líderes de la organización o con un representante de Recursos Humanos.
- Llame a la línea telefónica ValuesLine de Denver Health al **1-800-273-8452** o presente una denuncia usando el formulario en línea de ValuesLine en <http://www.denverhealth.ethicspoint.com/>. La línea ValuesLine está disponible sin costo las 24 horas del día los 7 días de la semana. Puede hacer una denuncia anónima a un profesional capacitado que no es empleado de Denver Health.
- Acceda al subsitio Enterprise Compliance Services, Pulse de Denver Health para obtener más información o comuníquese con Servicios de Cumplimiento Empresarial (Enterprise Compliance Services) llamando al **303-602-3255** o envíe un fax seguro al **303-602-7024**. También siempre es bienvenido si desea venir o pedir una cita.
- Si decide comunicarse con Servicios de Cumplimiento Empresarial, puede dar su nombre o permanecer anónimo. Si elige permanecer anónimo, Denver Health protegerá su anonimato dentro de los límites permitidos por la ley.

Nuestro compromiso es fomentar un ambiente de apertura asegurando que el personal haga preguntas y denuncie problemas de buena fe. Cualquier caso de represalias que surja a partir de ello será objeto de acciones disciplinarias adecuadas.

## ¿Quién es responsable de cumplir con el Código Conducta?

El cumplimiento es responsabilidad de todos, no solo función del Departamento de Servicios de Cumplimiento Empresarial. El compromiso de Denver Health es cumplir con todas las leyes y reglamentos vigentes y demostrar altos estándares éticos en todo lo que hacemos. Todos los que trabajan para Denver Health, o a nombre de Denver Health, están obligados a cumplir con todas las leyes aplicables y el Código de Conducta. Esto se aplica a todos los miembros del Directorio, ejecutivos y empleados de Denver Health, inclusive al personal médico, al personal contratado, a los voluntarios, a los estudiantes, a los investigadores y a todos los demás empleados, colectivamente los "miembros del equipo de Denver Health". También esperamos que nuestros socios de la comunidad conozcan y honren el Código de Conducta. Para crear y mantener un ambiente de trabajo positivo, todos los miembros del equipo de Denver Health deben usar el buen juicio, rendir cuentas por sus acciones y realizar su trabajo con integridad, teniendo en cuenta los intereses de los miembros del equipo y de los pacientes.



Como empleado de Denver Health usted también debe:

- Completar toda la capacitación requerida sobre cumplimiento.
- Familiarizarse con las normas, procedimientos y estándares que se aplican a su trabajo.
- Expresar su inquietud si le preocupa o no está seguro sobre lo que le piden que haga o de lo que ve que otros hacen.
- Reportar sospechas o violaciones reales de las leyes, reglamentos, normas y prácticas de seguridad.
- Cooperar con las investigaciones de posibles violaciones de leyes, reglamentos y normas de Denver Health.
- Negarse a participar en acciones ilegales, no éticas o inseguras.
- Ser guardián de la reputación y los activos de Denver Health.

Los líderes de Denver Health deben conocer el Código de Conducta lo suficientemente bien como para explicarlo a su personal. También se espera que creen un ambiente que facilite el cumplimiento del Código de Conducta. Como clave para crear un ambiente de este tipo, los líderes deben:

- Demostrar su adhesión al Código de Conducta mediante el ejemplo.
- Crear un ambiente en el que los miembros del equipo de Denver Health se sientan alentados a expresar sus inquietudes y a hacer preguntas sin temor a represalias.
- Asegurarse de que los empleados tengan todas las oportunidades para cumplir con el Código de Conducta.
- Garantizar que los miembros del equipo de Denver Health reciban toda la capacitación y educación necesarias con respecto a requisitos generales, prácticos y específicos del puesto.

## Cómo cumplir con el Código de Conducta

- Conozca el Código de Conducta. Entienda el tipo de conducta ética que es correcta para cada tipo de situación de trabajo.
- Aplique el Código de Conducta a su situación específica. Relacione cada área de conducta a sus propias circunstancias preguntándose, "¿Cumplo personalmente con nuestras normas? ¿Las otras personas para quienes o con quienes trabajo también las cumplen?"
- Si tiene preguntas sobre cómo hacer frente a ciertas situaciones, pida asistencia a su supervisor, a otros líderes de la organización, a Servicios de Cumplimiento Empresarial, o a través de la línea telefónica ValuesLine de Denver Health.
- Guarde el Código de Conducta en un lugar adecuado, o vaya a la página web Denver Health Pulse para ver la versión más actualizada.

## Consulte y siga las leyes, reglamentos y normas

El Código de Conducta no contempla todas las situaciones o problemas que puedan surgir en su trabajo. El Código de Conducta provee orientación general sobre una amplia variedad de temas; pero puede haber otras leyes y reglamentos que contengan requisitos específicos para su trabajo en particular.

Adicionalmente, Denver Health ha adoptado normas, procedimientos, directrices, estándares, principios y prácticas que se aplican a su trabajo y a cómo se comporta usted en su trabajo. Como estas normas son más específicas para tareas en particular, algunas pueden ser más restrictivas que las normas de conducta contenidas en el Código de Conducta, pero debe asegurarse de leer lo que se aplique a usted. Puede encontrar las normas de Denver Health que se aplican a usted en:

- Su departamento
- En los estatutos y normas del Personal Médico de Denver Health
- En la página web Denver Health Pulse
- En la Biblioteca de Normas de Denver Health) en <https://denverhealth.policystat.com/>

Si tiene preguntas sobre el Código de Conducta o cualquier otra norma, procedimiento, directriz, principio o práctica, hable con su supervisor, otros líderes de la organización, con Servicios de Cumplimiento Empresarial, o comuníquese con la línea telefónica ValuesLine. Recuerde, usted es responsable de conocer cuáles son las normas de Denver Health que se aplican a usted y a su trabajo, y de asegurarse de cumplirlas.

Todos deben cumplir con las leyes y con todas las normas, procedimientos, principios y prácticas y las disposiciones del Código de Conducta o podrán ser objeto de asesoramiento o de acciones correctivas, que pueden llegar hasta la terminación del empleo y la posible imputación de cargos civiles o penales.

## Nuestra piedra angular: La Misión de Denver Health

El Código de Conducta tiene como fin servir como recurso y apoyo para que usted haga lo correcto en el trabajo. Nuestra misión, que se resume a continuación, es la piedra angular y el fundamento de quiénes somos y qué representamos. Tener en cuenta los fundamentos de nuestra organización cuando hace su trabajo seguramente hará que le sea más fácil seguir el Código de Conducta y ayudarnos a continuar haciendo de Denver Health una organización de la que estemos orgullosos de pertenecer.

### LA MISIÓN DE DENVER HEALTH

- Proporcionar acceso a la atención médica de la más alta calidad, tanto para la prevención como para el tratamiento de enfermedades agudas y crónicas, sin importar la capacidad de pago;
- Proveer servicios médicos de emergencia para salvar vidas y servicios de trauma en la región de Denver y Rocky Mountain;
- Cumplir funciones de salud pública según lo dictado por el Estatuto de Denver y las necesidades de los ciudadanos de Denver;
- Proveer educación de salud a los pacientes;
- Participar en la educación de la nueva generación de profesionales de atención médica; y
- Llevar a cabo investigación, que realce nuestra capacidad de atender las necesidades de atención médica de los pacientes de Denver Health.

## RELACIONES CON LOS PRINCIPALES INTERESADOS DE DENVER HEALTH

**Con nuestros pacientes:** Nos comprometemos a brindar atención médica de calidad de manera humana, puntual y a costo razonable.

**Con nuestros colaboradores:** Nos comprometemos a tratar a todos los empleados con respeto y a darles oportunidades de desarrollarse profesionalmente como parte del equipo.

**Con nuestros terceros pagadores:** Nos comprometemos a tratar con nuestros terceros pagadores de tal manera que se honren nuestros contratos y se refleje nuestra preocupación compartida por brindar atención médica de calidad y a costo razonable.

**Con nuestros reguladores:** Nos comprometemos a cumplir con las reglas, los reglamentos y las buenas prácticas empresariales. Nos comprometemos a vivir de acuerdo con el Código de Conducta.

**Con nuestros socios de empresas conjuntas:** Nos comprometemos a gestionar las empresas que tenemos en conjunto de tal manera que se reflejen la misión y los valores de cada una de nuestras organizaciones.

**Con las comunidades a las que servimos:** Nos comprometemos a conocer las necesidades de las comunidades a las que servimos para proporcionarles atención médica de alta calidad y costo razonable.

**Con nuestros proveedores:** Nos comprometemos a realizar procesos de licitación justos y a ser un cliente responsable.

**Con nuestros voluntarios:** Nos comprometemos a asegurar que nuestros voluntarios sientan que su trabajo es significativo y apreciado.

**Con nuestros patrocinadores de becas e investigaciones:** Nos comprometemos a llevar a cabo investigaciones de calidad, asegurando la protección de nuestros participantes humanos y animales y a emplear buenas prácticas empresariales.



# AYUDE A HACER DE DENVER HEALTH UN LUGAR PARA RECOMENDAR A SUS AMIGOS Y A SU FAMILIA

## PRESERVE LA CONFIANZA DE NUESTROS PACIENTES Y MIEMBROS

### Provea atención médica segura y de alta calidad

Denver Health se dedica a proveer y garantizar atención médica segura y de alta calidad para nuestros pacientes y miembros. Esta dedicación se puede ver en la cultura de seguridad que hemos fomentado promoviendo la atención y la dedicación a nuestros pacientes. Brindamos compasión, cuidado y respeto a nuestros pacientes y miembros y proveemos atención médica que es a la vez necesaria y apropiada. Denver Health tiene un programa integral de calidad y seguridad para proporcionar una supervisión estratégica con el fin de dar prioridad a los pacientes y a la buena atención y dedicación a las necesidades del paciente, garantizando al mismo tiempo que la atención sea segura, precisa y eficaz. Este compromiso con la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente es una obligación de todos los miembros del equipo de Denver Health.

### Proteja los derechos de los pacientes y de los miembros

En Denver Health tratamos a nuestros pacientes con dignidad, compasión y el máximo respeto de sus derechos. Tratamos a los pacientes de forma competente, lo que requiere mantener el nivel de conocimientos en la disciplina requeridos por la ley. Todas las decisiones de tratamiento están basadas en las necesidades de los pacientes, no en la recompensa financiera.

Adicionalmente, Denver Health no hace distinción en la disponibilidad de los servicios; ni en la admisión, en la transferencia o alta de los pacientes, ni en la atención que se provee basada en la edad, género, discapacidad, raza, color, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género u origen nacional de los pacientes. Denver Health reconoce y respeta las procedencias y culturas diversas de sus pacientes y hace todos los esfuerzos razonables para dar a los profesionales de atención médica los conocimientos y recursos necesarios para que respeten las necesidades culturales y físicas de cada paciente. Respetamos el derecho y la necesidad del paciente de tener una comunicación efectiva.

Para garantizar que los pacientes o sus representantes tengan la información necesaria para ejercer sus derechos, se entrega a cada paciente una declaración de los derechos de los pacientes y un aviso de las prácticas de privacidad. Estas declaraciones describen los derechos para tomar decisiones informadas con respecto al tratamiento médico, al pago y a la información de salud, y cumple con todas las leyes estatales y federales aplicables.

Su función es ayudar a defender y proteger los derechos de nuestros pacientes explicando:

- El diagnóstico y los planes de tratamiento;
- El derecho a rechazar o aceptar el tratamiento;
- Las opciones de atención médica;
- Las opciones y límites de las directivas médicas anticipadas y la toma de decisiones sobre la atención médica a través de un representante;
- La donación y abastecimiento de órganos; y
- Los riesgos y beneficios asociados con las opciones de tratamiento disponibles.

Siempre respondemos al pedido de un paciente de ser transferido a otra institución de atención médica y le explicamos los límites, riesgos y beneficios de estos pedidos y discutimos todas las opciones. También nos ocupamos de las necesidades no clínicas del paciente al proporcionar:

- Privacidad, seguridad y servicios de protección;
- Oportunidad para la resolución de quejas; y
- Asesoramiento pastoral.

