

# Ética todos los días

para proveedores de cuidado de la salud y terceros contratados

En vigencia a partir de enero de 2022



Usted es la clave  
para la integridad



Este documento se revisa anualmente, aunque no contiene cambios relevantes con respecto a la versión de 2021.

Es importante que lo lea y que, si es administrador, proporcione esta publicación o un documento actualizado sustancialmente similar a todos los empleados y terceros que respaldan productos Medicare o Medicaid de Humana como parte de nuestra relación.

## Usted cuenta con ayuda

Su gerente, su organización, Humana y la Línea de ayuda en asuntos éticos, **1-877-5-THE-KEY**, le ofrecen el apoyo que necesita si se enfrenta a situaciones complicadas.

## Usted sabe lo que tiene que hacer

Los lineamientos de este manual, junto con las políticas y los recursos de Humana, le ayudan a comprender y seguir las normas.

## Usted tiene protección contra represalias

Cuando sospeche que ha habido una infracción, tenga la tranquilidad de saber que no se meterá en problemas por hablar.

**Humana**<sup>®</sup>

LC3027ALL1019-A GHHH7HAHH 1221

# Todos somos la clave para la integridad



## El sueño de Humana está respaldado por los valores de Humana

- Inspirar salud
- Cultivar la originalidad
- Reformular la rutina
- Innovar con sencillez
- Prosperar juntos

Alentamos a su organización a considerar estas perspectivas en su abordaje del cumplimiento continuo de las obligaciones para con Humana.

### Estimado socio en ética y cumplimiento:

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

El sueño de Humana es ayudar a las personas a lograr el bienestar para toda la vida. Parte de lograr ese sueño implica un compromiso firme de alcanzar los más altos estándares éticos, algo que venimos haciendo desde hace más de 50 años. Los valores y principios éticos que compartimos nos ayudan en nuestro esfuerzo por ofrecer una experiencia perfecta. Es necesario que todos trabajemos juntos, a la altura de nuestros valores, apropiándonos de nuestras acciones y respetando los requisitos legales estatales y federales que rigen nuestra industria, para crear la experiencia perfecta.

Con este espíritu, les ofrecemos a usted, a sus empleados y a terceros contratados una parte importante de nuestro Programa de cumplimiento empresarial: Ética todos los días para Proveedores de cuidado de la salud y terceros contratados. Este documento le detalla los requisitos de normas de conducta de nuestro programa.

Nuestro Programa de cumplimiento empresarial le ayudará si tiene dudas o inquietudes. Si lo prefiere, puede comunicarse con su líder, con otro líder fuera de su equipo o con la Línea de ayuda en asuntos éticos, que cuenta con personal independiente (**1-877-5-THE-KEY** o [www.ethicshelpline.com](http://www.ethicshelpline.com)).

Gracias por sus esfuerzos constantes. Cuando hacemos lo correcto de la manera adecuada por los motivos apropiados, prosperamos juntos.

Atentamente,



Kurt J. Hilzinger  
Presidente de la  
Junta Directiva



Bruce Broussard  
Presidente y Director General



Sean J. O'Reilly  
Vicepresidente Ejecutivo y  
Director de cumplimiento

# Siga por el buen camino

## Requisitos clave

A continuación, se detalla la ubicación de los requisitos clave de cada sección de este documento.

<b>Usted debe</b>	<b>Dónde se aborda</b>
Tomar decisiones éticas	5
Informar supuestos incumplimientos de las Normas de conducta o cualquier ley o regulación aplicable	5, 6, 7
Estar familiarizado con los conceptos de fraude, malgasto y abuso (FWA, por sus siglas en inglés)	8
Evitar tomar decisiones comerciales motivadas por relaciones o consideraciones personales	9
Abstenerse de tratar, dar u ofrecer algo de valor, inclusive empleo, a cualquier persona en nombre de Humana, a menos que esté permitido por la ley o por la política de Humana	9
Tratar a los clientes de Humana, incluidos representantes y cuidadores del afiliado, con respeto y hacer todo lo posible por proteger la salud, seguridad y bienestar de estos	10
Abstenerse de intimidar o tomar represalias contra cualquier persona con la que interactúe al desempeñar su función para Humana	11
Proteger la información de los beneficiarios, los afiliados y de Humana	12
Respetar las leyes, normas y regulaciones aplicables	13
<b>Aquellos que desempeñan un papel de liderazgo también deben</b>	
Fomentar una cultura de ética y cumplimiento	5
Abstenerse de emplear o contratar a partes no elegibles	8
<b>Infracciones</b>	
Las presuntas infracciones serán investigadas	11
Se tomarán medidas disciplinarias cuando se produzcan infracciones	11

# Índice

## Nuestras expectativas 5

- Quién debería leer este documento
- Nuestros principios
- Aspectos a tener en cuenta
- Responsabilidad de los líderes

