



# Código de Conducta y Ética

Revisado Junio 2021



Help at Home®  
Care to Live Your Life.





## Un mensaje de nuestro Director Ejecutivo

Estimado empleado de Help at Home:

Desde nuestra fundación en 1975, nuestra compañía ha crecido para brindarles nuestros servicios a más de 67 000 clientes en 12 estados con un equipo de casi 30 000 empleados. Estoy muy orgulloso de este recorrido y de todas las personas que han contribuido a nuestro éxito.

A medida que continuemos creciendo, debemos mantenernos fieles a los valores simples pero duraderos que guían a nuestra empresa: hacer lo correcto, operando con integridad y apegándonos a principios morales y éticos reconocidos.

Nuestros principios son la piedra angular del éxito de Help at Home. Se espera que todos los empleados de Help at Home lean y sigan el Código de Conducta y Ética y lo usen para guiar sus acciones. Esfuércese por hacer el bien en todo lo que hace, ya que juntos nos dirigimos hacia nuestra visión de ser los mejores en la prestación de servicios a personas mayores y a personas con discapacidades que viven de manera independiente en sus comunidades.

*Chris*

**Chris Hocevar**

Director Ejecutivo  
Help at Home, LLC

# Índice

<b>Sección I: Nos enorgullecemos de nuestro Código de Conducta y Ética</b>	<b>4</b>
¿Por qué tenemos un Código de Conducta y Ética?	5
¿Quién tiene que cumplir con el Código?	5
¿Cuáles son las responsabilidades del liderazgo?	5
¿Cómo nos ayuda el Código a tomar decisiones éticas?	6
¿Qué sucede cuando nuestro Código es violado?	6
¿Seré sancionado por reportar una violación?	6
<b>Sección II: Promovemos un lugar de trabajo ético</b>	<b>8</b>
Celebramos tener una fuerza laboral diversa e inclusiva	9
Nos respetamos los unos a los otros	10
¿Es usted un gerente o supervisor de personas?	10
<b>Sección III: Realizamos negocios de forma legal</b>	<b>11</b>
Cumplimos con la ley	12
Abordamos conflictos de intereses	12
Cumplimos con las reglas sobre regalos y entretenimiento	13
Leyes antisoborno y anticorrupción	13
Ley de Reclamos Falsos	14
Cumplimiento en la codificación y facturación	15
Leyes antimonopolio	15
Leyes de marketing	15
Información que involucra a las personas que respaldamos:	
Privacidad y seguridad de conformidad con HIPAA	16
Información que involucra a los empleados	16
Información confidencial corporativa	16
Trabajamos con integridad con nuestros socios, proveedores y competidores de agencias estatales y locales	17
Exenciones a este Código	17
<b>Sección IV: Comprendemos nuestra responsabilidad para con los demás</b>	<b>18</b>
Mantenemos un lugar de trabajo seguro y saludable	19
Derechos de las personas a las que servimos – Código de ética del cliente	19
Abuso y negligencia del cliente	19
Verificación de antecedentes	19
Licencia profesional	19
<b>Sección V: Protegemos los activos de nuestra compañía</b>	<b>20</b>
Protegemos nuestros activos	21
Mantenemos registros precisos	22
Encuestas y auditorías externas	22
Retención de registros	22
No hable en nombre de nuestra compañía si no está autorizado	22
Redes sociales	23
<b>Sección VI: Somos buenos miembros de la comunidad</b>	<b>24</b>
Le devolvemos algo a la comunidad	25
Actividades políticas	25
<b>Pensamientos finales de nuestro Director de Ética y Cumplimiento</b>	<b>26</b>
<b>Contactos clave de HAH dentro de la compañía</b>	<b>27</b>
<b>Recursos adicionales</b>	<b>28</b>

## **SECCIÓN I**

Nos enorgullecemos  
de nuestro Código  
de Conducta y Ética

### ¿Por qué tenemos un Código de Conducta y Ética?

Nos enorgullecemos del Código de Conducta y Ética (Código) de Help at Home, LLC (HAH) porque nos ayuda a guiarnos a hacer nuestro trabajo legal y éticamente. Nuestro Código sirve como una guía de referencia para las leyes, regulaciones y normativas de la compañía que afectan a nuestro negocio, así como algunos recursos que podemos consultar para obtener ayuda. Nuestro Código nos ayuda a ser los mejores en la prestación de servicios a personas mayores y a personas con discapacidades que viven de forma independiente en su comunidad.

El Código no cubre todas las situaciones que puede enfrentar en el trabajo, por lo que es importante usar su mejor criterio en todo lo que hace y pedir ayuda si alguna vez no está seguro sobre cómo proceder de la forma correcta. También debe tener presente el Manual del Empleado Estatal pertinente y los [recursos adicionales](#) enumerados al final de este documento.

### ¿Quién tiene que cumplir con el Código?

Todos los empleados de HAH deben cumplir con el Código. También tenemos la responsabilidad de comprender y hablar entre nosotros acerca de los estándares que hemos establecido para garantizar que sigamos siendo líderes en el área de atención médica en el hogar.