No debemos limitar las visitas, el correo, el uso del teléfono u otros medios de comunicación del paciente a menos que sea necesario para su cuidado o el cumplimiento de las normas del hospital, por ejemplo, en los horarios de visita. Explicamos la razón o razones de cualquier limitación a los pacientes y a sus familias, cuidadores y representantes.

Ofrecemos programas de educación de salud, promoción de la salud y prevención de enfermedades como parte de los esfuerzos de Denver Health para mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes y nuestras comunidades.

Informamos a nuestros pacientes -- y en los casos en que corresponda, a sus familias -- sobre los resultados de la atención médica, el tratamiento y los servicios que se han prestado, incluyendo los resultados no previstos. También los incluimos en las discusiones sobre los desafíos médicos en los casos en que sea clínicamente apropiado.

Nuestros representantes de pacientes están disponibles para que nuestros pacientes les comuniquen quejas y reclamos y tenemos medios establecidos para atender y resolver rápidamente los asuntos e informar a nuestros pacientes acerca de la resolución.

Para obtener más información, consulte [Derechos y Responsabilidades del Paciente \(Patient Rights and Responsibilities\)](#), [Prevención de Discriminación y Acoso \(Discrimination and Harassment Prevention\)](#), [Aviso de Prácticas de Privacidad \(Notice of Privacy Practices\)](#) e [Inquietud/Queja/Reclamo \(Concern/Complain/Grievance\)](#).

## Reporte inquietudes sobre la seguridad de los pacientes

Como miembro del equipo de Denver Health usted tiene un papel fundamental en promover y asegurar la alta calidad y la seguridad de la atención de nuestros pacientes. Esperamos que proporcione información usando los canales apropiados si cree que no se están cumpliendo los compromisos de Denver Health con respecto a la calidad y la seguridad del paciente. Cualquier persona que tome represalias contra alguien que de buena fe denuncie inquietudes sobre la seguridad y calidad de la atención de los pacientes recibirá acciones correctivas, que podrán incluir la terminación del empleo. Los canales para denunciar problemas de calidad y seguridad incluyen hablar con su supervisor u otro líder de la organización, completar un informe de **Inteligencia de Seguridad** (IS o SI en inglés), llamar a la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente, o presentar una denuncia en la línea telefónica ValuesLine de Denver Health. Para crear y sustentar una cultura de calidad y seguridad del paciente, Denver Health usa IS, una herramienta para denuncias que aumenta la concientización de las inquietudes sobre la seguridad de los pacientes.

Debe denunciar en tiempo real todas las inquietudes sobre la seguridad y la calidad de la atención del paciente accediendo al ícono de IS disponible en todas las computadoras de Denver Health. Cada una de las denuncias de IS se envía a un equipo interdisciplinario según el tipo y lugar del evento. Ese equipo evaluará el evento para identificar las oportunidades para mejorar la atención de los pacientes. El personal puede comunicarse con Calidad y

Seguridad del Paciente (Patient Safety and Quality) o con Gestión de Riesgo (Risk Management) para hacer preguntas o plantear inquietudes

Para obtener más información, consulte [Denuncia de incidentes \(Occurrence Reporting\)](#).

## Cumpla con la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Parto Activo (EMTALA)

Denver Health brinda exámenes médicos para detección de emergencia y estabilización por necesidad médica a todos los pacientes que necesiten atención médica de emergencia independientemente de su capacidad de pago. Si tenemos la capacidad y la competencia para hacerlo, toda persona que se presente en Denver Health con una condición médica de emergencia recibe tratamiento.

Denver Health no da el ingreso, el alta médica, ni transfiere pacientes con condiciones médicas de emergencia en base a su capacidad o incapacidad de pagar ni ningún otro factor discriminatorio. Los pacientes con condiciones médicas de emergencia solamente pueden ser transferidos a otra institución a solicitud del paciente o si las necesidades médicas del paciente no se pueden atender en Denver Health y se tiene conocimiento de que otra institución brinda atención médica apropiada. Los pacientes se transfieren de conformidad con EMTALA y según lo dispuesto en las normas reglamentarias y estatutarias estatales y federales vigentes.

Para obtener más información, consulte [Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Parto Activo \(EMTALA\)](#), [Transferencia de Pacientes con Trauma Agudo en Vehículo de Ocupación Privada \(POV\) WPMC](#), [Transferencia entre centros de pacientes de trauma adultos y pediátricos desde WPMC \(Interfacility Adult and Pediatric Trauma Patient Transfer from WPMC\)](#), y [Norma de los Servicios a los Pacientes de Denver Health \(Denver Health Patient Services Policy\)](#).

# P y R

**P:** Jane se presenta en el Departamento de Emergencia (DE) con una laceración. El DE está muy ocupado y la enfermera cree que ella recibiría tratamiento más rápidamente si fuera a otro centro de atención de urgencia cercano. ¿Es aceptable enviarla al centro de atención de urgencia para que el personal del DE pueda concentrarse en tratar condiciones más urgentes?

**R:** Aunque puede ser tentador aliviar al DE los pacientes con condiciones menores, EMTALA exige que todos los pacientes que se presentan en DE y solicitan atención médica sean examinados antes de darles el alta médica o remitirlos a otra institución.

**P:** Un paciente viene al Departamento de Emergencia (DE) con una posible infección de oídos. El seguro que tiene el paciente requiere que el paciente tenga una condición grave para poder usar el DE para recibir atención médica. Me preocupa que el seguro no cubra la consulta. ¿De todas formas debemos atender al paciente?

**R:** Sí, debemos brindar a los pacientes que buscan tratamiento para condiciones médicas de emergencia una evaluación médica y debemos estabilizar todas las condiciones de emergencia, independientemente de los requisitos del seguro del paciente o su capacidad de pagar.

## Lleve puesta su credencial de identificación

Siempre lleve puesta su credencial (badge) de identificación de Denver Health para que los pacientes sepan quién los está tratando y sus compañeros de equipo de Denver Health sepan con quién están trabajando en una tarea clínica o comercial.

Use "AIDET" – la forma recomendada de comenzar cualquier encuentro – en todas las presentaciones con otros miembros del equipo y pacientes de Denver Health para ayudar a orientar y garantizar una comunicación eficaz. Los cinco elementos fundamentales de AIDET se describen a continuación.

### Acknowledge

(Reconocimiento)

### Introduce

(Presentación)

### Duration

(Duración)

### Explain

(Explicación)

### Thank

(Agradecimiento)

Para obtener más información, consulte **Credenciales de identificación (Identification Badges)** y **Apariencia personal/Código de vestir (Personal Appearance/Dress Code)**.

## SALVAGUARDE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

### Información de salud del paciente

Puesto que debemos recolectar información personal de pacientes o miembros sobre enfermedades, historia, medicación y enfermedades familiares, estamos comprometidos a mantener su confidencialidad de acuerdo con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA), la Ley de Tecnología de la Información de Salud Clínica y Económica (HITECH), y otras leyes estatales sobre privacidad. No usamos, divulgamos ni hablamos de información de salud protegida (PHI) con otros excepto en caso de que sea necesario hacerlo para servir al paciente o al miembro o que la divulgación sea permitida o exigida por ley.

Como miembro del equipo de Denver Health usted debe siempre:

- Buscar, usar y hablar solo la cantidad mínima de información necesaria para hacer su trabajo en una función clínica, administrativa o comercial.
- Acceder a áreas de seguridad solo si es necesario como parte de su trabajo o en la medida que necesite hacerlo.





BECKY B. TRINH, MD  
DEPT. OF SURGERY

- Usar lugares apropiados para hablar sobre temas confidenciales y hablar a un volumen razonable para evitar divulgaciones involuntarias.
- Mantener los dispositivos electrónicos en lugares seguros, con encriptación y protegidos por contraseña.
- Eliminar toda la información no esencial de un correo electrónico antes de enviarlo.
- Enviar la información de salud protegida de los pacientes u otra información sensible mediante encriptación usando Correo Seguro (SafeMail) agregando "Secure," "SafeMail," "Encrypt" o "PHI" en el asunto del correo electrónico.
- Hacer una doble verificación de que el número al que está enviando un fax sea el correcto.
- Confirmar que todas las puertas que conducen a áreas restringidas con información sensible se mantengan cerradas con llave.
- Recuperar las impresiones que contengan PHI rápidamente de máquinas de fax o impresoras que sean compartidas.
- Usar una pantalla con privacidad en el monitor de la computadora si la pantalla es visible o puede ser leída por otros.
- Eliminar las copias en papel de la información protegida de salud solamente en trituradoras de documentos seguras.
- Desconectar su usuario en caso de computadoras compartidas o cierre su computadora antes de alejarse de ella para que otros no puedan usarla con su conexión de usuario.
- Restringir el acceso de los proveedores a la información de salud protegida a menos que se siga un proceso apropiado (por ejemplo, según lo dispuesto en HIPAA, un proveedor debe firmar un acuerdo como asociado comercial si crea, recibe, mantiene o transmite información de salud protegida en representación de una entidad o asociado comercial de Denver Health).
- Verificar que los documentos electrónicos no contengan datos innecesarios. Asegurarse de que no haya columnas, filas, o pestañas ocultas en las planillas antes de adjuntarlas y enviarlas.

Todos los miembros del equipo de Denver Health están capacitados en leyes y reglamentos en materia de privacidad y seguridad de la información y deben cumplir con todas las normas y procedimientos de seguridad y confidencialidad de Denver Health.

Los empleados que reciben atención médica en Denver Health tienen los mismos derechos de privacidad y protección que los no empleados y pacientes. Ninguna información de salud protegida relativa al tratamiento de un empleado como paciente en Denver Health puede ser divulgada a Recursos Humanos de Denver Health, a las funciones administrativas del empleo, a los supervisores o colegas de trabajo, sin autorización específica del empleado que es paciente. Si un empleado de Denver Health es un paciente y se descubre información que pueda concernir a Denver Health como empleador, esa información NO PUEDE ser divulgada a Recursos Humanos ni a ninguna otra área de la organización, por ninguna razón excepto para el tratamiento, pago y otras razones operativas relativas a la atención médica.

Para obtener más información, consulte la [Norma de Usos y Divulgación no Autorizada de la Información de Salud Protegida \(Protected Health Information Uses and Disclosures without Authorization Policy\)](#).

# P Y R

**P :** ¿Qué tipos de información de los pacientes se deben mantener confidenciales?

**R:** Se debe mantener la confidencialidad de todos los tipos de información, tanto escrita, oral, grabada electrónicamente o impresa. No se debe hablar de la información del paciente en áreas públicas como ascensores, pasillos o cafeterías. Las estaciones de enfermería no siempre son privadas. La información impresa de los pacientes no debe dejarse a la vista del público y se debe eliminar de forma apropiada.

**P:** Tengo acceso a registros de los pacientes y escucho que un amigo ha sido hospitalizado. ¿Sería correcto que yo buscara los registros médicos de mi amigo para saber más sobre su diagnóstico?

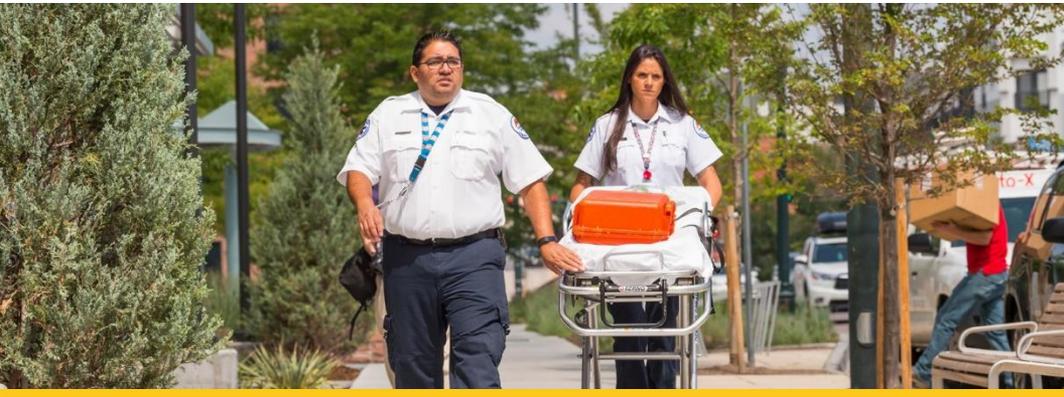
**R:** No, eso es una violación de HIPAA y del derecho a la privacidad del paciente, aunque usted solamente quisiera asegurarse de que la vida del paciente ya no está en peligro. Nunca es ético mirar los registros de un paciente excepto si así lo exige su trabajo.