## Usted sabe lo que tiene que hacer 6

## Usted cuenta con ayuda 7

- Recursos
- Violaciones de la privacidad o la seguridad

## Fraude, malgasto y abuso 8

- Requisito para informar incidentes de fraude, malgasto y abuso

## Partes no elegibles 8

## Conflictos de intereses 9

- Posibles conflictos de intereses

## Regalos, favores, oportunidades laborales y entretenimiento 9

## Trabajar con los clientes de Humana 10

- Competencia cultural
- Seguridad y bienestar
- Cómo informar un supuesto caso de abuso, negligencia o explotación

## Usted está protegido contra represalias 11

- Investigación de presuntas infracciones

## Estándares disciplinarios 11

## Manejo de la información 12

## Fundamento del enfoque comercial 13

- Descripción general
- Compromiso ambiental

## Índice 14

Humana es responsable en última instancia de garantizar que las acciones de quienes respaldan las actividades comerciales de Humana, incluidos los proveedores de cuidado de la salud y terceros contratados, estén en conformidad con las leyes, normas y regulaciones aplicables.

### TÉRMINOS CLAVE

Verá los siguientes términos a lo largo de este documento, los cuales se definen de la siguiente manera:

**Asociado:** un empleado de Humana.

**Política de cumplimiento:** la Política de cumplimiento para proveedores de cuidado de la salud y terceros contratados, un listado detallado de los requisitos de cumplimiento de Humana para los proveedores de cuidado de la salud y terceros, y cómo cumplir con ellos, además de descripciones generales y enlaces a recursos, y leyes y regulaciones aplicables.

**Proveedores de cuidado de la salud y terceros:** cualquier no asociado contratado, de forma directa o indirecta, para llevar a cabo una función comercial o proveer bienes o un servicio para Humana o en nombre de Humana. También nos referimos a ellos como entidades de primer nivel, delegadas y relacionadas (FDR, por sus siglas en inglés). Algunos ejemplos de terceros son proveedores de cuidado de la salud delegados y no delegados, entidades delegadas, farmacias, agentes de venta, agencias de venta, vendedores, proveedores, contratistas y delegados.

- Los vendedores y proveedores de bienes y servicios administrativos se consideran terceros.

**Humana (o la compañía):** se refiere a Humana Inc. y sus subsidiarias de propiedad absoluta.

### TÉRMINOS ESPECÍFICOS DE FRAUDE, MALGASTO Y ABUSO (FWA, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS):

**Abuso:** incluye cualquier acción que, directa o indirectamente, pueda redundar en una o más de las siguientes consecuencias:

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

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

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

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

**Malgasto:** uso excesivo de servicios u otras prácticas que, de forma directa o indirecta, genera costos innecesarios al sistema de cuidado de la salud, incluidos los programas Medicare y Medicaid. El malgasto, por lo general, no se considera un acto causado por acciones de negligencia criminal, sino más bien por el mal uso de los recursos.

# Nuestras expectativas



Estos principios pretenden funcionar como guías que reflejen nuestro sentido común y buen criterio, no como un conjunto integral de reglas o asesoramiento legal.

**P: ¿Qué debo hacer si mi supervisor o mi gerente me piden que haga algo que creo que infringe este documento o las políticas relacionadas o que es ilegal?**

R: Informe sobre la solicitud de inmediato al nivel de administración superior a su supervisor o gerente, a la Oficina de Ética de Humana o a la Línea de ayuda en asuntos éticos. El problema será investigado de inmediato para que usted reciba la debida orientación.



## Conclusión

Los líderes deben fomentar una cultura de ética y cumplimiento.

## Quién debería leer este documento

Este documento es para todas aquellas personas que desempeñen una función comercial o proporcionen un servicio para nosotros o en nuestro nombre. No está limitado a quienes se definen como proveedores de cuidado de la salud o terceros, sino que también incluye al personal empleado y contratado y a las organizaciones que les prestan servicios.

## Nuestros principios

Este documento está estrechamente alineado con las normas de conducta (Ética todos los días) que se distribuye a los asociados, a disposición del público aquí:

<https://humana.gcs-web.com/corporate-governance>

Ambas versiones reafirman nuestro compromiso con la integridad como piedra angular del comportamiento de cualquier persona que actúe en nuestro nombre (un miembro de la junta directiva, el director ejecutivo, un trabajador temporal a tiempo parcial, etc.), independientemente de que la persona sea o no un empleado.

Las pautas en este documento están destinadas a ayudarnos a todos a comprender mejor qué creemos que es lo mejor para quienes integran nuestro sistema, incluidos los clientes, los afiliados, los pacientes, los representantes o cuidadores del afiliado, los asociados, los accionistas, aquellos con quienes establecemos relaciones comerciales y el público en general. En consecuencia, proveeremos valor, servicio y orientación para convertirnos en el modelo a seguir por la industria del cuidado de la salud.

Por lo tanto, es importante que nos comportemos de manera ética, legal e impecable. La calidad de los productos y servicios de los proveedores de cuidado de la salud y de terceros afecta la calidad de los productos y servicios de Humana.