### ¿Cuáles son las responsabilidades del liderazgo?

Si bien todos los empleados de HAH están obligados a cumplir con nuestro Código, esperamos que nuestros líderes den el ejemplo y sean un modelo para todos los empleados. Esperamos que todos aquellos en la organización con responsabilidad de supervisión la ejerzan de una manera que sea amable, reflexiva y respetuosa. Esperamos que cada supervisor cree un ambiente en el que se anime a todos los miembros del equipo a plantear inquietudes y proponer ideas.

También esperamos que los líderes se aseguren de que su equipo tenga suficiente información para cumplir con las leyes, regulaciones y normativas,

así como los recursos para resolver dilemas éticos. Deben ayudar a crear una cultura dentro de HAH que promueva los más altos estándares de ética y cumplimiento. Esta cultura debe alentar a todos en la organización a compartir sus inquietudes cuando surjan. Nunca debemos sacrificar el comportamiento ético y cumplidor en la búsqueda de objetivos comerciales. Además, todos los líderes deben ser conscientes de que HAH apoya y utiliza varios mecanismos de capacitación para garantizar que nuestros supervisores tengan excelentes habilidades gerenciales.

Siempre es  
el momento  
adecuado para  
hacer lo correcto.

– Martin Luther King, Jr.

Esperamos que los líderes den el ejemplo, enfrenten los problemas de manera directa y franca, que sean inclusivos en la toma de decisiones, que traten de dar la máxima responsabilidad a quienes trabajan con ellos y hagan hincapié en la formación de equipos efectivos. Esperamos que aquellos en nuestra organización entiendan y se preocupen por sus colegas en el trabajo. Aunque HAH es una organización de gran tamaño, su trabajo es llevado a cabo día a día, en su mayor parte, en entornos de equipos pequeños en toda nuestra área de servicio. Esta estructura debe incentivar a todos los líderes a garantizar que los talentos de cada miembro dentro de la organización sean aprovechados al máximo posible y que prestemos especial atención al desarrollo profesional de todo el personal de HAH.

### ¿Cómo nos ayuda el Código a tomar decisiones éticas?

El Código es el punto de partida, más que la línea de meta, de la toma de decisiones éticas. Pone de relieve un marco básico y remite a políticas de apoyo y ejemplos útiles para ayudarnos a reconocer cuándo y cómo pueden surgir problemas. Si bien ningún Código podría tener la respuesta a cada pregunta que pueda tener o cada situación que pueda enfrentar, es una hoja de ruta sobre cómo podemos servir mejor a los demás y trabajar juntos.

#### Estas son cuatro preguntas clave que debe hacerse al sopesar la toma de decisiones éticas:

1. ¿Cumple esta acción con nuestro Código de Conducta y nuestras políticas?
2. ¿Es legal?
3. ¿Refleja los Valores Centrales de HAH?
4. ¿Me sentiría bien si mis acciones se hicieran públicas y fueran conocidas por familiares y amigos?

Si puede responder “sí” a estas cuatro preguntas, es casi seguro que es apropiado proceder. Si no está seguro, debe pedir ayuda. .

### ¿Qué sucede cuando nuestro Código es violado??

HAH se basa en la integridad y la toma de decisiones éticas. Cuando una persona viola nuestro Código, nos afecta a todos. Si cree que un Código o una Normativa pueden haber sido violados, hable. HAH tiene una “Normativa de informes a puertas abiertas”, lo que significa que lo incentivamos a hablar con su supervisor o la gerencia en cualquier momento si tiene preguntas o inquietudes sobre violaciones del Código o de la normativa. También puede comunicarse

con su gerente regional o el departamento de Recursos Humanos para obtener ayuda en cualquier momento en [AskHR@helpathome.com](mailto:AskHR@helpathome.com). Si no se siente cómodo hablando con su supervisor directamente, hay otros recursos disponibles para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La Línea Directa de Ética está disponible las 24 horas del día por teléfono al 1-844-769-0288 o en línea a través de <https://helpathome.ethicspoint.com> y también <https://helpathomemobile.ethicspoint.com>. Puede denunciar de forma anónima si lo desea. Cuando se comunica con la Línea Directa de Ética, la información que proporciona se documenta en detalle y es reenviada al departamento correspondiente dentro de HAH para su revisión e investigación.

### ¿Seré sancionado por reportar una violación?

No toleramos sanciones ni represalias por reportar una violación. Sabemos que se necesita valor para dar un paso al frente y compartir sus inquietudes. No tomaremos represalias ni permitiremos represalias contra nadie que haga un informe de buena fe sobre una posible falta de ética laboral o violaciones legales a HAH o a una autoridad gubernamental o que ayude en una investigación de una falta de ética laboral o violación legal. El reportar una queja no será utilizado de ninguna manera contra el empleado ni tendrá un impacto adverso en el estado laboral de la persona.