**P:** Estaba comiendo en una cafetería de Denver Health y escuché a los médicos haciendo las rondas de los pacientes y hablando de la atención médica de los pacientes. ¿Qué debo hacer?

**R:** Si se siente cómodo haciéndolo, dígales a los médicos que puede oírlos hablar de la atención de los pacientes y que le preocupa que otros también puedan oírlos. Recuérdeles que la atención médica de los pacientes es información confidencial, y la divulgación no intencional es una violación de HIPAA. Si no se siente cómodo, hable con su supervisor, otro directivo de la organización, el personal de Servicios de Cumplimiento, o comuníquese con la línea telefónica de Denver Health ValuesLine .

**P:** Como parte de un examen de rutina de un empleado que estaba como paciente, descubrí que el empleado tuvo un resultado positivo en una prueba de uso de drogas ilegales. ¿Puedo informar esto al departamento de Recursos Humanos de Denver Health o al supervisor del empleado debido a la preocupación por su idoneidad para cumplir con su tarea?

**R:** No, esa información es confidencial y no puede ser transmitida al departamento de Recursos Humanos de Denver Health ni a nadie más en Denver Health sin autorización del paciente.



## Información confidencial de carácter comercial

La información confidencial de naturaleza comercial se refiere a información privada sobre las estrategias y operaciones de Denver Health, así como a información de los pacientes e información de terceros. La información confidencial cubre virtualmente todo lo relacionado a la operación de Denver Health que no sea de conocimiento público. El uso o divulgación inapropiados de información confidencial de carácter comercial podría violar obligaciones jurídicas y éticas.

Los miembros del equipo de Denver Health pueden usar la información comercial confidencial solamente para llevar a cabo las responsabilidades de su trabajo, y no pueden compartir esta información con otros excepto si las personas o entidades tienen una necesidad legítima de conocer la información con el fin de llevar a cabo responsabilidades laborales específicas o una relación contractual comercial, siempre que esa divulgación no esté prohibida por la ley ni los reglamentos

Si la relación laboral o contractual de una persona con Denver Health finaliza por alguna razón, la persona sigue estando obligada a mantener la confidencialidad de la información que ha visto, recibido o usado durante la relación laboral o contractual comercial con Denver Health.

No debe hablar de asuntos confidenciales en lugares donde pueda ser escuchado, como en un ascensor, en un pasillo o en la cafetería. Comparta datos confidenciales solamente con quienes necesiten saberlos. Si tiene dudas sobre si en una situación hay necesidad de divulgar la información, hable con la Oficina de Asesoramiento Legal General ("Legal Services") o Servicios de Cumplimiento Empresarial (Enterprise Compliance Services).

Para obtener más información, consulte [Confidencialidad \(Confidentiality\)](#).

# P y R

**P:** Tengo un amigo que trabaja en otro hospital y con frecuencia compartimos historias sobre el trabajo. ¿Es esto incorrecto?

**R:** No, siempre que las historias sean de naturaleza general. Sin embargo, hay ciertos tipos de información que sería inapropiado discutir. Por ejemplo, no se permite compartir información que viole la confidencialidad de los pacientes o que sea confidencial para Denver Health y sus entidades (precios, costos, términos, normas empresariales y planes etc.). Compartir este tipo de información no es ético y, en muchos casos, es ilegal.

## Retención de los registros

Mantenga todos los registros durante el período exigido por la ley y según lo dispuesto en las normas y procedimientos de retención de documentos de Denver Health. Esto incluye registros departamentales, legales, financieros, del personal y registros relativos a la atención médica.

Siempre conserve los registros que sean parte de una investigación del gobierno, de auditorías o de acciones legales. Si destruye alguno de estos registros, puede ser acusado de obstrucción de la justicia.

En todos los casos, nunca destruya ni deseche los registros o archivos de Denver Health sin tener antes la aprobación de su gerente o supervisor.

Para obtener más información, consulte [Retención de registros \(Records Retention\)](#).

## ASEGURE LA INTEGRIDAD DE LOS ASUNTOS FINANCIEROS Y DE FACTURACIÓN

Prevenga y detecte el fraude, el desperdicio y el abuso

La buena administración financiera es crucial para cumplir nuestra misión y asegurar que Denver Health siga aquí por muchos años en el futuro. Prevenir y detectar el fraude, el desperdicio y el abuso en todas las áreas de nuestra organización es parte de esta buena administración.

El fraude es un engaño o declaración falsa hecha intencionalmente o por negligencia, sabiendo que el engaño podría resultar en un beneficio no autorizado para el perpetrador, u otra persona o entidad. El fraude puede ser de muchas formas, como malversación, reclamaciones falsas, soborno, presentación de información financiera falsa, piratería informática, fraude de tarjeta de crédito, fraude de la cuenta de gastos, robo de identidad, robo de identidad médica, reclamos falsos al seguro contra accidentes laborales, facturación fraudulenta de los proveedores, fraude de los miembros, fraude de correo, antedatar documentos y falsificar tarjetas de tiempo de trabajo.

El desperdicio se define como la sobreutilización o uso indebido de servicios u otras prácticas que resulten en costos innecesarios tanto para el sistema de atención de salud, como para los programas Medicare y Medicaid.

El abuso incluye toda práctica que pueda, directa o indirectamente, resultar en:

- Costos innecesarios para el pagador del seguro de salud, como para los programas Medicare y Medicaid
- Pago indebido de servicios
- El pago de servicios que no cumplen con estándares de atención médica profesionales reconocidos u obligaciones contractuales
- Servicios que no son necesarios desde el punto de vista médico

Ejemplos comunes son, por ejemplo, el uso indebido de los códigos de un reclamo o la facturación de tratamiento innecesario.

Todos los miembros del equipo tienen una función fundamental para ayudar a prevenir, detectar y corregir casos de fraude, desperdicio y abuso en Denver Health. La prevención se lleva a cabo siguiendo nuestras normas y procedimientos, como este Código de Conducta, y manteniéndose informado y conociendo cómo identificar el fraude, el desperdicio y el abuso a través de capacitación y otras vías de comunicación. Usted desempeña una función muy importante al detectar y corregir problemas potenciales informando rápidamente inquietudes y actividades sospechosas.

## Documentación, codificación y facturación correctas

Denver Health se ha comprometido a lograr la exactitud de la contabilidad, los registros, la codificación, la facturación y la presentación y pago de reclamos. Prohibimos a todo miembro del equipo o representante de Denver Health presentar o hacer que se presenten deliberadamente reclamos de pago o aprobación que sean falsos, ficticios o fraudulentos. Alentamos a todos los miembros del equipo a denunciar inmediatamente inquietudes sobre asuntos de integridad financiera y de facturación. Entre las áreas comunes de riesgo asociadas con la preparación y envío de reclamos están, entre otras: contabilización incorrecta, sobrefacturación, facturar servicios por separado, facturación de servicios que no son de necesidad médica u otros servicios no cubiertos por el programa de atención médica pertinente, facturación de servicios no prestados, facturación duplicada, documentación insuficiente y presentación de informes de costos falsos o fraudulentos.

La Ley federal y estatal de Reclamos Falsos de Colorado (Colorado False Claims Acts) prevé penas civiles financieras para quien deliberadamente presenta, o hace que se presente, un reclamo falso o fraudulento al gobierno. La falta a la verdad o falsedad deliberada o negligente de los reclamos presentados puede resultar en violaciones de las normas. La Ley estatal y federal de Reclamos Falsos contiene una disposición sobre "denunciantes" que permite a las personas fuera del gobierno denunciar fraudes y potencialmente recibir una porción de cualquier suma que se recupere en el caso. Si tiene éxito, el gobierno puede recuperar hasta tres veces el monto en cuestión más multas y penalidades adicionales. La Ley federal y estatal de Reclamos Falsos puede incluir protecciones contra represalias para los denunciantes.

Los proveedores y entidades dentro de Denver Health solamente facturarán y enviarán reclamos por servicios que realmente se prestaron y que se realizan por necesidad médica. Todos los reclamos o solicitudes de reembolso deben estar completos y ser exactos y deben reflejar los servicios razonables y necesarios prescritos por un profesional médico con las licencias apropiadas que garanticen que sea un proveedor participante en el programa de atención médica para el que Denver Health está solicitando el reembolso.

Una parte clave de la responsabilidad ética y profesional de Denver Health es la documentación. Para respaldar la precisión de la facturación, los registros médicos deben proveer documentación confiable de los servicios prestados. Cada uno de los miembros del equipo es responsable de crear y mantener registros de pacientes exactos, completos y de forma puntual. Cada miembro del equipo debe asegurarse de que los registros médicos no contengan información falsa o engañosa y que cumplan con todos los requisitos de todas las leyes, reglamentos y normas de la Comisión Conjunta (Joint Commission) así como con las normas y procedimientos de Denver Health.

Cada miembro del equipo de Denver Health es responsable de la integridad y la exactitud de los documentos y registros de nuestra organización, no solamente para



cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, sino también para asegurar que los registros estén disponibles para respaldar nuestras prácticas y acciones empresariales. Nunca firme un documento a menos que sepa que es exacto.

Si Denver Health comete un error en una factura o reclamo, corregiremos rápidamente el problema adoptando una o más de las siguientes medidas:

- Reembolsar pagos excesivos o pagos efectuados por error.
- Volver a presentar reclamos.
- Proporcionar capacitación adicional al equipo.
- Comunicarnos con las autoridades del gobierno.
- Crear nuevas normas y procedimientos.
- Otras acciones correctivas que se consideren necesarias.

Por favor informe acerca de cualquier posible inquietud relativa a la integridad de la documentación, la contabilidad o facturación así como cualquier otro tipo de fraude y abuso a DHMP o Servicios de Cumplimiento Empresarial de DHHA:

- Llame al **303-602-3255** ;
- Envíe una carta a:  
Enterprise Compliance Services  
601 Broadway, Mail Code 7776  
Denver, CO 80204; o
- Envíe un correo electrónico a [ComplianceDHMP@dhha.org](mailto:ComplianceDHMP@dhha.org).
- Haga una denuncia usando la línea telefónica ValuesLine de Denver Health llamando al 1-800-273-8452 o complete una denuncia en la web en <http://www.denverhealth.ethicspoint.com/>.

Para obtener más información, consulte [Plan de Cumplimiento de DHHA \(DHHA Compliance Plan\)](#), [Programa de Cumplimiento de DHMP \(DHMP Compliance Program\)](#), [Adendas a la Documentación para Facturación Profesional y Contabilidad \(Compliance Plan, Documentation Addendums for Professional Billing and Coding\)](#) y [Reclamos falsos, fraude, desperdicio y abuso \(False Claims, Fraud, Waste and Abuse\)](#)

# P y R

**P:** Tengo conocimiento de procedimientos de facturación inexactos relativos al uso de códigos en un departamento cercano. Aunque no trabajo en esa área, ¿debería hacer algo al respecto?

**R:** La ley federal y estatal prohíbe la presentación de información falsa para obtener el pago de servicios de atención médica. Si tiene razones para creer que hay procedimientos o diagnósticos que se están contabilizando de forma inapropiada, debe notificar sus sospechas lo antes posible a su supervisor, a Servicios de Cumplimiento Empresarial o llamar a la línea telefónica ValuesLine de Denver Health para que se pueda revisar el asunto y se puedan adoptar medidas correctivas.



# P Y R

**P:** Un paciente está molesto porque su seguro no pagará su examen físico de rutina. Dice, "Si solamente cambias el código del diagnóstico a 'presión sanguínea alta' mi seguro lo cubrirá." ¿Debo cambiarlo para que el seguro pague el reclamo?

**R:** No. Si la consulta fue un examen físico de rutina, sería un fraude cambiar un código con el único fin de cobrar un pago. La documentación del médico sobre la consulta del paciente debe coincidir con el código del diagnóstico para que se envíe un reclamo exacto al seguro para el pago.