Comprender este compromiso y la voluntad de plantear las inquietudes éticas es fundamental para el bienestar de los clientes, los afiliados, los pacientes y los representantes o cuidadores del afiliado de Humana, así como para el éxito tanto de su organización como de Humana.

## Aspectos a tener en cuenta

No importa cuál sea la situación:

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

Nuestros principios éticos son el marco de la Política de cumplimiento, que también integra los requisitos detallados en las pautas del Manual de cuidado médico administrado de Medicare, Capítulo 21, y el Manual de beneficios de medicamentos recetados, Capítulo 9, publicados por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés). Por favor, consulte la Política de cumplimiento para saber cómo se alinea el comportamiento ético con los requisitos de cumplimiento.

## Responsabilidad de los líderes

Esperamos que los líderes den el ejemplo:

- Que proporcionen suficiente información a quienes colaboran con su organización para cumplir con las leyes, las normas y reglamentaciones con el fin de cumplir las obligaciones para con Humana.
- Que fomenten una cultura que aliente a todos a comunicar sus inquietudes cuando las tengan.
- Que nunca sacrifiquen el comportamiento ético y de cumplimiento en aras de objetivos comerciales.
- Que tengan requisitos de ética en los negocios para su organización, lo que incluye un programa formal sobre ética y cumplimiento y la capacitación continua relacionada (también pueden adoptar este documento).

# Usted sabe lo que tiene que hacer

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

- 1. Honestidad y respeto para todos.** Actuar con justicia y honestidad con aquellos que se vean afectados por sus acciones, y respetar y valorar a las personas que servimos tratándolas de la manera en que usted y ellas desearían ser tratadas.
- 2. Cumplimiento con las leyes y enfoque en la calidad.** Cumplir no solamente con toda ley, norma y regulación que se aplica, sino también con el espíritu de la ley, la norma o regulación o la orientación normativa. Actuar de tal manera que una divulgación total de todos los hechos relacionados con cualquier actividad se refleje favorablemente sobre la compañía o sobre usted. Asegurarse de que todo se haga correctamente la primera vez, y todas las veces.
- 3. Responsabilidad por las acciones.** Adherirnos a las más altas normas de conducta ética en todas las actividades comerciales y actuar de manera que se realice la presencia de Humana como ciudadano corporativo y competidor ético dentro de la comunidad empresarial. Jamás buscar una oportunidad de negocios que requiera la infracción de estos principios. Comunicarse abiertamente, colocar en primer lugar las necesidades del cliente y actuar apropiadamente según los valores de Humana.
- 4. Responsabilidad de denunciar infracciones.** Todos tenemos la responsabilidad de informar presuntas dificultades e infracciones de cumplimiento y de la ética. Humana promueve relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuos y provee un ambiente en el cual se puede cuestionar una práctica de la compañía sin miedo a consecuencias adversas.

Es importante informar a Humana cualquier actividad cuestionable porque las infracciones a la ética no siempre son el resultado de una falta de respeto intencional hacia las normas éticas.

## Preguntas que debe hacerse

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

- ¿Estoy respetando las prácticas aprobadas de la compañía?
- ¿Estoy perjudicando a alguien?
- ¿Puedo defender mis acciones ante mi líder, mis compañeros de trabajo, los asociados y el público?
- ¿Estoy protegiendo adecuadamente la información de la compañía para que no se divulgue a partes internas o externas?
- ¿Estoy protegiendo la información de nuestros clientes, afiliados, pacientes, clientes, asociados y accionistas?
- ¿Estoy respetando mi código personal de buena conducta?
- ¿Mis acciones aparentarán ser ilegales o carentes de ética?
- ¿Mis acciones generarían descrédito hacia algún compañero de trabajo, asociado o hacia la empresa si se divulgaran al público?

### Frases que escuche, lea o piense que podrían ser señal de un problema

“Es solo entre tú y yo...”

“Bueno, quizás solo esta vez...”

“Nadie lo sabrá jamás.”

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

“Todo el mundo lo hace.”

“¿A mí en qué me beneficia?”

“No te comuniques con la Línea de ayuda en asuntos éticos.”

“Recuerda, nunca tuvimos esta conversación.”

“Si no te preguntan, no lo cuentes.”



### Conclusión

Usted debe tomar decisiones éticas e informar los supuestos incumplimientos.

# Usted cuenta con ayuda



Puede elegir la opción con la que se encuentre más cómodo.



## Conclusión

Debe informar los supuestos incumplimientos.

**Hay una gran cantidad de recursos disponibles para que se sienta cómodo a la hora de hablar.**

A veces, es difícil informar inquietudes o admitir que uno no sabe algo. Por eso, Humana facilita las cosas para que su voz se escuche.