**Pregunta:** ¿Qué tipos de problemas puedo reportar a la Línea Directa de Ética?

**Respuesta:** Estos son ejemplos de algunas preguntas o inquietudes que puede reportar a la Línea Directa de Ética si no se siente cómodo reportándolas directamente a su gerente o líder regional:

- Abuso o maltrato de clientes
- Discriminación o acoso
- Conflicto de intereses
- Problemas contables o financieros
- Violaciones del Código/violaciones de la normativa
- Robo, despilfarro, fraude o soborno
- Cuestiones medioambientales o de seguridad

**Pregunta:** ¿Es la Línea Directa de Ética realmente anónima?

**Respuesta:** Sí. Si no proporciona su información de contacto o no se identifica con su nombre o número de teléfono a la Línea Directa de Ética de terceros, su identidad no puede ser confirmada.

**Pregunta:** ¿Puedo ser objeto de represalias por parte de la gerencia si denuncio una violación del Código de buena fe que resulta ser incorrecta?

**Respuesta:** No. Si usted hace un informe de buena fe, y ese informe resulta ser infundado después de una investigación adicional, no se tomarán represalias contra usted. Incentivamos a todos los empleados a pronunciarse con respecto a cualquier violación percibida de la normativa.



## SECCIÓN II

# Promovemos un lugar de trabajo ético



### **Celebramos tener una fuerza laboral diversa e inclusiva**

Cada uno de nosotros aporta una experiencia y antecedentes diferentes al equipo de HAH. Es esa diversidad de orígenes, culturas y puntos de vista lo que impulsa nuestro éxito en ser los mejores en lo que hacemos. HAH promueve un ambiente de trabajo inclusivo donde ningún género, nacionalidad, raza, religión o identidad tiene el monopolio del talento. Celebramos la diversidad y la inclusión.

Proporcionamos igualdad de oportunidades de empleo y no discriminamos a nadie por motivos de raza, color, religión, género, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, origen nacional, ciudadanía, estado civil, discapacidad, información genética, estado como veterano protegido por la ley federal o cualquier otra categoría protegida legalmente.

**Pregunta:** Si no le simpatizo personalmente a mi colega o supervisor, ¿se considera eso acoso o discriminación ilegal?

**Respuesta:** No. El acoso ilegal abarca conductas que se basan en categorías legalmente protegidas. Sin embargo, a pesar de que no es un asunto legal, aun así puede haber un problema si el comportamiento crea un ambiente de trabajo ofensivo, hostil o intimidante. Puede comunicarse, si así lo desea, con el Departamento de Recursos Humanos o no dude en reportar su inquietud de forma anónima a la Línea Directa de Ética.



### Nos respetamos los unos a los otros

Fomentamos un ambiente de trabajo libre de acoso o discriminación. No toleramos ningún comportamiento (ya sea verbal, visual, físico o sexual) que cree un ambiente de trabajo ofensivo, hostil o intimidante.

Se incentiva a los empleados que tengan inquietudes con respecto a la discriminación, el acoso o el cumplimiento de la compañía con cualquier otra ley a presentar sus inquietudes a su gerente, al Departamento de Recursos Humanos o a hacer un informe anónimo a la Línea Directa de Ética.

### ¿Es usted un gerente o supervisor de personas?

Como gerente del personal de HAH, usted tiene una responsabilidad especial de liderar con integridad. Dé un buen ejemplo para su equipo a través de sus palabras, tono y acciones, y siempre haciendo lo correcto y de conformidad con nuestro Código. Sea el tipo de líder con el que la gente se siente cómoda para hablar, dado que mientras más rápido se plantea un problema, más rápido se podrá abordar.

**Pregunta:** ¿Cuáles son algunos ejemplos de comportamiento inapropiado?

#### Respuesta:

- Bromas sobre los antecedentes étnicos, nacionales o culturales de alguien
- Contacto físico o abrazos no deseados o no solicitados
- Hablar sobre actividades sexuales exhibiendo afiches o caricaturas obscenas o que transmitan de otra manera materiales obscenos o sexualmente explícitos
- Reenviar materiales en correos electrónicos que degraden o expresen odio contra un género o grupo étnico

**Pregunta:** Mi gerente a menudo pierde los estribos y les grita a los supervisores en la oficina cuando cometemos errores. ¿Constituye esto acoso ilegal?

**Respuesta:** Depende. Pero si la situación crea un ambiente de trabajo negativo, comparta sus inquietudes con el Departamento de Recursos Humanos o siéntase libre de reportar su inquietud de forma anónima con la Línea Directa de Ética.

**Pregunta:** Como líder, ¿cómo puedo ser un buen modelo de comportamiento para mi equipo?

#### Respuesta:

- Promueva nuestra Normativa de informes a puertas abiertas.
- Apoye a los empleados que se presenten de buena fe para compartir sus inquietudes o plantear preguntas.
- Escuche, tome buenas notas y trabaje para resolver los problemas de la manera más rápida y efectiva posible.
- Muéstrela a su personal que pueden pedir ayuda cuando no estén seguros de cuál es la forma correcta de proceder.
- Asegúrese de que los empleados no estén sujetos a represalias por hacer preguntas o reportar inquietudes.

### SECCIÓN III

# Realizamos negocios de forma legal



### Cumplimos con la ley

Operamos en una industria que está altamente regulada a nivel federal, estatal y local, por lo que seguimos tanto la letra de la ley (las palabras propiamente dichas), así como el espíritu de la ley en cada uno de nuestros Estados. Nuestro compromiso genera confianza con nuestros socios, garantiza que proporcionemos la más alta calidad de servicio a nuestros clientes y protege nuestra marca.