**P:** Tengo la inquietud de que un miembro del personal de facturación de mi área no está cumpliendo con las directivas establecidas para la facturación. ¿Debería informar esto a mi supervisor o debería esperar y ver si los errores se descubren más adelante?

**R:** Debe informar a su supervisor, a Servicios de Cumplimiento Empresarial o a la línea telefónica ValuesLine de Denver Health si desea permanecer anónimo. El asunto se revisará y se manejará de forma apropiada. Es importante que se sigan todas las directivas de facturación y que se corrijan rápidamente los errores intencionales o no intencionales.

## Presentación honesta de la información financiera

Según las leyes federales y estatales, Denver Health tiene la obligación de presentar informes sobre estadísticas y costos operativos para reclamar reembolso por el costo de los servicios prestados a los beneficiarios de los programas de atención médica del gobierno. Todos los datos financieros y estadísticos usados en la preparación de todo informe financiero, contable o de costos deben proporcionar información exacta y actualizada. Denver Health cumple con todas las leyes, reglamentos, normas y directivas federales y estatales relativas a todos los informes financieros, contables y de costos.

Para obtener más información, consulte [Auditorías Financieras \(Financial Audits\)](#).



## Presentación responsable de la información sobre gastos, facturas, nómina y tiempo

Los miembros del equipo de Denver Health que presenten informes, como por ejemplo, informes de gastos, facturas y registros de nómina y tiempo deben hacerlo de forma totalmente exacta y puntual. Cuando se usa un sistema de control del tiempo, se está indicando la forma en que se empleó el tiempo de trabajo y, por ende, esto debe hacerse de forma honesta. Cuando presenta un informe de gastos, está garantizando que los gastos se realizaron para propósitos legítimos de la empresa en representación de Denver Health. Los informes de gastos, facturación y nómina y los registros de tiempo nunca se deben falsificar y siempre se debe proporcionar documentación de respaldo según lo dispuesto en las normas, procedimientos, directivas, principios y prácticas establecidos para los asociados de Denver Health.

Para obtener más información, consulte [Factura para Pago de Cuentas a Pagar \(Accounts Payable Invoice to Payment\)](#), [Viajes de empleados \(Employee Travel\)](#), [Procesamiento de Nómina \(Payroll Processing\)](#), [Informe de Tiempo y Esfuerzo \(Time and Effort Reporting\)](#), [Política de Contratos \(Contracts Policy\)](#), [Autoridad de Firma para Gastos \(Signature Authority for Expenditures\)](#) y [Documentación de Tarjetas de Tiempo de Empleados No Exentos \(Non-Exempt Employees Time Card Documentation\)](#).

## Reconocimiento de las Leyes Antimonopolio/Competencia

Las normas de Denver Health requieren que los miembros del equipo cumplan cabalmente con todas las leyes federales y estatales antimonopolio en las interacciones con los competidores. No es inusual que se pueda obtener información pública sobre otras organizaciones, por ejemplo, nuestros competidores, a través de medios legales y éticos como documentos públicos, presentaciones públicas, artículos de publicaciones o revistas técnicas y otra información pública escrita u oral. No obstante, los miembros del equipo deben evitar buscar o recibir información sobre un competidor por otros medios no públicos si saben, o tienen razón para creer, que la información es reservada o confidencial. Los miembros del equipo no deben buscar obtener información directamente de un competidor que no esté ya disponible para el público.

Los competidores no tienen autorización para acordar fijar precios o tasas de reembolso para ninguno de los servicios prestados y los miembros de Denver Health deben cumplir con las leyes relativas a la competencia y antimonopolio. Si tiene conocimiento o sospecha de que existe este tipo de comportamiento, repórtelo a Servicios de Cumplimiento Empresarial (Enterprise Compliance Services).

Además, no se permite a los miembros del equipo de Denver Health conspirar con los competidores para tratar de restringir la competencia. Son formas de restringir la competencia, por ejemplo, entre otras prácticas: (1) decidir quién participará en una línea de negocios, un prospecto de ventas, una región de ventas o un cliente; (2) hablar con un competidor sobre las transacciones con los proveedores, las compañías de seguro o los pacientes; y (3) compartir datos que no sean de carácter público sobre la participación en el mercado, precios, costos, ingresos o niveles de salarios.

Para obtener más información, consulte [Conflicto con Objetivos Operativos: Empleados de Nivel Gerencial \(Conflict with Operational Objectives -- Management Employees\)](#).

## Conducta responsable en programas de investigación y programas patrocinados

En Denver Health llevamos a cabo todo tipo de investigaciones, estudios y ensayos clínicos para contribuir al avance de la atención médica de muchas formas, por ejemplo, a través del descubrimiento y desarrollo de tratamientos y curas para diferentes condiciones y enfermedades.



Denver Health tiene el compromiso de fomentar un ambiente de integridad y conducta ética intachables en la investigación. Usando procesos de control apropiados, la directiva administrativa y clínica de Denver Health determina si sus investigadores, patrocinadores y Juntas de Revisión Institucional (Institutional Review Boards, IRBs) abordan la protección de los participantes de las investigaciones. Todos los miembros del equipo de Denver Health que participen en algún aspecto de la investigación que se realiza en Denver Health deben cumplir con todas las leyes, reglas, normas y valores básicos pertinentes de Denver Health. Las personas que participan en investigaciones también deben completar capacitaciones relativas a la investigación.

Todos los miembros del equipo de Denver Health que estén interesados en llevar a cabo investigaciones en Denver Health deben contar con las aprobaciones institucionales apropiadas. Además, toda persona que lleve a cabo una investigación con participantes humanos en Denver Health debe obtener la aprobación de la Junta de Revisión Institucional antes de llevar a cabo la investigación. La Junta de Revisión Institucional se asegura de que cada estudio de investigación propuesto con participantes humanos aborde de forma adecuada la protección de los participantes del estudio a través de la evaluación de los beneficios y riesgos de cada estudio, los métodos de reclutamiento de los participantes y la documentación del consentimiento informado. Las Juntas de Revisión Institucional también verifican que el diseño del estudio tome en cuenta los derechos de privacidad de los participantes y la confidencialidad de los datos del estudio, incluyendo el cumplimiento de las regulaciones de HIPAA. Toda persona que lleve a cabo investigaciones con animales en Denver Health debe obtener aprobación del Comité Institucional del Uso y Cuidado de Animales (Institutional Animal Care and Use Committee, IACUC) antes de realizar una investigación.

Los investigadores principales de Denver Health, su personal y otros gerentes que participan en la investigación garantizan:

- Resultados apropiados del estudio a través del diseño correcto del estudio; la vigilancia efectiva del protocolo del estudio; el cumplimiento de las directivas vigentes del gobierno federal, del patrocinador y de la institución; y la aprobación por parte de la junta de revisión institucional apropiada y la Oficina de Programas Patrocinados e Investigación de Denver Health (Sponsored Programs and Research Office, SPARO) antes del inicio del estudio.
- La protección de los participantes del estudio divulgando posibles conflictos de interés; desarrollando y monitoreando planes para controlar los riesgos del estudio; empleando procesos apropiados para el reclutamiento de los participantes y el consentimiento informado; siendo receptivos a las preocupaciones y las quejas expresadas por los participantes del estudio; reportando rápidamente cualquier problema imprevisto; y adquiriendo, manteniendo y protegiendo adecuadamente los datos de la investigación.
- La conducta profesional ejemplar mediante la integridad intelectual de la formulación y presentación de los resultados de la investigación.

Los investigadores de Denver Health proveen comunicaciones personales que permiten que el participante (previo, actual o potencial) de una investigación haga preguntas o plantee reclamos sobre el protocolo de la investigación. Denver Health también respeta los derechos de los pacientes de elegir participar o no participar en un estudio de investigación. Negarse a participar en un estudio de ninguna forma comprometerá su acceso a los servicios en Denver Health.

Los directivos de las áreas administrativas y clínicas de Denver Health garantizan que los acuerdos de patrocinio cumplan con las normas y procedimientos de Denver Health y con todos los requisitos regulatorios y estatutarios sobre la conducta en una investigación. En Denver Health no se tolera la conducta indebida en las investigaciones y todas las acusaciones se investigan inmediatamente de acuerdo con las respectivas reglas y las normas y procedimientos de Denver Health.

Al igual que con el mantenimiento de todos los registros contables y financieros, nuestra política es presentar solamente costos auténticos, exactos y completos relacionados con las subvenciones para investigación. Si sospecha casos de mala conducta, fraude, desperdicio o abuso en proyectos de investigación o proyectos patrocinados, debe denunciar el asunto inmediatamente a su supervisor, a Servicios de Cumplimiento Empresarial o la línea telefónica ValuesLine de Denver Health. Usted puede optar por denunciar el fraude, desperdicio y abuso directamente al patrocinador.

Para obtener más información, consulte [Conducta Responsable en la Investigación \(Responsible Conduct of Research\)](#), [Protecciones de Participantes Humanos y Consentimiento Informado para Estudios de Investigación \(Human Subject Protections and Informed Consent for Research Studies\)](#), [Responder a Alegatos de Mala Conducta en una Investigación \(Responding to Allegations of Research Misconduct\)](#), y [Facturación Complementaria para Estudios de Investigación \(Ancillary Billing for Research Studies\)](#).

## TOME DECISIONES OBJETIVAS Y LIBRES DE INFLUENCIAS

### Evite conflictos de interés

Denver Health ha sido un pilar de la comunidad como hospital de la red de seguridad desde hace más de 150 años. Hemos trabajado mucho para aumentar la confianza que nuestros pacientes y la comunidad tienen en nosotros, y es importante proteger la confianza asegurando la integridad en todo lo que hacemos. Esto significa eliminar toda influencia en las decisiones que tomamos en el lugar de trabajo, ya sea real o aparente. Cuando los posibles conflictos de interés se manejan de forma incorrecta, se puede poner a Denver Health en riesgo de ser objeto de multas, litigios, sanciones, críticas de los pacientes, grupos de interés, o agencias del gobierno y de cobertura negativa de los medios.

Si tiene un conflicto de interés o se podría percibir que usted tiene un conflicto de interés, la objetividad y justicia de sus decisiones puede ser cuestionada. Podría haber un conflicto de interés si sus actividades externas, intereses financieros personales u otros intereses privados interfieren o parecen interferir con su capacidad para hacer su trabajo en Denver Health de forma objetiva y eficaz. Los miembros del equipo de Denver Health están obligados a garantizar que se mantienen libres de conflictos de interés que puedan afectar el desempeño de sus responsabilidades laborales en Denver Health.

A fin de mantener el más alto nivel de integridad y de confianza del público, se espera que los miembros del equipo de Denver Health lleven a cabo sus obligaciones de forma honesta, responsable y en cumplimiento pleno de los más altos estándares éticos y legales. Como primer paso para identificar y resolver conflictos de interés, todos los miembros del equipo de Denver Health deben divulgar inmediatamente todo conflicto de interés percibido, potencial o real completando el cuestionario de Conflictos de Interés.

Ejemplos de posibles conflictos que se deben evitar:

- Tomar decisiones laborales en Denver Health que van en contra de los intereses de la institución.
- Obtener beneficios financieros de fuentes externas a Denver Health debido a su función en Denver Health.
- Usar el horario de trabajo para actividades que no son de Denver Health.
- Usar activos de Denver Health para fines que no estén directamente relacionados con su trabajo en Denver Health.
- Personalmente obtener una ganancia a partir de su participación en un estudio de investigación o proyecto.
- Supervisar a un miembro de su familia que trabaje en Denver Health.

Debido a la amplia variedad de actividades que realiza Denver Health, no es posible proporcionar una lista exhaustiva de situaciones de conflictos de interés. Las normas sobre conflictos de interés disponibles en Denver Health Pulse describen ejemplos de situaciones de conflictos de interés, así como el procedimiento para denunciar o declarar un conflicto de interés.

Para obtener más información, consulte [Conflictos de Interés \(Conflicts of Interest\), Conflicto con Objetivos Operativos – Empleados de Nivel Gerencial \(Conflict with Operational Objectives – Management Employees\)](#).