## Recursos

Para plantear asuntos, hacer preguntas e informar presuntas infracciones:

- **Líder:** pida consejo a su líder.
- **Otros líderes:** hable con el siguiente nivel de liderazgo.
- **Oficina de Ética de Humana:** comuníquese por correo electrónico a [ethics@humana.com](mailto:ethics@humana.com).
- **Línea de ayuda en asuntos éticos: Llame al 1-877-5-THE-KEY (1-877-584-3539) o visite [www.ethicshelpline.com](http://www.ethicshelpline.com).**
  - Disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.
  - Las llamadas son confidenciales y se pueden hacer de manera anónima.
  - Las llamadas no serán rastreadas ni identificadas de ninguna otra manera.
  - Cuenta con representantes capacitados externos ajenos a Humana.
  - Las denuncias se documentan y se remiten a la Oficina de Ética de Humana para su revisión y para determinar las medidas que se tomarán, lo que incluye referidos a departamentos internos para investigar.
- **Referido a investigaciones especiales:** Informe los presuntos incidentes de fraude, malgasto y abuso a la SIU: **1-800-614-4126**, [siureferrals@humana.com](mailto:siureferrals@humana.com), fax **1-920-339-3613** o comuníquese con la Línea de ayuda en asuntos éticos.

## Violaciones de la privacidad o la seguridad\*

**Un tercero de Humana con un Acuerdo de asociado comercial firmado con Humana debe informar lo siguiente a Humana en un plazo de cinco días a partir de su descubrimiento:**

divulgación o acceso indebidos a información o sistemas relacionados con Humana, lo que incluye, entre otras cosas, información sobre beneficiarios o afiliados.

Toda la información que debe incluirse al denunciar la infracción se detalla en el Acuerdo de asociado comercial. Se puede utilizar cualquiera de los siguientes métodos para informar sobre la infracción a Humana:

### Correo postal

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

### Fax

**1-502-508-3700**

### Correo electrónico de

**[privacyoffice@humana.com](mailto:privacyoffice@humana.com)**

\*Debido a la naturaleza de estos problemas, denunciarlos de manera anónima no es una opción.

# Fraude, malgasto y abuso (FWA, por sus siglas en inglés)

La detección, corrección y prevención del fraude, malgasto y abuso (FWA, por sus siglas en inglés) es fundamental para mantener un sistema de cuidado de la salud que esté al alcance de todos. Las agencias encargadas del cumplimiento de las leyes estatales y federales están cada vez más abocadas a la investigación del fraude, malgasto y abuso en el cuidado de la salud.

**Entre los ejemplos de fraude, malgasto y abuso se pueden incluir, entre otros:**

- Defraudar o intentar defraudar al sistema de cuidado de la salud
- Mentir, utilizar falsos pretextos, hacer declaraciones o promesas falsas para obtener dinero del sistema de cuidado de la salud
- Utilizar la información de identificación de otra persona para defraudar al sistema de cuidado de la salud
- Utilizar de manera indebida recursos o servicios, lo que genera costos innecesarios al sistema de cuidado de la salud
- Proporcionar códigos de diagnóstico inexactos a Humana
- Realizar cualquier acción que dé lugar a un pago por parte del sistema de cuidado de la salud que sea impropio, por un cuidado inferior al estándar o por servicios que no sean necesarios por razones médicas

Incluso si usted no miente ni tergiversa los hechos de manera intencional, de todos modos podría estar cometiendo fraude, malgasto y abuso si recibe un pago del sistema de cuidado de la salud cuando en realidad no tiene derecho a ese dinero.

**Requisito para informar incidentes de fraude, malgasto y abuso**

Todos los que desempeñan una función que de algún modo respalde las actividades comerciales de Humana deben informar un supuesto hecho de FWA a alguno de los contactos designados en la sección “Usted cuenta con ayuda” en la página anterior.

**Humana tiene tolerancia cero con cualquier actividad que constituya fraude, malgasto y abuso.**

Para obtener más información sobre fraude, malgasto y abuso, incluidas las regulaciones gubernamentales aplicables, consulte la Política de cumplimiento de Humana.



## Conclusión

Debe estar familiarizado con los conceptos de fraude, malgasto y abuso.

## Partes no elegibles

El gobierno nos exige que no contratemos ni empleemos a personas que hayan participado en ciertos tipos de actividades. Tales personas incluyen a proveedores de cuidado de la salud y terceros, sus empleados y quienes ellos contratan para desempeñar funciones con el fin de cumplir obligaciones con Humana que, actualmente o en el pasado:

- Hayan cometido un delito penal relacionado con el cuidado de la salud
- Hayan sido excluidos o no sean elegibles de algún otro modo para participar en programas federales de cuidado de la salud\*
- Hayan sido identificados e incluidos en el Decreto Ejecutivo 13224: Bloqueo de bienes y prohibición de transacciones con personas que cometen, amenazan con cometer o apoyan actos de terrorismo
- Estén en la lista de exclusión\* de la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos o del Sistema para la Administración de Subvenciones de la Administración de Servicios Generales
- Hayan sido condenados por algún delito grave relacionado con actos deshonestos o abuso de confianza (Ley sobre Control de Delitos Violentos y Aplicación de la Ley de 1994)

Estas personas, sus empleados y quienes ellos contraten para desempeñar funciones con el fin de cumplir las obligaciones con Humana no son elegibles para tener o apoyar ninguna relación contractual con Humana.