### Abordamos conflictos de intereses

Tenemos el deber de actuar en pos de los mejores intereses comerciales de HAH e incluso evitar que parezca que hay un conflicto de intereses.

Un conflicto de intereses puede aparecer cuando los intereses privados de un empleado interfieren con su criterio y/o el desempeño adecuado de sus responsabilidades laborales como empleado de HAH. También podría existir un conflicto de intereses si las demandas de cualquier actividad externa distraen al empleado del desempeño de su trabajo o hacen que el empleado use los recursos de HAH para un propósito que no sea de HAH.

Si descubre que una actividad personal, interés o asociación podría crear (o pareciera crear) un conflicto de intereses, debe comunicárselo de inmediato a su gerente, al Departamento de Recursos Humanos o al Departamento de Cumplimiento escribiendo a [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com) para obtener más ayuda. Muchos conflictos de intereses pueden evitarse o ser abordados fácilmente si son comunicados con prontitud y se hace una gestión adecuada.

No es posible describir todos los escenarios posibles que podrían presentar un conflicto de intereses, pero a continuación se presentan algunos ejemplos comunes en los que podrían surgir conflictos. Ser capaz de reconocer un posible conflicto de intereses puede ayudarle a evitar uno.

**Pregunta:** ¿Puede darme algunos ejemplos de conflictos de intereses?

#### Respuesta:

- Usted tiene una relación personal con un cliente que interfiere con su capacidad para proporcionarle atención y servicios de calidad a ese cliente.
- Usted supervisa o lleva a cabo negocios con alguien con quien tiene una relación personal cercana.
- Se le pide que invierta en uno de nuestros proveedores o en la empresa familiar de un cliente.
- Se le pide que forme parte de una junta directiva de una organización que hace negocios con HAH.
- Usted toma para su provecho una oportunidad de negocios que es para HAH.

Se necesita  
menos tiempo  
para hacer algo  
bien que para  
explicar por qué  
lo hizo mal.

– Henry Wadsworth Longfellow

## Cumplimos con las reglas sobre regalos y entretenimiento

### Recibir u ofrecer regalos de/a clientes y consumidores

Si bien un regalo pequeño y nominal o una oferta ocasional de entretenimiento a menudo son vistos como una parte habitual de los negocios, a veces incluso un regalo bien intencionado puede cruzar la línea y crear un sentido de obligación o comprometer su criterio profesional, lo que nunca está permitido. Siempre rechaza cualquier oferta si se la están dando para influir en una decisión, incluso si está por debajo del umbral de HAH para recibir un regalo (menos de \$50).

### Recibir u ofrecer regalos de/a empleados del gobierno

Las reglas para darles regalos, entretenimiento o viajes a empleados del gobierno o funcionarios públicos son muy estrictas, y violarlas puede tener graves consecuencias para el dador, HAH, y quien reciba el regalo. Como resultado, HAH nunca ofrece ni otorga regalos ni nada de valor a alguien afiliado al gobierno.

Comuníquese con el Departamento de Cumplimiento al [compliance@helpathome.com](mailto:compliance@helpathome.com) por cualquier pregunta sobre conflictos de interés..

## Leyes antisoborno y anticorrupción

El Estatuto Antisoborno se aplica en todas las situaciones en las que los empleados realizan servicios

que son pagados por un programa de atención médica federal o estatal (Medicare y Medicaid, etc.). Debido a esta regla, HAH prohíbe estrictamente dar o recibir regalos, propinas o presentes empresariales a cualquiera de nuestros socios comerciales si uno de los propósitos es recompensar referencias comerciales del pasado o incentivar referencias comerciales futuras.

Esperamos que nuestros empleados, funcionarios y directores se abstengan de cualquier conducta

### La Ley Federal Antisoborno prohíbe a cualquier persona o entidad:

1. Ofrecer, pagar, solicitar o recibir cualquier cosa de valor
2. Inducir o recompensar las referencias de pacientes o generar otros negocios
3. Involucrar cualquier artículo o servicio cubierto por Medicare, Medicaid o cualquier otro programa de atención médica federal o estatal

En resumen, inducir o recompensar a otros por dar referencias de la empresa está estrictamente prohibido y puede muy bien violar el Estatuto Antisoborno y otras leyes federales y estatales aplicables.

**Pregunta:** ¿Qué pasa si recibo un regalo de un cliente que sé que no puedo aceptar? ¿Qué debería hacer?

**Respuesta:** Debe devolverle el regalo al cliente y explicarle con amabilidad nuestra normativa. Si el regalo es algo perecedero, como flores o una cesta de comida, para lo cual la devolución no es realmente una opción, colóquelo en un área común donde pueda ser disfrutado por el resto del equipo.

que pueda violar las leyes federales y estatales que rigen las referencias hechas por pacientes y clientes, las relaciones financieras de atención médica y la participación en cualquier programa de beneficios de atención médica federal o estatal, como Medicare, Medicaid, VA y otras agencias financiadas por el estado.