## P y R

**P:** Trabajo en el Departamento de Emergencias y estoy considerando comenzar un negocio vendiendo equipos de resucitación en Internet. ¿Es esto un conflicto de interés?

**R:** Este tipo de empleo secundario puede ser un conflicto de interés, así que consulte al director de su departamento o a Recursos Humanos para que le orienten antes de seguir adelante.

## Conozca los límites sobre empleo externo

El empleo en Denver Health se considera primario ante cualquier otro empleo. Denver Health espera que todos los empleados de Denver Health sean transparentes y divulguen toda relación laboral externa, incluido el trabajo por cuenta propia. Los gerentes, supervisores y personal médico empleados no deben tener ninguna relación laboral simultánea, incluido el trabajo por cuenta propia, a menos que dicha relación haya sido aprobada por el Director de Recursos Humanos para el personal de gerencia y supervisión o el Director Médico para el personal médico empleado.

Las actividades relativas a relaciones laborales autorizadas tanto externas como por cuenta propia nunca se deben llevar a cabo dentro del tiempo pagado por Denver Health o usando los recursos de Denver Health, como propiedades, equipos, utilidades, etc. Además, se prohíbe abordar a miembros del equipo y a los pacientes de Denver Health por asuntos relativos a su relación laboral externa.

Para obtener más información, consulte [Conflictos de Interés \(Conflicts of Interest\)](#).

## Mantenga relaciones apropiadas con contratistas y proveedores

Denver Health se ha comprometido a mantener relaciones de trabajo positivas con contratistas, subcontratistas y proveedores. Elegimos a los proveedores, contratistas o subcontratistas según las necesidades clínicas o comerciales, evaluando su calidad, precio y antecedentes de desempeño. Las relaciones de Denver Health con estas empresas son imparciales y cumplen con las normas y procedimientos correspondientes. La información confidencial sobre los contratos con los proveedores, subcontratistas y contratistas no se deben divulgar a terceros sin permiso, excepto en caso de que así lo exija la ley.

## Conozca qué está permitido y qué no está permitido en relación con los regalos e interacciones con los proveedores

En Denver Health no permitimos que los regalos nublen nuestro buen juicio. Cada miembro del equipo de Denver Health debe estar absolutamente seguro de que hasta los artículos permitidos no planteen cuestionamientos sobre nuestra integridad o reputación. Si tiene la más mínima duda, comuníquese con Servicios de Cumplimiento Empresarial o con la línea telefónica ValuesLine de Denver Health antes de ofrecer o recibir estos objetos.

Comunicamos a los proveedores, los pacientes, los miembros y a otros que nuestros valores limitan lo que podemos dar y recibir porque queremos que nuestras relaciones comerciales y nuestros servicios se sustenten por sí solos. Reconocemos, no obstante, que ciertos objetos son apropiados y no presentan un riesgo de influir en nuestras decisiones.

Debe conocer las normas que se aplican para usted ya que pueden ser más restrictivas que lo que se describe aquí. Algunos departamentos y entidades dentro de Denver Health, como el Personal Médico, no permiten a los miembros de sus equipos aceptar regalos de ningún valor de los proveedores de Denver Health. Debido a la amplitud de las actividades que lleva a cabo Denver Health, no es práctico proporcionar una lista exhaustiva de situaciones en torno a los regalos.

Consulte las normas y procedimientos de Denver Health disponibles en Denver Health Pulse, que describen, en detalle, la orientación y expectativas relativas a los regalos.

### **REGALOS DE LOS PROVEEDORES**

Nunca ofrecemos ni aceptamos nada de valor a cambio de referencias o nuevos negocios. Todos los regalos, el entretenimiento y las comidas de negocios que se proporcionen o reciban deben ser infrecuentes, razonables y lo suficientemente pequeños como para que ni siquiera den la apariencia de influir en nuestra toma de decisiones.

### **REGALOS DE PACIENTES Y MIEMBROS**

Puede haber ocasiones en que un paciente o miembro desea reconocer a un miembro del equipo por un servicio excepcional y darle las gracias mediante un regalo. Aunque se desalienta la realización de regalos personales, se pueden aceptar y compartir con otros miembros del equipo objetos perecederos como alimentos o flores que no se pueden devolver. Objetos como entradas para eventos, certificados de regalo, etc., se deben donar a la Oficina de la Fundación de Denver Health. La Fundación de Denver Health es el vehículo principal para aceptar regalos de mayor valor.

### **REGALOS QUE NO PUEDE ACEPTAR**

Como miembro del equipo de Denver Health, hay ciertos regalos que usted nunca puede solicitar ni aceptar.

1. Regalos o patrocinios que incluyan condiciones
2. Propinas, gratificaciones, patrocinios o donaciones personales
3. Dinero en efectivo o regalos equivalentes a dinero en efectivo como cheques, certificados de regalo, vales y cupones
4. Armas de ningún tipo
5. Tabaco de ninguna clase
6. Drogas de ningún tipo
7. Artículos que puedan considerarse vulgares, pornográficos u ofensivos



Los regalos que están prohibidos se deben rechazar, devolver inmediatamente al remitente o deben ser donados de forma apropiada.

## **HACER REGALOS DESDE DENVER HEALTH**

En general, no se deben usar los recursos de Denver Health para comprar regalos para proveedores, pacientes, miembros ni funcionarios del gobierno. Puede haber situaciones en las que esto podría ser permisible, pero antes de ofrecer un regalo o cualquier cosa de valor, debe asegurarse de que al hacerlo no violará ninguna ley, ni ninguna norma, procedimiento, directiva, principio ni práctica de Denver Health, ni las normas sobre regalos del receptor. Tampoco puede haber ninguna intención o apariencia de intención de obtener influencia o algún otro tipo de ventaja.

## **VIAJES Y HONORARIOS DE ORADORES**

Todos los compromisos y contratos de oradores deben ser revisados y aprobados por un supervisor, Servicios de Cumplimiento Empresarial y la Oficina de Asesoría Jurídica General. Los miembros del equipo de Denver Health:

- Pueden recibir honorarios razonables y reembolsos por viajes y otros gastos asociados con su asistencia a conferencias o reuniones de organizaciones o asociaciones profesionales para actuar como orador, realizar presentaciones destacadas en una conferencia legítima, o participar en un grupo de trabajo o reunión;
- No pueden aceptar de los proveedores honorarios, pagos como oradores, asistencia pagada, gastos de viaje ni otros gastos para reuniones y conferencias;
- Pueden entregar a Denver Health todos los honorarios, pagos como oradores, asistencia pagada, gastos de viaje u otros gastos para reuniones y conferencias;
- No pueden aceptar honorarios para uso personal si tanto la presentación como toda la preparación relacionada se hicieron en tiempo que no corresponde a Denver Health.

Para obtener más información, consulte **Conflictos de Interés (Conflicts of Interest)**, **Reglamentación de Representantes de la Industria Farmacéutica y de Representantes de la Industria de Dispositivos Médicos (Regulation of Pharmaceutical Industry Representatives, Medical Device Industry Representatives)**, y **Política de Regalos e Interacciones con Proveedores (Gifts and Interactions with Vendors Policy)**.

# P Y R

**P:** Como muestra de agradecimiento por el trabajo que le ofrecemos, un proveedor ocasionalmente me invita a cenar o a alguna otra actividad de entretenimiento. ¿Es apropiado que yo acepte la invitación?

**R:** Extender o aceptar cortesías comerciales puede suscitar cuestionamientos legales y éticos. Estas actividades pueden realizarse solamente cuando están alineadas con las normas de Denver Health. Comuníquese con su supervisor o con Servicios de Cumplimiento Empresarial para conversar sobre las situaciones específicas.

**P:** Un proveedor me ofreció un certificado de regalo de \$500 para asegurarse de que resultara elegido para prestar servicios de personal temporal en Denver Health. ¿Se me permite aceptar el dinero?

**R:** No. Los miembros del equipo no deben aceptar ni recibir dinero para influir en una decisión.

**P:** ¿Qué pasa si un paciente o familiar agradecido se acerca a mí y desea hacer una donación?

**R:** Debe agradecerles y decirles que se comuniquen con la Fundación de Denver Health. Si la persona insiste en hacer un cheque inmediatamente, pídale que ponga como beneficiario a la Fundación de Denver Health. Entregue el cheque a su supervisor para que lo envíe a la Fundación. En ninguna circunstancia usted está autorizado a aceptar dinero en efectivo o equivalentes de efectivo.

## Cumpla con las leyes sobre comisiones ilícitas y referencia de pacientes

En cumplimiento de los reglamentos de Medicare y Medicaid, Denver Health no ofrece artículos de valor ni servicios, como la compensación de copagos o coaseguros, a los beneficiarios de Medicare o Medicaid a fin de atraerles como clientes.

Aceptamos referencias e ingresos de pacientes solamente basados en las necesidades médicas del paciente y nuestra capacidad para prestar los servicios necesarios. No pagamos, ni ofrecemos pagar a nadie – miembros del equipo, médicos ni otras personas o entidades – por referir a pacientes.

No se permite a ningún miembro del equipo de Denver Health ni a ninguna otra persona que actúe en nombre de la organización para solicitar o recibir nada de valor, directa o indirectamente, a cambio de referir a pacientes. De la misma forma, cuando se refieren pacientes a otro proveedor de atención médica, no tomamos en cuenta el volumen o el valor de las referencias que ese proveedor ha realizado (o pueda realizar) a Denver Health.

La relación entre los hospitales y los médicos que pueden referir pacientes a sus instituciones se rigen por las leyes y reglamentos federales y estatales. Las leyes federales aplicables son, entre otras, el Estatuto Antisoborno y la Ley Stark. Es importante que quienes interactúan con médicos, especialmente en lo relativo a los

pagos a los médicos por servicios prestados, brindando espacio o servicios a los médicos, reclutando médicos para la organización y haciendo los arreglos para los médicos que se desempeñan en cargos gerenciales, conozcan las disposiciones de las leyes, reglamentos y normas que regulan las relaciones entre las instituciones y los médicos.

# P Y R

**P:** Trabajo procesando informes de gastos para mi departamento. Recibí un informe que muestra la compra de regalos por un total de cientos de dólares para uno de los médicos que nos refiere pacientes. ¿Es esto aceptable?

**R:** No. Todo regalo u otra contraprestación con valor mayor al nominal puede dar la impresión de ser una forma de inducir referencias y está prohibido por la ley. Debe denunciar este hallazgo a su supervisor, a Servicios de Cumplimiento Empresarial o a la línea telefónica ValuesLine de Denver Health.

**P:** ¿Qué debo hacer si un médico me pide que le pague o le dé una compensación a cambio de referir pacientes a Denver Health?

**R:** Solicitar una comisión o “coima” por referir pacientes es ilegal, y participar en este tipo de arreglos sometería a Denver Health a un riesgo sustancial. Debe denunciar la situación inmediatamente a su supervisor, a Servicios de Cumplimiento Empresarial o a ValuesLine de Denver Health.



## Actividades políticas

Denver Health cree que todos deben votar y ser activos en la política, pero usted no puede apoyar a un candidato o un referéndum en ninguna de las siguientes formas:

- Dando a entender que habla en representación de Denver Health;
- Incluyendo el costo de una donación, recaudación de fondos, una cena u otra transacción como un gasto;
- Usando o permitiendo el uso del espacio, los activos o los empleados de Denver Health para fines de una campaña; o
- Usando el sistema de correo electrónico de Denver Health para expresar opiniones políticas personales.

Los límites que se detallan anteriormente con respecto a la actividad política no se aplican si:

- Denver Health le pide a usted que visite a un funcionario público para hablar de la visión de Denver Health sobre una cuestión relacionada con el sector; o
- Denver Health invita a una persona conocida a una de nuestras instalaciones para llamar la atención de la opinión pública sobre una cuestión relativa a la atención médica.

Para obtener más información, consulte [Solicitud/Distribución \(Solicitation/Distribution\)](#) y [Norma sobre la Reserva de Salas de Reunión para Grupos Internos y Externos \(Meeting Room Reservations for Internal and External Groups Policy\)](#).

# P Y R

**P:** Entiendo que Denver Health no apoya a candidatos ni partidos políticos. Pero, ¿por qué en ocasiones Denver Health respalda referéndums u otros esfuerzos legislativos?