\*Podría haber situaciones en las cuales alguna persona o entidad haya estado previamente en la lista de exclusión, pero este estatus haya sido eliminado. En un caso así, es necesario comunicarse con Humana para que se pueda determinar si la parte o las partes involucradas podrían colaborar con Humana.



## Conclusión

Quienes tienen roles de liderazgo deben abstenerse de emplear o contratar a partes no elegibles.

# Conflictos de intereses

Tener un conflicto de intereses no necesariamente constituye una infracción de este documento, pero el hecho de no divulgar el conflicto a su organización es una infracción. Los proveedores de cuidado de la salud y terceros de Humana deben contar con una política y un procedimiento instituidos para que las personas que los respaldan revelen cualquier conflicto de intereses que pueda afectar el apoyo de Humana. La información sobre conflictos debe recopilarse anualmente, en caso de que su estatus cambie o si surgen otros nuevos. Además, la política o el procedimiento correspondiente debe describir cómo se abordan los conflictos. Si no sabe con certeza si una relación constituye un potencial conflicto de intereses, debe divulgarla para su evaluación.

## Posibles conflictos de intereses

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

Además, los asociados de Humana no deben participar en actividades que compitan con alguna de las líneas de negocios de Humana ni invertir en entidades que ellos seleccionen, administren o evalúen como entidad para respaldar a Humana. Los proveedores de cuidado de la salud y terceros deben estar atentos a estas relaciones y evitar generar situaciones que pudieran alentar a un asociado de Humana a infringir estas políticas.

Una buena regla general es evitar toda aquella acción o asociación que sería embarazosa para usted, para su organización o para Humana si se divulgara al público, o que pudiera percibirse como un posible conflicto de intereses o que parezca impropia.



### Conclusión

No debe tomar decisiones comerciales motivadas por relaciones o consideraciones personales.

# Regalos, favores, oportunidades laborales y entretenimiento

## Proveedores de cuidado de la salud y terceros:

- Nunca se debe ofrecer ni proveer, de manera directa o indirecta, algo de valor, como un trabajo, dinero en efectivo, coimas o sobornos, a ningún asociado, representante o cliente de Humana o empleado gubernamental.
- Se espera que comprenda las políticas sobre entretenimiento en los negocios de Humana antes de ofrecer o proporcionar a algún asociado o representante de Humana entretenimiento de este tipo. Nunca debe ofrecerse entretenimiento en los negocios a un asociado o representante de Humana en ninguna circunstancia que genere la impresión de una situación indebida.

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

Los regalos que se den o se reciban e involucren a proveedores de cuidado de la salud o terceros tienen un límite de valor justo de mercado de \$50 o menos al año. El ofrecimiento de regalos a beneficiarios de Medicare o Medicaid tiene pautas y límites más estrictos que se definen en la Política de cumplimiento. Esto también incluye, entre otros, comidas, favores, viajes, entradas o entretenimiento, premios, sorteos, ganancias de rifas, propinas y reconocimientos. Estas políticas incorporan restricciones gubernamentales.

Consulte la Política de cumplimiento para conocer las disposiciones antipersuasión y antisoborno que detallan los tipos de artículos que se pueden regalar, sus límites de valor y a quiénes pueden estar destinados.

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

**Aclaraciones:** Está prohibido dar regalos a, o recibir regalos de: 1) Un tercero que tenga cualquiera de los siguientes:

- a) un contrato con una agencia del gobierno para respaldar el contrato que Humana tiene con la agencia; o
- b) un contrato con Humana para respaldar ese negocio gubernamental; o 2) cualquier persona que represente a un tercero indicado arriba, o que realice o tenga previsto realizar trabajos para el respaldo de dicho tercero al contrato gubernamental.

## Nunca se permitirán obsequios de dinero o equivalentes en efectivo.

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



### Conclusión

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

# Trabajar con los clientes de Humana



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

Civil Rights/American with Disabilities Act (ADA)/Limited English Proficiency (LEP)/Section 1557/Non-Discrimination Compliance Officer:  
[Director de Cumplimiento de Derechos Civiles/Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)/Dominio Limitado del Idioma Inglés (LEP)/Sección 1557/No Discriminación:]

**Steve Amshoff**

**1-877-320-1235 (llamada gratuita)**

- Opción 1 para inglés
- Opción 2 para español

[accessibility@humana.com](mailto:accessibility@humana.com)



## Conclusión

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

## Competencia cultural

Los proveedores de cuidado de la salud y terceros que interactúan con los clientes de Humana, incluidos beneficiarios, representantes y cuidadores del afiliado, deben hacerlo de un modo competente desde el punto de vista cultural. Esta expectativa también se aplica a quienes respaldan tanto a los proveedores de cuidado de la salud como a otros terceros e interactúan con cualquiera de los mencionados anteriormente. El cumplimiento de este requisito incluye:

- Comprender las diferencias culturales y las disparidades económicas en las poblaciones donde trabaja como parte de sus responsabilidades para con Humana
- Saber cómo trabajar con personas de una variedad de contextos culturales y económicos y estar atento a cualquier dificultad clínica en curso que pueda existir además del motivo por el cual se busca tratamiento u orientación
- Estar al tanto de sus propios sesgos culturales

Si su organización necesita acceso a servicios de interpretación para beneficiarios de Humana a fin de desempeñar una función para Humana, llame a Humana o solicite al afiliado que le proporcione a su organización el número de teléfono que aparece al reverso de su tarjeta de identificación de Humana.