Hay muchas leyes estatales similares. Estas leyes son amplias y pueden aplicarse a algunas de nuestras actividades o a nuestras relaciones con pacientes o clientes, consumidores o socios comerciales. Las leyes federales y estatales de Stark también prohíben las referencias de médicos a entidades en las que un médico, o el pariente cercano de un médico, tiene un interés financiero.

HAH actualmente no realiza negocios en ninguna jurisdicción fuera de los Estados Unidos y no hace negocios con ningún gobierno extranjero o funcionarios de ningún gobierno extranjero. Si, en el futuro, participamos en actividades comerciales que podrían involucrar a jurisdicciones extranjeras o funcionarios de gobiernos extranjeros, nuestra normativa será cumplir con todas las leyes anticorrupción que se aplican a nuestras operaciones, incluida la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (“FCPA”, por sus siglas en inglés) y las leyes anticorrupción de dichas jurisdicciones. Esas normativas prohibirían, entre otras cosas, dar, ofrecer o autorizar el suministro de cualquier cosa de valor a un funcionario extranjero o en su beneficio, a fin de obtener o retener negocios, asegurar cualquier otra ventaja comercial u obtener un trato gubernamental beneficioso. Si se adoptan tales normativas, HAH capacitará al personal afectado sobre las disposiciones de la FCPA y las normativas relacionadas.

Las violaciones a sabiendas e intencionales de estas leyes federales y estatales pueden resultar en procesos penales y/o civiles y sanciones, incluido el encarcelamiento. Además, las violaciones a sabiendas y voluntarias de estas leyes federales y estatales estarán sujetas a acciones disciplinarias que incluyen, entre otras, el despido y acciones legales.

### Ley de Reclamos Falsos

HAH se compromete a cumplir con todas las leyes federales y estatales aplicables, en particular aquellas leyes que están diseñadas para abordar los casos identificados de fraude, desperdicio y abuso de la atención médica. A tal efecto, HAH se compromete a cumplir con la Ley Federal de Reclamos Falsos (“FCA”, por sus siglas en inglés) y las disposiciones de la Ley de Reducción del Déficit de los EE. UU. de 2005 (“DRA”, por sus siglas en inglés), incluidos, entre otros, el establecimiento de procesos y procedimientos diseñados para detectar y prevenir el fraude, el desperdicio y el abuso de la atención médica, y proporcionar información a todos los empleados, contratistas y agentes sobre las Leyes de Reclamos Falsos federales y estatales.

#### Examples of billing practices that violate these laws include, but are not limited to:

1. Filing a claim for services that were not performed or were not performed as described on the claim form.
2. Filing a claim for services that were performed but were not medically or otherwise necessary.
3. Submitting a claim containing information you know to be false.
4. Direct care employees using an Electronic Visit Verification tool to clock-in and clock-out from a client home location and not performing the work.
5. Submitting a time sheet that includes time not worked.



La FCA y leyes estatales o locales similares imponen una responsabilidad civil a cualquier persona o entidad que presente una declaración falsa o fraudulenta al gobierno de los Estados Unidos para recibir un pago.

Una declaración falsa puede dar lugar a sanciones civiles y/o penales graves contra HAH y empleados individuales, incluidas sanciones financieras significativas y juicios penales.

### **Cumplimiento en la codificación y facturación**

Estamos comprometidos a garantizar que nuestras prácticas de codificación y facturación cumplan con todas las leyes, regulaciones, directrices, normativas y requisitos contractuales locales federales y estatales aplicables. HAH garantiza que todos los registros e informes de los clientes sean preparados y mantenidos con precisión. Todos los reclamos presentados a cualquier programa de atención médica, individuo, departamento o agencia gubernamental o privada serán precisos y cumplirán con todas las leyes y regulaciones federales y estatales pertinentes. Todos los errores de facturación, inexactitudes, indemnizaciones o problemas serán informados de inmediato a su supervisor y al Departamento de Cumplimiento escribiendo a [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com) para que estos problemas puedan ser abordados sin demora.

### **Leyes antimonopolio**

El propósito de las leyes antimonopolio es crear condiciones equitativas en el mercado, así como promover la competencia leal. Siempre debe seguir todas las leyes y regulaciones aplicables diseñadas para regular la competencia. Las acciones que violan las leyes antimonopolio incluyen celebrar o negociar un acuerdo con un competidor para (1) fijar precios (tarifas) en cualquier nivel o fijar otros términos de servicio; (2) asignar clientes o mercados; o (3) boicotear a un proveedor o cliente. Si tiene alguna pregunta con respecto a la idoneidad de cualquier

forma de negociación o acuerdo, debe remitir sus preguntas al Departamento de Cumplimiento escribiendo a [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com). Además, cualquier sospecha de violación debe ser remitida al Departamento de Cumplimiento. El Departamento de Cumplimiento consultará a un asesor legal, según sea necesario.

### **Leyes de marketing**

Las prácticas de marketing en HAH siempre deben basarse en información objetiva. No realizamos comentarios negativos con respecto a otros proveedores de servicios. Distorsionar la realidad o hacer declaraciones falsas está estrictamente prohibido. Si usted está involucrado en el marketing o promoción para futuros clientes, debe estar familiarizado y cumplir con todas las normas y regulaciones aplicables. Nuestros clientes potenciales deben tener información suficiente y precisa para tomar decisiones informadas.