**R:** Es legal y apropiado que la Junta Directiva de Denver Health exprese su apoyo a cuestiones o esfuerzos que promuevan resultados positivos para la salud de la población y que se oponga a esfuerzos que no lo hagan.

**P:** Hago trabajo voluntario para un candidato local que se está postulando a un cargo. ¿Puedo usar la fotocopidora para hacer volantes?

**R:** No. No puede usar el tiempo ni los recursos de Denver Health para apoyar actividades políticas.

## Contribuciones benéficas

La Fundación de Denver Health recibe regalos de los donantes para apoyar su misión benéfica. La solicitud de contribuciones a los donantes se debe hacer de acuerdo con las siguientes normas de Denver Health:

- Se debe obtener aprobación previa de la Junta Directiva de la Fundación de Denver Health.
- Solicitar donaciones debe ser parte de una campaña anual o especial de la Fundación de Denver Health dirigida al público en general.
- No se puede decir ni sugerir a un proveedor que Denver Health hará compras o no a ese proveedor en función de si hace o no una donación.

Denver Health debe depositar las donaciones inmediatamente en la cuenta correspondiente de la Fundación de Denver Health.

Para obtener más información, consulte [Regalos e Interacciones con Proveedores \(Gift and Interactions with Vendors\)](#).

## COOPERE CON LAS AUTORIDADES Y LAS INVESTIGACIONES DEL GOBIERNO

El sector de la atención médica está altamente regulado y, por ende, Denver Health recibe visitas no anunciadas y es objeto de indagaciones periódicas por parte de organismos locales, estatales y federales, a las que debemos responder. Todos los miembros del equipo de Denver Health deben cooperar con los funcionarios del gobierno. Si una agencia o representante del gobierno se comunica con usted durante el desempeño de sus funciones, o si usted recibe una citación judicial u otro documento jurídico que no esté dirigido a usted personalmente, su primera acción, antes que nada, debe ser notificar inmediatamente a su supervisor directo, a Servicios de Cumplimiento Empresarial y/o la Oficina de Asesoría Jurídica General.

Las comunicaciones de los miembros del equipo de Denver Health con los organismos del gobierno deben ser sinceras, completas y exactas y coordinadas con la gerencia. Las respuestas también se deben coordinar con el departamento de Cumplimiento (Compliance ) o el departamento Jurídico (Legal), según sea apropiado. Las respuestas erróneas o parciales a estas preguntas pueden someter a Denver Health a posibles riesgos negativos. Por otra parte, brindar datos cuando no sea obligatorio puede ser una violación del derecho de privacidad del paciente y puede exponer a Denver Health a riesgos negativos. Los miembros del equipo de Denver Health no deben ocultar, modificar ni destruir documentos, mentir ni hacer declaraciones falsas a funcionarios del gobierno en ninguna circunstancia.

Para obtener más información, consulte [Recepción de Citaciones Judiciales, Emplazamientos y Quejas \(Receipt of Subpoenas, Summons and Complaints\)](#).

# P y R

**P:** ¿Qué debo hacer si un funcionario del gobierno pide hablar conmigo sobre las actividades de mi departamento?

**R:** Usted tiene derecho a hablar con un funcionario del gobierno y Denver Health no restringirá este derecho. También debería notificar a su supervisor inmediato, a Servicios de Cumplimiento Empresarial y/o a la Oficina de Asesoría Jurídica General lo antes posible. También es importante que sepa que puede tener derecho a consultar a un abogado personal antes de responder a cualquier pregunta.

## PROTEJA NUESTRA REPUTACIÓN

### Marketing y Relaciones Públicas

Todos los programas de marketing desarrollados e implementados por Denver Health para la comunidad en general cumplen con las directivas éticas de Denver Health. Los programas de marketing reflejan la verdad en la publicidad y son exactos en la presentación de los hechos. Denver Health puede utilizar el marketing para: (1) informar a la comunidad sobre la viabilidad y el valor de nuestros servicios y productos y (2) informar al público sobre las opiniones de Denver Health sobre cuestiones de políticas públicas en materia de atención médica. El marketing y la publicidad que hacen declaraciones sobre la salud y la seguridad deben estar respaldados por pruebas o estudios aprobados por expertos en el campo correspondiente.

Todos los esfuerzos de marketing y relaciones públicas son realizados por el Departamento de Marketing y Relaciones Públicas (RP). Los departamentos y propiedades de Denver Health deben obtener aprobación del Departamento de Marketing y RP antes de crear o publicar nuevos materiales de marketing, inclusive blogs, sitios web y cuentas en los medios sociales (ver Términos de Uso de los Medios Sociales a continuación).

Todas las publicidades y otros tipos de marketing deben cumplir con las normas de HIPAA y otras normativas del gobierno. Para cumplir con estas normas, el marketing y la publicidad: (1) deben decir la verdad; (2) deben ser informativos; (3) no deben ser engañosos; y (4) no deben revelar información confidencial de la entidad o de los pacientes.

Para asegurar que todos los materiales de marketing y publicidad no solamente estén alineados con la misión, los valores y objetivos de Denver Health, sino que también cumplan con los requisitos que se detallan anteriormente, debe planificar y coordinar sus actividades con el Departamento de Marketing y Comunicaciones en

[Public\\_Relations@dhha.org](mailto:Public_Relations@dhha.org).

# P y R

**P:** Nuestro departamento está organizando un programa que creemos sería de interés para la comunidad. ¿Puedo llamar a la prensa y darles los detalles?

**R:** No. Todas las comunicaciones externas o internas deben estar coordinadas a través del Departamento de Marketing y Comunicaciones enviando un correo electrónico a: [Public\\_Relations@dhha.org](mailto:Public_Relations@dhha.org).

## Interacción con los medios

Para evitar confusiones, Denver Health se comunica con los medios y la comunidad con una voz clara y unificada. De acuerdo con las normas de Denver Health, todas las consultas o solicitudes de la prensa para realizar entrevistas, emitir comunicados de prensa o usar el logo de la empresa deben ser coordinados y realizados por personal del Departamento de Marketing y RP. Si un miembro de la prensa se comunica con usted, por favor llame al equipo de relaciones con los medios al **303-520-9591**.

Para obtener más información, consulte [Divulgación de Información a los Medios \(Release of Information to the Media\)](#).

## Términos de Uso de los Medios Sociales

Se espera que los empleados de Denver Health cumplan con las normas y procedimientos para los sitios de los medios sociales de Denver Health y actúen de forma responsable al publicar información.

### **CUENTAS DE DENVER HEALTH EN LOS MEDIOS SOCIALES: ACTUALES Y SOLICITUDES DE NUEVAS CUENTAS**

- No se permite a los empleados de Denver Health crear de forma independiente una cuenta en los medios sociales con la marca Denver Health en ninguna plataforma (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) cuya función sea representar a Denver Health, sus departamentos/ propiedades o sus intereses.
- Se puede permitir la creación de nuevas cuentas si los representantes y/o empleados de los departamentos y propiedades de Denver Health se comunican con el Departamento de Marketing y RP para solicitar la aprobación antes de crear nuevas cuentas oficiales de Denver Health en los medios sociales.

### **USO PERSONAL DE LOS MEDIOS SOCIALES: DERECHOS Y RESPONSABILIDADES**

- Publicar información sobre los pacientes es una violación de HIPAA y está estrictamente prohibido. Esto incluye los nombres de los pacientes (parciales o completos), descripciones de tratamientos o enfermedades o fotos de los pacientes (incluir fotos del rostro de los pacientes o una foto con pacientes en el fondo).
- Denver Health no requiere que usted sea "amigo" ni acepte solicitudes de ningún paciente o familiar de los pacientes en los medios sociales. En interés de la privacidad personal, Denver Health hace una fuerte advertencia contra comunicarse con los pacientes en los medios sociales.
- Se recomienda al personal médico que tome en cuenta que ofrecer consejos médicos a través de los medios sociales a un paciente o posible paciente en otro estado puede constituir práctica de la medicina sin licencia.
- Los blogs, sitios web, wikis, salas de chat y otras formas de comunicaciones en los medios sociales que los empleados hagan a título individual son interacciones personales, no comunicaciones oficiales.
- Denver Health solicita que los usuarios aclaren de alguna manera que sus opiniones son personales. Por ejemplo, es mejor incluir una exención de responsabilidad, por ejemplo, "Las opiniones publicadas en este sitio son personales y no necesariamente reflejan el punto de vista de Denver Health."

- Cuando use los medios sociales, use el sentido común y tenga en cuenta que todos los contenidos, publicaciones y actividades son públicos. Siempre sea respetuoso con otros empleados, nuestros clientes, pacientes, nuestros socios y afiliados, y otros que trabajan en representación de Denver Health. Evite usar declaraciones, fotografías, videos o audios que razonablemente se podrían considerar maliciosos, obscenos, amenazantes o intimidantes, que menosprecien a nuestros empleados, clientes, socios y afiliados o que puedan constituir acoso u hostigamiento. Ejemplos de este tipo de conducta podrían ser publicaciones ofensivas que tengan la intención de dañar la reputación de una persona o publicaciones que podrían contribuir a un ambiente de trabajo hostil basados en la raza, sexo, discapacidad, religión o cualquier otra condición protegida por la ley o por las normas de Denver Health.
- Su sitio en las redes sociales no es el lugar ideal para presentar quejas, por ejemplo en cuestiones de supuesta discriminación, problemas de cumplimiento, acoso o seguridad. Las quejas contra Denver Health con respecto a estas cuestiones se deben presentar de conformidad con los procedimientos y opciones para la presentación de quejas de Denver Health para que la gerencia pueda abordarlas. Las formas de comunicación apropiadas son la línea telefónica ValuesLine de Denver Health, su supervisor directo, Recursos Humanos u otros medios identificados en las normas y procedimientos de Denver Health.
- Si se comunica con usted un miembro de los medios para que hable en nombre de Denver Health sobre una publicación o comentario que usted haya hecho en un sitio de las redes sociales, su primera acción, antes que nada, debe ser dirigir la solicitud de los medios al Departamento de Relaciones con los Medios y alertarlos en [Public\\_Relations@dhha.org](mailto:Public_Relations@dhha.org) o [DenverHealthMedia@dhha.org](http://DenverHealthMedia@dhha.org).
- Cuando usan los medios sociales, los miembros del equipo deben ajustarse a muchos aspectos de este Código de Conducta, el deber de confidencialidad, las normas y procedimientos de Denver Health y/o los Estándares de Comportamiento. En consecuencia, se espera que su comportamiento sea apropiado y profesional.

Para obtener más información, consulte las Normas sobre **Uso de los Medios Sociales (Social Media Use)**, **Desempeño Basado en Responsabilidad (Accountability Based Performance)**, y **Violencia en el Lugar de Trabajo (Violence in the Workplace)**.

## P y R

**P:** He desarrollado muchas relaciones estrechas con los miembros de las familias de mis pacientes y muchos de ellos son mis amigos en Facebook. Si alguno de estos "amigos" me pide asesoramiento médico a través de Facebook, ¿está bien que responda la pregunta?

**R:** Los empleados nunca deberían dar consejos médicos a través de los medios sociales. Aliente a los pacientes a que se comuniquen con su proveedor de atención médica.

**P:** ¿Puedo publicar una foto de una parte del cuerpo de un paciente en la que el paciente no puede ser identificado en mi página personal en los medios sociales?

**R:** No. No debe publicar fotos de los pacientes, partes del cuerpo de los pacientes, imágenes del paciente, etc., incluso si no están identificadas. Esto incluye fotos en el teléfono celular de heridas, tatuajes, marcas de nacimiento, etc., ni tampoco imágenes como radiografías, tomografías computarizadas, etc.

## PROTEJA LOS ACTIVOS DE DENVER HEALTH

El tiempo, los equipos y otros activos de Denver Health

Cada uno de los miembros del equipo de Denver Health es responsable de preservar los activos de nuestra organización, que incluyen, entre otros, el tiempo, los materiales, suministros, equipos y la información. Como regla general, los activos de Denver Health se deben usar para fines de la empresa solamente, fundamentalmente para el beneficio de Denver Health y sus pacientes. Debe abordar con su supervisor cualquier pregunta sobre el uso de los activos de Denver Health para otros propósitos.