## Seguridad y bienestar

Los proveedores de cuidado de la salud y terceros deben hacer su mejor esfuerzo por proteger la salud, la seguridad y el bienestar del cliente. Esto incluye estar atentos a los signos y síntomas de lo siguiente:

- **Abuso:** p. ej., físico, sexual o emocional
- **Negligencia:** p. ej., conducta que da lugar, o podría hacerlo, a una lesión física o daño emocional grave
- **Explotación:** p. ej., uso de una posición de confianza para, a sabiendas, engañar o intimidar, o privar de recursos, fondos o bienes

Ciertas poblaciones, como los ancianos y los discapacitados, corren un mayor riesgo de sufrir estas situaciones.

## Cómo informar un supuesto caso de abuso, negligencia o explotación

Si un cliente de Humana se encuentra alguna vez en una situación de peligro inminente, llame al 911 o a la policía local. Los estados podrían exigirle que informe de inmediato un supuesto abuso, negligencia o explotación directamente a la(s) agencia(s) estatal(es) apropiada(s). Además, cualquier señal de lo antes mencionado debe ser informada al coordinador de cuidado de la salud de Humana, quien determinará los pasos apropiados a seguir.

Si no hay un coordinador de cuidado de la salud correspondiente, informe sus inquietudes a la Línea de ayuda en asuntos éticos utilizando alguna de las opciones que se detallan en la página 2.

# Usted tiene protección contra represalias

Prohibimos estrictamente la intimidación o las represalias contra cualquier asociado o proveedor de cuidado de la salud o tercero que, de buena fe:

- Informe una infracción real o presunta de las normas éticas, las políticas o procedimientos de Humana y las leyes, normas y regulaciones aplicables
- Participe en la investigación de una infracción presunta o detectada

Si sospecha que existe un comportamiento de este tipo, debe informarlo a la Línea de ayuda en asuntos éticos. La información de contacto se encuentra en la página 7.

Además, cualquiera que aporte información para identificar o prevenir violaciones a la Ley sobre Reclamaciones Falsas puede ser considerado un “denunciante”. De ser así, la persona tiene protecciones adicionales de acuerdo a la ley, incluido el derecho a obtener asesoramiento legal para defender estas acciones.

## Investigación de presuntas infracciones

Humana investiga de inmediato cualquier asunto informado que se sospeche que pueda ser una infracción de este documento, las políticas o procedimientos de Humana o las leyes, normas y regulaciones aplicables. Todos los asuntos informados son tratados tan confidencialmente como sea posible. De todos modos, es posible que se comuniquen con usted para que proporcione información adicional si dio su nombre en el momento de realizarse el informe. Si se comunican con usted, se espera que usted coopere plenamente en cualquier investigación de una supuesta infracción. Si desea mantener el anonimato al informar un asunto, por favor, proporcione tanta información como sea posible en el momento de realizarse el informe para permitir que Humana investigue minuciosamente el asunto.

Cuando Humana determine que es apropiado, Humana informará a las partes pertinentes cualquier infracción de los requisitos de este documento o de las políticas de Humana, incumplimiento del programa Medicare, incumplimiento del programa Medicaid, infracciones de la ley, conducta delictiva, cualquier caso de abuso, negligencia o explotación, o fraude, malgasto y abuso. Esto puede incluir a cualquiera de los siguientes: los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés), las personas designadas por los CMS, otras agencias reguladoras, incluidas agencias estatales de Medicaid o de cumplimiento de la ley.



### Conclusión

No debe intimidar ni tomar represalias contra ninguna persona con la que interactúe al desempeñar su función para Humana. Las presuntas infracciones serán investigadas.

## Normas disciplinarias

Una infracción a este documento y a otras políticas y procedimientos podría poner en riesgo la integridad y la reputación de Humana, y dar lugar a sanciones penales o monetarias o a medidas disciplinarias. Estas medidas disciplinarias podrían incluir, entre otras, la reiteración de la capacitación, la elaboración de un plan de medidas correctivas con un seguimiento hasta su terminación o la finalización del contrato de su organización y, según la infracción, el informe del problema a las autoridades correspondientes.

Los proveedores de cuidado de la salud y terceros deben adoptar medidas disciplinarias apropiadas de inmediato para los empleados y terceros que se haya determinado que han incurrido en una infracción, lo que podría incluir la finalización de su contrato o el empleo, e informar tal hecho a Humana. Humana podría tomar medidas adicionales si lo considera necesario.