### **Información que involucra a las personas que respaldamos – Privacidad y seguridad de conformidad con HIPAA**

Toda la información relativa a las personas respaldadas por HAH debe considerarse confidencial y el acceso debe limitarse a la persona respaldada, a un tutor o representante legal, a personas que brindan su apoyo u otras personas específicamente autorizadas. Todos los programas y servicios deben garantizar que el derecho de la persona a la privacidad sea respetado en todo momento. Sin una autorización informada específica, cualquier información, ya sea escrita, electrónica o de medios sociales, vídeo, fotografía, audio u otra información personal, no puede ser divulgada.

Reconocemos la naturaleza sensible de esta información y estamos comprometidos a mantener la confidencialidad según lo exigido por las regulaciones locales, estatales y federales. Bajo la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (“HIPAA”, por sus siglas en inglés) y la Ley de Tecnologías de Información Médica para Salud Clínica y Económica (“HITECH”, por sus siglas en inglés), usted puede tratar sobre la información médica o de salud específica de la persona con otros solo cuando sea necesario para proporcionar un servicio, o según lo permita la ley. La información específica de la persona puede divulgarse para todos los demás fines solo con la autorización por escrito de la persona respaldada o del tutor legal de esa persona, según corresponda. Usted no puede divulgar información médica protegida (“PHI”, por sus siglas en inglés) que viole la privacidad de ningún cliente, porque dicha divulgación sería una violación de las reglas de privacidad de HIPAA. Todos los contratistas y proveedores que creen, reciban, conserven o transmitan PHI mientras realizan ciertas funciones deben firmar un Acuerdo de Socio Comercial. Los Acuerdos de Socios Comerciales serán presentados al departamento legal.

Cualquier violación de información confidencial

confirmada o bajo sospecha debe ser reportada inmediatamente a su supervisor local, el Departamento de Cumplimiento escribiendo a [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com) o Seguridad de TI a [security@helppathome.com](mailto:security@helppathome.com). Cualquier pregunta con respecto a la PHI debe ser discutida con su supervisor. Si queda alguna pregunta, comuníquese con el Departamento de Cumplimiento y el director de privacidad de HAH escribiendo a [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com).

### **Información que involucra a los empleados**

HAH se compromete a respetar la privacidad de los empleados y a mantener la confidencialidad de la información personal importante de nuestros empleados. La información personal es cualquier información que podría usarse para identificar a alguien, ya sea directa o indirectamente, como un nombre, ID de empleado, dirección de correo electrónico o número de teléfono. Existen leyes de privacidad de datos que prescriben cómo recoger, almacenar, usar, compartir, transferir y eliminar información personal de manera responsable, y nos esforzamos por cumplir con esas leyes en todos los lugares donde operamos. Por cualquier pregunta que tenga puede comunicarse con el Departamento de Cumplimiento de HAH escribiendo a [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com).

### **Información confidencial corporativa**

HAH se compromete a ser escrupuloso y responsable al manejar información confidencial corporativa. La información comercial, de salud y financiera de HAH se considera confidencial y, por lo tanto, debe estar protegida por un entorno de control interno efectivo (incluidas las normativas y procedimientos para proteger los activos de la compañía) y estar disponible fuera de la compañía solo con la aprobación apropiada del director ejecutivo o el director financiero.

Entre los ejemplos de información confidencial corporativa encontramos aperturas de sucursales,

pronósticos financieros o cambios en el equipo de gerencia ejecutiva. No comparta información confidencial corporativa con amigos, familiares o cualquier persona ajena a la compañía..

### **Trabajamos con integridad con nuestros socios, proveedores y competidores de agencias estatales y locales**

#### **Socios federales, estatales y otros socios locales**

Estamos orgullosos de asociarnos con muchas agencias reguladoras de atención médica federales y estatales, organizaciones de atención administrada, agencias del área dedicadas al envejecimiento y otras agencias locales para proporcionar servicios de calidad a los clientes. Al igual que con todos nuestros consumidores, nos esforzamos por ser un socio responsable y reconocemos la importancia de cumplir con todos los requisitos en los contratos.

#### **Proveedores**

Elegimos proveedores en función de factores como la calidad, el costo, la disponibilidad y el servicio. Exigimos de nuestros proveedores los mismos altos estándares a los que nosotros mismos nos atenemos, y esperamos que todos los proveedores o contratistas que realizan negocios en nuestro nombre operen éticamente y de conformidad con la ley.

#### **Competidores**

Está bien recoger información sobre nuestros competidores y sus clientes, proveedores y vendedores, siempre que lo hagamos legal y éticamente. Use su mejor criterio. Recoja información de fuentes públicas y comentarios de los clientes.

### **Exenciones a este Código**

En ciertas circunstancias extraordinarias, puede serle otorgada una exención de las cláusulas del Código (sin contar aquellas cuestiones que exija la legislación). Comuníquese con el Departamento de Cumplimiento escribiendo a [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com) si cree que hay circunstancias especiales que justifiquen una exención de alguna cláusula del Código.