La Oficina de Gestión de Equipos debe encargarse de la eliminación o venta de un activo de Denver Health que ya no se use dentro de Gestión de Materiales, de acuerdo con las normas y procedimientos de Denver Health.

Para obtener más información, consulte [Activos Fijos – Capitalización y Depreciación, Reutilización, Reinstalación y Disposición de Equipos de Computación \(Fixed Assets – Capitalization and Depreciation, Re-use, Re-deployment, and Disposition of Computing Equipment\)](#), [Disposición de Equipos de Capital Adquiridos con Programas Patrocinados \(Disposal of Capital Equipment Purchased with Sponsored Programs\)](#), [Violencia en el Lugar de Trabajo \(Violence in the Workplace\)](#) y [Desempeño Basado en Responsabilidad \(Accountability Based Performance\)](#).

# P y R

**P:** Si veo a un miembro del equipo que intencionalmente hace un uso o manejo indebido de los bienes de Denver Health, ¿qué podría hacer?

**R:** Todo miembro del equipo tiene la obligación de tratar los bienes y equipos de Denver Health con cuidado y respeto. Esto incluye denunciar todo daño o mal funcionamiento al personal apropiado. Si tiene conocimiento de que alguien de forma intencional o por negligencia daña bienes o equipos, reporte lo que ha observado a su supervisor, a Servicios de Cumplimiento Empresarial o a la línea telefónica ValuesLine de Denver Health.

## Acceso físico a las instalaciones de Denver Health

Para proteger la seguridad de los miembros de nuestro equipo, los pacientes y los activos de Denver Health, cuando esté trabajando:

- Use su identificación en todo momento.
- Si ve a personas sin identificación, ofrézcales asistencia para llegar a su destino.
- Si usted ve a personas sin la identificación apropiada o sin un acompañante en un área restringida:
  - No proporcione acceso a las instalaciones de Denver Health a personas no autorizadas.

- Ofrezca acompañarlas a un área apropiada.
- Haga que una persona autorizada las asista.
- Denúncielas al personal de seguridad.

Para obtener más información, consulte [Plan de Gestión de la Seguridad \(Security Management Plan\)](#) y [Credenciales de Identificación \(Identification Badges\)](#).

## Derechos y obligaciones relacionados con la propiedad intelectual

Toda obra de autor, invención u otra creación producida por un miembro del equipo de Denver Health usando materiales de la empresa dentro del horario de la empresa se considera propiedad de Denver Health, por ejemplo patentes, marcas registradas, derecho de autor, secretos profesionales u otros derechos de propiedad intelectual.

Cuando usted se convierte en miembro del equipo de Denver Health, usted acepta que todas las obras de autor, invenciones, u otras creaciones hechas individualmente o de forma conjunta con otros usando materiales de la empresa en el horario de la empresa son "trabajos realizados por encargo" según la definición del término en la Ley de Derecho de Autor de Estados Unidos de 1976, con sus enmiendas.

Para obtener más información, consulte [Propiedad Intelectual \(Intellectual Property\)](#).

## Tecnología y sistemas de comunicación

Todos los sistemas de comunicación, entre otros, las computadoras, el correo electrónico, Denver Health Pulse, el acceso a Internet, los teléfonos proporcionados por la empresa, y el correo de voz, son propiedad de Denver Health y se deben usar principalmente para propósitos de la empresa de acuerdo con las normas y procedimientos de las comunicaciones electrónicas.

Se permite el uso personal limitado de los sistemas de comunicación de Denver Health, pero los usuarios deben asumir que las comunicaciones no son privadas. Los usuarios de los sistemas de computación y telefonía no deben tener ninguna expectativa de privacidad con respecto a nada que puedan crear, guardar, enviar o recibir, ya que Denver Health se reserva el derecho de monitorear y/o acceder al uso de comunicaciones y los contenidos de acuerdo con las normas y procedimientos de Denver Health.

Los miembros del equipo que abusen de nuestros sistemas de comunicación o los usen de forma excesiva para fines que no sean de la empresa pueden perder los privilegios y estar sujetos a acciones disciplinarias.

No use los medios electrónicos de Denver Health para transmitir, recuperar o guardar ninguna comunicación que sea:

- Hostil, obscena o sexualmente explícita;
- Difamatoria, amenazante o ilegal;
- Discriminatoria o de acoso;
- Religiosa o política; o
- Una carta en cadena, aviso personal, o datos protegidos por derecho de autor.

Los miembros del equipo deben cumplir con las normas y procedimientos de seguridad de la información de Denver Health que rigen el uso de los sistemas de información. Los miembros del equipo deben usar solamente los nombres de usuario que se les asignaron individualmente y no se les permite compartir ni divulgar una cuenta de usuario que se use para acceder a los sistemas o la información de Denver Health.

Para obtener más información, consulte [Norma sobre Mensajes Electrónicos: Correo Electrónico, Mensajes de Texto y Fotografía Móvil \(Electronic Messaging-Email, Texting, and Mobile Photography Policy\)](#).

## P y R

**P:** Estamos muy ocupados en la unidad, especialmente durante tiempos con muchas admisiones. A veces usamos una contraseña durante el día, la de una enfermera. Lo hacemos más para mirar datos que para ingresar datos al sistema, ¿esto está bien?

**R:** No. Los miembros del equipo deben usar su propia contraseña para proteger su identidad en el sistema y asegurarse de que acceder solamente a las áreas necesarias para hacer su trabajo. Los miembros del equipo deben cerrar la sesión (log off) o asegurar el registro en el medio electrónico (datos) y/o en las estaciones de las computadoras cuando se marchen.



# AYUDE A HACER QUE DENVER HEALTH SEA EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

## CUMPLA CON LAS NORMAS DE COMPORTAMIENTO

Su comportamiento es crucial para que Denver Health cumpla su misión, visión y valores. Se espera que todos los miembros del personal de Denver Health mantengan interacciones personales con los pacientes, las familias y los colegas del trabajo que sean profesionales, comprensivas y amables de acuerdo con este Código de Conducta, con los Principios y Prácticas, y con las Normas de Comportamiento.

Los valores de Denver Health reflejan lo que creemos que es importante en la vida y, en última instancia, nos ayudan a crear el futuro que deseamos. Es fundamental comprender nuestros valores y reconocerlos y celebrarlos explícitamente.

**Excelencia** - Somos mejores todos los días.

**Compasión** - Cuidamos de todos.

**Tenacidad** - Luchamos por todos.

**Custodia** - Utilizamos los recursos de forma responsable.

**Aprendizaje** - Educamos a la siguiente generación

## ME COMPROMETO A ASUMIR LA RESPONSABILIDAD DE DEMOSTRAR NUESTROS VALORES SIGUIENDO LAS SIGUIENTES NORMAS:

- Respetar a mis pacientes y colegas de trabajo esforzándome por entender su cultura y creencias;
- Respetar la privacidad y confidencialidad de los pacientes, especialmente en las áreas públicas;
- Usar siempre AIDET (en español, reconocimiento, presentación, duración, explicación, agradecimiento);
- Ser profesional en mi comunicación tanto de forma electrónica como personal;
- Lavarme las manos antes y después de cada encuentro con un paciente;
- Llegar a tiempo y listo para el trabajo al inicio del turno;
- Cumplir con nuestro código de vestir;
- Acompañar a los pacientes y visitantes al área que están buscando siempre que sea posible;
- Educar a otros sobre las Normas de Comportamiento.

## LAS NORMAS ADICIONALES PARA LOS LÍDERES SON, ENTRE OTRAS:

- Ser un modelo de las Normas de Comportamiento;
- Practicar rondas, enviar notas de agradecimiento y observar las habilidades AIDET de mis subordinados directos;

- Hacer que mis subordinados directos rindan cuentas por su desempeño y su cumplimiento de las Normas de Comportamiento;
- Aprender y usar las herramientas LEAN para la adaptación permanente, la innovación y la reducción de costos.

Para obtener más información, consulte [Desempeño Basado en Responsabilidad \(Accountability Based Performance\)](#)

# P y R

**P:** ¿Por qué son importantes las Normas de Comportamiento?

**R:** Creemos que la confianza, el respeto y la excelencia son la base del compromiso de Denver Health de brindar una atención médica de calidad a los pacientes. Las Normas de Comportamiento se desarrollaron para reflejar el compromiso de Denver Health con el trabajo en equipo, el servicio y la comunicación. Al asumir un compromiso oficial de poner en práctica estas normas, las aplicamos, reconocemos que son comportamientos esperados y alentamos a los miembros del equipo de Denver Health a practicarlas diligentemente.

## Mantenga las licencias y certificaciones apropiadas

Los miembros del equipo, los contratistas independientes y los profesionales de atención médica que desempeñan cargos que requieran licencias, certificaciones u otras credenciales profesionales son responsables de mantener sus credenciales vigentes y deberán cumplir en todo momento con los requisitos federales y estatales aplicables a sus respectivas disciplinas. A fin de asegurar el cumplimiento, Denver Health se reserva el derecho a exigir la presentación de pruebas de la vigencia de su licencia o credencial.

Denver Health no permite que ningún miembro del equipo, contratista independiente o profesional de atención médica trabaje sin tener licencia o credencial vigente. Cada persona debe contar con un comprobante de la vigencia y validez de su licencia, certificación, registro, acreditación o credencial según sea necesario por la descripción de su cargo.

Para obtener más información, consulte [Mantenimiento de Licencia, Certificación y/o Registro \(Maintaining Licensure, Certification, and/or Registration\)](#).

## Cumpla con las leyes de derechos de autor

Los miembros del equipo de Denver Health deben cumplir con todas las leyes sobre derecho de autor. Ningún miembro del equipo de Denver Health debe usar o reproducir ningún documento, obra de arte, cinta de video, cinta de audio, fotografía o película, por ejemplo materiales digitales, que estén protegidos por la ley federal de derechos de autor sin autorización por escrito del titular del derecho de autor.

Para obtener más información, consulte [Política de Derechos de Autor \(Copyright Policy\)](#).

# P Y R

**P:** Encontré un artículo que creo que podría ser útil para otras personas en mi departamento. ¿Puedo hacer una copia y distribuirlo entre el personal?

**R:** La doctrina del “uso justo” puede permitir que usted haga una copia del artículo o publicación para fines educativos. Antes de hacer una copia, verifique con la fuente sobre el permiso de derecho de autor. En la mayoría de los casos las fuentes incluyen un número telefónico al que se puede llamar. Si todavía tiene dudas, llame a la Oficina de Asesoría Jurídica General.

## Valore la diversidad y la igualdad de oportunidades

Denver Health es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades y no discrimina a ninguna persona por razones de raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, transgénero, expresión de género, estado civil, embarazo, información genética ni condición de veterano con respecto a ofertas, términos o condiciones de empleo. Hacemos arreglos razonables para limitaciones físicas y mentales conocidas de las personas con discapacidades que estén calificadas para el puesto.

Denver Health promueve la diversidad en su fuerza laboral en todos los niveles de nuestra organización. Nos hemos comprometido a proporcionar un ambiente inclusivo donde todos sean tratados de forma justa, digna y respetuosa. Nos hemos comprometido a seleccionar y retener un personal diverso que refleje a los pacientes y a las comunidades a las que servimos. Consideramos las leyes, reglamentos y normas relativas a la diversidad como normas mínimas.

Para obtener más información, consulte [Igualdad de Oportunidades de Empleo \(Equal Employment Opportunity\)](#).

# P Y R

**P:** ¿Cuál es la mejor forma de crear un ambiente de inclusión para los miembros del equipo de Denver Health que sean de grupos étnicos diversos?

**R:** Algunos ejemplos de formas de apoyar la inclusión de todas las razas y grupos étnicos en toda la entidad son los siguientes:

- Estar conscientes y ser sensibles a los orígenes culturales, las vidas e intereses de los empleados fuera del lugar de trabajo
- Trabajar para forjar relaciones a través de un mayor entendimiento e inclusión
- Asegurarnos de que todos los empleados tengan la oportunidad de participar en la toma de decisiones y la planificación para las actividades sociales
- Reconocer todas las creencias religiosas que estén presentes en el lugar de trabajo

## Cree un lugar de trabajo libre de acoso

Todos los miembros del equipo de Denver Health tienen derecho a trabajar en un ambiente libre de acoso y de comportamiento violento. No toleramos el acoso a ninguna persona por sus características diferentes u origen cultural diverso.