### Ejemplos de conductas que pueden dar lugar a medidas disciplinarias

- La autorización de, o participación en acciones que infringen este documento o las políticas de Humana
- El hecho de no informar sobre una presunta infracción de este documento o de las políticas de Humana
- La negativa a denunciar una presunta infracción de este documento o de las políticas de Humana
- La negativa a cooperar en la investigación de una supuesta infracción de este documento o de las políticas de Humana
- El hecho de que un supervisor o directivo de un infractor no detecte ni informe sobre una infracción de este documento o de las políticas de Humana, si este hecho refleja un control inadecuado o falta de supervisión
- Intimidación a una persona, o represalias contra ella, por informar o participar en la investigación de una infracción o una presunta infracción de este documento o de las políticas de Humana
- Hacer intencionalmente una falsa acusación



### Conclusión

Se tomarán medidas disciplinarias cuando se produzcan infracciones.

# Manejo de la información



Los enlaces a estas regulaciones gubernamentales se encuentran en la Política de cumplimiento.

Quienes tienen un Acuerdo de asociado comercial (BAA, por sus siglas en inglés) con Humana, deben consultar el documento separado **Orientación sobre la Política de privacidad y seguridad de Humana** que se proporciona con el BAA para obtener más información sobre este tema.



## Conclusión

Debe garantizar el manejo adecuado de la información mientras desempeña una función para Humana o relacionada con Humana.

Existen diferentes tipos de información, por ejemplo empresarial versus personal, y existen requisitos específicos para cada tipo, según sea pública, interna, restringida o confidencial. Para cada tipo, el manejo de la información mientras se desempeñan funciones para, o relacionadas con Humana debe sostener la confianza en Humana garantizando lo siguiente, según corresponda al tipo de información involucrada:

**Precisión:** proporcionar información precisa y veraz en cualquier transacción es obligatorio.

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

**Privacidad:** divulgar información del beneficiario y del afiliado solo cuando sea imprescindible.

- Esto incluye respetar las reglas de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés) de 1996.

**Seguridad:** la Ley de Tecnología de la Información de la Salud para la Economía y Salud Clínica (HITECH, por sus siglas en inglés) aclara cómo resguardar adecuadamente la información de salud protegida desde una perspectiva informática, mientras que las políticas y los procesos organizativos deben implementarse para garantizar que la información se almacene, transfiera o deseche correctamente, si se han cumplido los requisitos de retención.

## Políticas y procedimientos

Humana cuenta con controles y procedimientos internos diseñados para dirigir y hacer un seguimiento del almacenamiento y la divulgación adecuados de la información, así como para detectar y prevenir, informar, investigar y hacer un seguimiento del uso y la divulgación inapropiados de la información, así como de actividades ilegales.

Se espera que los proveedores de cuidado de la salud y los terceros implementen medidas para asegurar un manejo apropiado de la información. Algunos ejemplos son:

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

## Divulgación de información

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

## Sus inquietudes

Los proveedores de cuidado de la salud y terceros, o quienes desempeñen funciones para ellos, que cuestionen si el manejo de alguna información es apropiado, o que crean que se les ha pedido que oculten información a los auditores, deben llamar de inmediato a la Línea de ayuda en asuntos éticos a través de uno de los siguientes métodos:

1-877-5-THE-KEY

[www.ethicshelpline.com](http://www.ethicshelpline.com)

## Cómo informar una infracción relacionada con la privacidad o la seguridad

En la sección “Usted cuenta con ayuda” de la página 7 se explica cómo informar una infracción relacionada con la privacidad o la seguridad.

# Fundamento del enfoque comercial

La Política de cumplimiento de Humana provee más información acerca de las leyes y regulaciones aplicables que tienen un impacto en la relación que su organización y usted tienen con Humana.

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

## Responsabilidad social corporativa

Nuestro compromiso proactivo se extiende más allá del cumplimiento, dado que nos abocamos a tomar decisiones comerciales con el fin de mejorar la salud y el bienestar de nuestros afiliados, nuestros asociados, las comunidades a las cuales brindamos servicio y nuestro planeta.

Para obtener más información:  
**espanol.humana.com/about/corporate**



## Conclusión

Debe respetar todas las leyes, normas y regulaciones aplicables.