### **¿Es usted responsable de un contrato gubernamental?**

- Debe comprender los requisitos legales particulares y las restricciones asociadas con este trabajo.
- Debe conocer las reglas del proceso de contratación si está tratando con el gobierno.
- Cualquier cosa que envíe debe ser precisa, estar completa y al día.
- Siga las reglas estipuladas para dar y recibir regalos.
- Pídale orientación a su supervisor si algo no está claro.



## SECCIÓN IV

# Comprendemos nuestra responsabilidad hacia los demás

**Mantenemos un lugar de trabajo seguro y saludable**

Estamos comprometidos a proporcionarle un lugar de trabajo seguro.

**Colabore:**

- Sea proactivo para promover su propia salud y seguridad.
- Respete nuestras normativas y procedimientos.
- Solo lleve a cabo trabajos para los cuales esté capacitado.
- Manténgase alerta por riesgos de seguridad para los clientes y encargados. Cualquier actividad ilegal, violenta o sospechosa debe ser reportada.

**No toleramos:**

- Amenazas de ningún tipo.
- Intimidación.
- Trabajar bajo la influencia de cualquier estupefaciente.
- La posesión de un arma de cualquier tipo en la propiedad de HAH, incluidos los estacionamientos (excepto donde esté permitido específicamente por la ley), en el hogar o las instalaciones de un cliente, mientras participa en una actividad de la compañía, o en un evento patrocinado por la compañía, está prohibida con la excepción del personal de seguridad autorizado.

**Si su trabajo involucra operar un vehículo de la empresa o usar su propio vehículo para llevar a cabo actividades de la empresa:**

- Respete las prácticas de manejo seguro.

**Derechos de las personas a las que servimos – Código de ética del cliente**

HAH aboga por apoyar los derechos y la dignidad de todas las personas respaldadas en sus programas. Como proveedores, somos sensibles a las creencias y prácticas culturales de las personas a las que respaldamos. Además de tener un Código que abarca a toda la compañía, tenemos en cuenta los códigos de ética de los clientes en las regiones en las que

operamos, con un enfoque en nuestras interacciones con el cliente individual.

**Abuso y negligencia del cliente**

HAH no tiene tolerancia alguna con el abuso y la negligencia del cliente. Si usted está al tanto de un abuso o negligencia, su obligación es denunciarlo inmediatamente a través de los canales establecidos en su sede. Hay plazos para reportar tales incidentes en cada estado y es vital para usted seguir las pautas en su negocio. Es responsabilidad de todos el cumplir con la declaración de propósitos de brindar respeto y cuidado. Cualquier empleado que crea que un informe de abuso o negligencia del cliente no está siendo examinado debe reportar sus inquietudes a la Línea Directa de Ética.

**Verificación de antecedentes**

HAH se compromete a proporcionar un entorno seguro para nuestros empleados, clientes, consumidores y vendedores. HAH también debe cumplir con los requisitos federales y estatales en lo que respecta a los servicios que proporcionamos. A tal efecto, HAH exige verificaciones de antecedentes y otras pruebas pertinentes antes de la contratación. Las pruebas de la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (“HHS-OIG”, por sus siglas en inglés) se realizan de acuerdo con las normativas estatales y corporativas. Los empleados recién contratados no pueden presentarse a trabajar a menos que, y hasta que, ya se hayan realizado y hayan aprobado las verificaciones de antecedentes y otras pruebas necesarias.

**Licencia profesional**

Si algún miembro del personal de HAH es un clínico con licencia o certificado (incluidos, entre otros, médicos y enfermeros/as), deberán cumplir con las pautas que rigen las prácticas clínicas promulgadas para su licencia o certificación específica y Estado. Además, mantendrán el estado actual de su licencia o credenciales y cumplirán con todos los requisitos federales y estatales para su disciplina profesional.

## **SECCIÓN V**

# Protegemos los activos de nuestra compañía



### Protegemos nuestros activos

En general, no deben utilizar los activos de HAH para sus actividades personales. El uso personal y ocasional de cosas como acceder a una cuenta de correo electrónico personal, a Internet, a un teléfono y máquinas de fax es aceptable, siempre y cuando:

- No interfiera con su trabajo (ni con el de nadie más).
- No viole la ley ni nuestras políticas.
- No incurra en costos adicionales para HAH.
- No sea para beneficio personal o con fines políticos.

Recuerde que cualquier cosa que usted cree, envíe, reciba, descargue o almacene en los sistemas de HAH es propiedad de la compañía y puede ser revisada en cualquier momento, siempre que la legislación lo permita. No debe tener ninguna expectativa de privacidad cuando se trata de utilizar nuestros sistemas electrónicos. Puede ayudarnos a proteger nuestros sistemas de virus y tiempos de inactividad teniendo en cuenta lo siguiente:

### Qué se puede y qué no se puede hacer con productos electrónicos

#### Se puede:

- Garantizar la seguridad física de la información o el hardware que se le ha asignado.
- Conservar las contraseñas y los PIN en un lugar seguro y no compartirlos con nadie.
- Cerrar sesión o bloquear la pantalla de su computadora o dispositivo cuando no estén bajo su supervisión.