El acoso sexual queda explícitamente prohibido. Esta prohibición incluye propuestas sexuales no correspondidas o la solicitud de favores sexuales con relación a decisiones sobre el empleo. Asimismo, en Denver Health no se tolera la conducta verbal, no verbal o física de naturaleza sexual que interfiera con el desempeño laboral de una persona o cree un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo. La violencia o las amenazas de violencia no tienen cabida en ningún lugar de trabajo de Denver Health. Denver Health se compromete a mantener un ambiente de trabajo libre de violencia o acoso. Los empleados que observen o experimenten alguna forma de acoso o violencia deben reportar el incidente inmediatamente a su supervisor, al departamento de RH, a un miembro de la gerencia o a la línea telefónica ValuesLine de Denver Health.

Denver Health se reserva el derecho de responder a todo acto de violencia basado en hechos reales o la percepción de actos de violencia de la manera que Denver Health considere apropiada según las circunstancias y hechos específicos. Denver Health ofrecerá medidas de seguridad razonables para asistir a un empleado que experimente amenazas de violencia. Esto puede suponer colocar a un empleado en licencia administrativa con goce de sueldo a discreción de Denver Health si se determina que la presencia del empleado en las instalaciones de Denver Health crea un riesgo de seguridad significativo para el empleado, los colegas del trabajo, los pacientes o el público que no se puedan mitigar adecuadamente.

Para obtener más información, consulte [Violencia en el Lugar de Trabajo \(Violence in the Workplace\)](#) y [Prevención de Discriminación y Acoso \(Discrimination and Harassment Prevention\)](#).

## Fomente el compromiso de Denver Health con la capacitación y la comunicación

Denver Health tiene un fuerte compromiso con la capacitación y educación permanentes de los miembros de nuestro equipo. Se han desarrollado extensos programas de capacitación y educación para garantizar que las personas en toda la organización tengan conocimiento de las normas que se aplican a ellas. Los miembros del equipo de Denver Health deben completar una capacitación sobre el Código de Conducta. Algunos miembros del equipo deben asistir a otros cursos de capacitación obligatorios adicionales. Las normas y procedimientos de Denver Health describen los requisitos de capacitación específicos para diferentes trabajos.

Muchos recursos disponibles sobre el Programa de Cumplimiento Empresarial están disponibles en Denver Health Pulse y para el público en general en el sitio web de Denver Health ([www.DenverHealth.org](http://www.DenverHealth.org)). Recomendamos especialmente a todos los miembros del equipo y afiliados que visiten a menudo ambos sitios.

Para obtener más información, consulte [Educación y Capacitación \(Education and Training\)](#).

## Defienda el cumplimiento de las normas ambientales

Denver Health tiene como política cumplir con todas las leyes y regulaciones ambientales relativas a nuestras operaciones. Actuamos para preservar al máximo razonablemente posible nuestros recursos naturales. Cumplimos con todas las leyes ambientales y cada una de nuestras instalaciones funciona con los permisos y aprobaciones necesarios. Como organización, empleamos procedimientos apropiados para proveer un ambiente de cuidado y prevenir la contaminación.

Con el fin de ayudar a Denver Health a cumplir con estas leyes y reglamentos, todos los miembros del equipo de Denver Health deben entender cómo las tareas de su trabajo pueden influir en el medio ambiente, deben observar todos los requisitos para el manejo correcto de materiales peligrosos y alertar inmediatamente a los supervisores de cualquier situación relativa a la emisión de sustancias peligrosas, la disposición inapropiada de desechos médicos y peligrosos o cualquier situación que pueda dañar el ambiente.

Para obtener más información, consulte [Materiales Peligrosos y Plan de Gestión de Residuos \(Hazardous Materials and Waste Management Plan\)](#).

## Brinde apoyo para que el campus de Denver Health esté libre de humo

Con el fin de promover la salud, el bienestar y la seguridad de los pacientes, visitantes y empleados, Denver Health ofrece un ambiente libre de humo. Fumar (cigarrillos o marihuana) y el uso de cualquier producto de tabaco está prohibido en todas las instalaciones de Denver Health como patios, estacionamientos, estructuras de estacionamientos y veredas dentro de los límites de la propiedad. Los miembros del equipo de Denver Health deben comunicar esta norma con cortesía a los pacientes y visitantes.

Para recibir más información consulte [Ambiente Libre de Tabaco \(Tobacco-Free Environment\)](#).

## Mantenga el lugar de trabajo de Denver Health libre de drogas y alcohol

Para proteger los intereses de los miembros del equipo y de los pacientes, Denver Health se ha comprometido a ofrecer un ambiente de trabajo libre de alcohol y drogas. Todos los miembros del equipo deben presentarse a trabajar libres de la influencia del alcohol o drogas ilegales. Presentarse a trabajar bajo la influencia de alguna droga ilegal o alcohol; tener una droga ilegal en su sistema; o usar, poseer o vender drogas ilegales durante su horario de trabajo o en las instalaciones de Denver Health puede tener como resultado la terminación inmediata del empleo. Podemos usar exámenes de detección drogas como medio para hacer cumplir esta norma.

Para obtener más información, consulte [Lugar de Trabajo Libre de Drogas y Alcohol \(Drug and Alcohol-Free Workplace\)](#).

## Haga que la salud y la seguridad del lugar de trabajo sean una prioridad

En Denver Health es prioridad tener un lugar de trabajo seguro para los miembros de su equipo. Todas las entidades de Denver Health cumplen con todas las reglas y reglamentos del gobierno y las normas de DHHA que promueven la protección de la salud y la seguridad en el lugar de trabajo. Los miembros del equipo de Denver Health deben conocer y entender las normas que se aplican a las responsabilidades específicas de su trabajo y pedir consejo a su administrador, supervisor u Oficial de Seguridad cuando surja una pregunta o inquietud. Toda lesión sufrida en el lugar de trabajo debe ser reportada inmediatamente a un administrador o supervisor para que se puedan tomar medidas de inmediato para abordar el problema.

Para obtener más información, consulte [Norma para el Plan de Seguridad de los Pacientes, Visitantes y Empleados \(Patient, Visitor and Employee Safety Plan Policy\)](#) y [Plan de Gestión de Residuos y Materiales Peligrosos \(Hazardous Materials and Waste Management Plan\)](#).

# CONOZCA SUS RECURSOS

El cumplimiento es responsabilidad de todos en Denver Health, y hay muchos recursos que pueden ayudarle y orientarle para hacer lo correcto en situaciones difíciles en el trabajo o dilemas éticos. Algunos de estos recursos son:

- Su gerente, supervisor, director o ejecutivo
- Servicios de Cumplimiento Empresarial, por ejemplo las funciones de Cumplimiento y Auditoría Interna para DHHA y DHMP
- El Equipo de Relaciones con los Empleados de Recursos Humanos
- Normas, Procedimientos, Directivas, Principios y Prácticas de Denver Health
- La Oficina de Asesoría Jurídica General
- La línea telefónica ValuesLine de Denver Health (**1-800-273-8452**) o <http://www.denverhealth.ethicspoint.com/>.

## Conozca los Servicios de Cumplimiento Empresarial de Denver Health

Denver Health tiene un departamento de Servicios de Cumplimiento Empresarial que incluye las funciones de Auditoría Interna y Cumplimiento de la organización. El departamento de Servicios de Cumplimiento Empresarial supervisa los programas de cumplimiento de DHHA y DHMP. Servicios de Cumplimiento Empresarial es un recurso para los miembros del equipo de Denver Health y apoya y alienta una cultura de ética en la toma de decisiones para asegurarse de que las operaciones estén alineadas con las leyes, reglamentos, políticas, procedimientos, lineamientos y normas.

Los programas de cumplimiento de Denver Health están compuestos de siete elementos que incluyen el establecimiento de normas (El Código y las normas y procedimientos), la comunicación de normas, la promoción de un mecanismo para las denuncias de posibles problemas de cumplimiento y ética, el control y la auditoría y el mantenimiento de una estructura organizacional que promueva el programa. Cada uno de estos elementos se detalla en el Plan de Cumplimiento de Denver Health and Hospital Authority y los Planes de Cumplimiento del Plan Médico de Denver Health, que están disponibles en Denver Health Pulse. Le recomendamos que revise estos documentos y se familiarice con ellos.

Para obtener más información, consulte el **Plan de Cumplimiento de DHHA (DHHA Compliance Plan)** y el **Programa de Cumplimiento de DHMP (DHMP Compliance Program)**.





## Alce su voz

Denver Health se ha comprometido a mantener, según sea apropiado, la confidencialidad y el anonimato de todas las personas que de buena fe denuncian problemas de cumplimiento. Usted está protegido de represalias por buscar orientación o reportar posibles violaciones que involucren un problema de cumplimiento. Todos los miembros del equipo de Denver Health tienen la facultad y la obligación de denunciar todo conocimiento de una violación de leyes, reglamentos, del Código de Conducta o de un procedimiento, principio o práctica de Denver Health. Tener conocimiento de una violación y no denunciarla puede llevar a la adopción de medidas correctivas, que pueden incluir la terminación del empleo. De la misma forma, hacer denuncias falsas intencionalmente es una violación grave de las normas de Denver Health y resultará en la aplicación de medidas correctivas.

Se espera y requiere que su supervisor inmediato y otros líderes de su área resuelvan los problemas de cumplimiento que se denuncien ante ellos. En el caso de que un asunto no se resuelva, o usted tenga reservas para denunciar el asunto dentro de su departamento, puede comunicarse con Servicios de Cumplimiento Empresarial personalmente o llamando al **303-602-3255**. También puede optar por llamar a la línea telefónica ValuesLine de Denver Health, **1-800-273-8452**, o completar una denuncia en la web en <http://www.denverhealth.ethicspoint.com/>.

La línea telefónica ValuesLine es una gran opción para denunciar de forma anónima un problema de cumplimiento o de ética empresarial si usted decide hacerlo así. A fin de garantizarle que sus denuncias sigan siendo anónimas, contratamos a una firma externa que gestiona la línea telefónica ValuesLine.

Los operadores no son empleados de Denver Health y están disponibles para responder a su llamada las 24 horas del día. De la misma forma, el sitio web utilizado para las denuncias en la web es un sitio externo gestionado por una firma externa. Cuando denuncie un posible problema de cumplimiento, esté preparado para proveer información detallada porque sin suficiente información, puede no ser posible investigar de forma apropiada el asunto.

Para obtener más información, consulte **Sin Represalias (Non-Retaliation)**, el **Plan de Cumplimiento de DHHA (DHHA Compliance Plan)** y el **Plan de Cumplimiento de DHHP (DHHP Compliance Plan)**.



# GRACIAS

Gracias por su dedicación a Denver Health y por contribuir a la misión, visión y los valores de esta gran organización en todo lo que hace. Usted juega un papel fundamental en sostener nuestra reputación y la confianza que hemos construido entre nosotros, con nuestros pacientes, nuestros miembros, y la comunidad a la que servimos. Gracias por leer, adoptar y vivir el **Código de Conducta** para respaldar nuestra cultura de cumplimiento y ética y promover a nuestra organización como un lugar maravilloso para trabajar y recibir atención médica.

Puede encontrar más información en:

[DenverHealth.org](http://DenverHealth.org)  
[DenverPublicHealth.org](http://DenverPublicHealth.org)  
[DenverHealthFoundation.org](http://DenverHealthFoundation.org)  
[DenverHealthMedicalPlan.org](http://DenverHealthMedicalPlan.org)



Denver Health  
777 Bannock St.  
Denver, CO 80204  
303-436-6000



[Facebook.com/DenverHealthMedical/](https://Facebook.com/DenverHealthMedical/)  
[Facebook.com/DenverPublicHealth/](https://Facebook.com/DenverPublicHealth/)  
[Facebook.com/www.DenverHealthFountation.org/](https://Facebook.com/www.DenverHealthFountation.org/)  
[Facebook.com/DenverHealthMedicalPlan/](https://Facebook.com/DenverHealthMedicalPlan/)