## Descripción general

El enfoque comercial de Humana comienza con las leyes y regulaciones. Aquellas que tienen un impacto en las operaciones de Humana son las que usted y su organización deben conocer para cumplir apropiadamente sus obligaciones contractuales con Humana. Algunos ejemplos de dichas leyes y regulaciones incluyen, entre otros, los siguientes temas:

- Prohibiciones sobre:
  - Cómo inducir referidos o recomendaciones en relación con un artículo, un servicio o una inscripción a un plan pagado en su totalidad o en parte acorde a un programa de cuidado de la salud federal o estatal. Esto podría adoptar muchas formas, como regalos, reembolsos, etc.
  - Presentar o conspirar para presentar reclamaciones falsas.
  - Tomar represalias contra alguien que informa sobre una presunta conducta indebida.
  - Utilizar de manera indebida opciones de valor en efectivo de un producto cubierto para facilitar el lavado de dinero o financiar actividades terroristas.
- Requisitos y restricciones con respecto a:
  - Actividades comerciales con el gobierno, agencias de acreditación y gobiernos, contratistas o consultores extranjeros.
  - Recibir información sobre ofertas o propuestas de contratistas que brindarían a Humana una ventaja competitiva injusta.
  - Dar, discutir u ofrecer algo de valor, inclusive empleo, a un funcionario de adquisiciones.

Los proveedores de cuidado de la salud y los terceros, sus empleados y quienes ellos contratan para desempeñar funciones con el fin de cumplir obligaciones con Humana, nunca deben:

- Destruir ni alterar ningún documento o registro en anticipación a una solicitud del documento o registro por parte de una agencia gubernamental o tribunal.
- Mentir o realizar enunciados falsos o engañosos a cualquier investigador del gobierno.
- Persuadir o intentar persuadir a cualquier persona para que proporcione información falsa o engañosa a un investigador del gobierno.

La política de Humana es evitar incluso la apariencia de algo indebido. Las infracciones relacionadas cometidas por proveedores de cuidado de la salud, sus empleados o quienes ellos contratan para desempeñar funciones para cumplir obligaciones con Humana podrían ser punibles mediante multas y encarcelamiento, pérdida de contratos gubernamentales o suspensión o exclusión de la participación en oportunidades de adquisiciones federales.

## Obligaciones contractuales

Debe notificarse a Humana antes de que usted o su organización subcontrate cualquier trabajo de apoyo a Humana, independientemente de que el trabajo propuesto se realice en el país o en el extranjero. Deben realizarse acuerdos por escrito con cualquier subcontratista que colabore con las funciones para las que el proveedor de cuidado de la salud o un tercero haya sido contratado para llevar a cabo para Humana.

**Tenga en cuenta:** existen requisitos específicos de Medicare y Medicaid relacionados con la realización de trabajos en el extranjero para respaldar un contrato de Humana. Se requiere la aprobación de Humana antes de que se formalice o modifique cualquier acuerdo en el extranjero. Para obtener información adicional, consulte la Política de cumplimiento para proveedores de cuidado de la salud y terceros contratados.

## Compromiso ambiental

Humana se ha comprometido a realizar sus operaciones comerciales de manera responsable con el medio ambiente y en conformidad con todas las leyes y las normativas aplicables.

Se espera que su organización respalde este compromiso mediante las siguientes acciones:

- Operar en total conformidad con la letra y el espíritu de las leyes y las regulaciones ambientales, de salud y seguridad aplicables a su(s) negocio(s), incluida la integración de sólidas prácticas ambientales, de salud y seguridad a sus actividades cotidianas.
- Informar cualquier inquietud sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad relacionada con sus tratos comerciales con Humana.
- Identificar oportunidades para mejorar sus programas ambientales, de salud y seguridad.
- Implementar planes de preparación ante emergencias, de ser necesario.

# Índice

## A

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

## C

Cambios notables	n/a
CMS	5, 8, 10
Competencia cultural	10
Conflictos de intereses	9
Contra el lavado de dinero	13

## D

Director de cumplimiento	2
Disciplinario	11
Divulgación	6, 12

## E

Entretenimiento	9
Estatuto antipersuasión y antisoborno	9

## F

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

## G

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

## I

Información precisa y veraz	12
Información	
precisión	12
privacidad	12
seguridad	12
Informes de infracciones a la ética, confidencialidad	7, 10, 12
Informes de presuntas infracciones éticas	6, 10
Infracciones a la privacidad o la seguridad	7, 12
Infracciones a la seguridad o la privacidad	12
Infracciones éticas	
informe de	6, 7, 10, 12, 13
investigación de	7, 10, 11
omisión de informar	11
Intimidar/Intimidación	3, 10, 11
Investigación de infracciones	10

## L

Ley sobre Prácticas Corruptas en el Extranjero	9
Línea de ayuda en asuntos éticos	5, 7, 10, 12

## M

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

## N

Negligencia (con clientes de Humana)	10
--------------------------------------	----

## O

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

## P

Principios éticos	2, 5
Principios éticos de Humana	2, 5
Prohibición de represalias	11
Reclamaciones falsas	13
Regalos, favores, oportunidades laborales y entretenimiento	9, 13
Represalias	10, 13
Responsabilidad ambiental	13
Responsabilidades de los líderes de Humana	1, 4

## S

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

## V

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

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



Prosperamos juntos

**Tenemos** conocimiento y comprendemos las consecuencias de nuestras acciones.  
**Esperamos** que nuestros líderes den el ejemplo.

**Humana**®

LC3027ALL1019-A GHHH7HAHH