#### No se puede:

- Instalar software, aplicaciones, hardware o dispositivos de almacenamiento no autorizados en su computadora.
- Acceder a nuestra red a través de aplicaciones o dispositivos no autorizados.
- Descargar archivos de música.
- Usar software sin licencia (es ilegal).
- Hacer copias de software, manuales asociados u otros materiales para usarlos en casa o para que otra persona ajena a HAH los use.
- Colocar el software en una red de área local ("LAN", por sus siglas en inglés) para que sea usado por otros.

### **Mantenemos registros precisos**

Nuestros registros, y nuestro mantenimiento de registros, nos ayudan a satisfacer nuestros compromisos financieros y de cumplimiento, nos hacen responsables ante nuestros accionistas y nos ayudan a tomar decisiones estratégicas importantes. Es por eso que los registros que son claros y completos y reflejan con precisión nuestras transacciones comerciales son vitales para HAH.

Mantenemos un sistema de controles y procedimientos internos, el cual creemos que proporciona una garantía razonable de que las transacciones se ejecutan de acuerdo con la autorización de la gerencia y se registran correctamente, y que los registros e informes financieros son precisos y confiables. Este sistema incluye normativas y procedimientos asentados por escrito.

Cada uno de nosotros tiene la obligación de cumplir con todos los controles internos en el registro y mantenimiento de los libros y registros de nuestra empresa. En cada transacción, ya sea que esté cumpliendo con los requisitos de divulgación, preparando un balance financiero o simplemente completando una planilla de asistencia, sea honesto, preciso y no deje nada sin completar.

### **Encuestas y auditorías externas**

Al prepararse para, durante y después de las encuestas y auditorías externas, los empleados de HAH deben interactuar con todos los organismos de auditoría externos de una manera directa, abierta y honesta. Nunca se debe tomar ninguna medida en las relaciones con los organismos encuestadores que induzcan a error a los equipos de encuestas externos, ya sea directa o indirectamente. El alcance de las cuestiones relacionadas con las encuestas de organismos externos es sumamente importante y más amplio que el alcance de este Código. El propósito de nuestro Código es proporcionar una orientación general sobre temas de amplio interés dentro de la

organización.

Respondemos a las encuestas con apertura e información precisa. Al prepararse para, o durante una encuesta o inspección, los colegas de HAH nunca deben ocultar, destruir o alterar ningún documento, mentir, o hacer declaraciones engañosas al representante de la agencia. Los colegas de HAH nunca deben intentar hacer que otro colega proporcione información inexacta u obstruir, engañar o retrasar la comunicación de información o registros relacionados con una posible violación de la ley. Cualquier persona que esté al tanto de violaciones o presuntas violaciones de representaciones y respuestas verídicas y fácticas a las agencias de encuestas debe informarlas inmediatamente a través de la cadena de mando o al Departamento de Cumplimiento escribiendo a [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com).

### **Retención de registros**

Los registros incluyen documentos en papel, como cartas y notas, información informática, como correos electrónicos, y archivos informáticos en disco duro, USB, nube o cualquier otro dispositivo de almacenamiento. Además, cualquier otro medio que contenga información sobre HAH o las actividades comerciales que sostenemos se consideran registros. Todos los registros deben conservarse de acuerdo con la legislación aplicable y las normativas de retención de registros específicas de su negocio o departamento. La destrucción de registros solo puede llevarse a cabo de acuerdo con la normativa de HAH. Cualquier empleado que falsifique o destruya indebidamente registros será sometido a acciones correctivas, que incluyen, entre otras, el despido.

### **No hable en nombre de nuestra compañía si no está autorizado**

Con el fin de garantizar que la información que transmitimos al público, a las autoridades reguladoras y a otras partes de forma precisa y completa, hemos designado a personas para que sirvan como



portavoces oficiales de nuestra compañía. A menos que esté autorizado para hacerlo, no haga ninguna declaración pública en nombre de HAH en ningún foro. Cuando utilice las redes sociales por motivos personales, deje en claro que no habla en nombre de la empresa.

### Redes sociales

Las redes sociales han redefinido la forma en que nos comunicamos y compartimos lo que está sucediendo en nuestras vidas. Esta normativa le proporciona orientación sobre lo que es y lo que no es apropiado publicar en las redes sociales cuando se trata de su trabajo en HAH. Al publicar, utilice su mejor criterio y el sentido común adhiriéndose a los valores de la

empresa y siguiendo nuestras normativas establecidas y aplicables.

Solo las personas autorizadas pueden hablar en nombre de HAH, incluso en las redes sociales. Como regla general, sus publicaciones, tuits y chats deben reflejar que está proporcionando solamente su punto de vista personal y nunca puede afirmar que refleja los de HAH a menos que haya sido específicamente autorizado para hablar en nombre de la Compañía. Usted es responsable de aclarar que aquello que comunique en las redes sociales refleja sus puntos de vista personales y no los de HAH.



## SECCIÓN VI

# Somos buenos miembros de la comunidad



### Le devolvemos algo a la comunidad

Como empresa, estamos comprometidos a enriquecer las comunidades a las que servimos. Apoyamos a varias organizaciones, incluyendo el Help at Home Cares Fund y nuestro programa Give Back Time. Para los empleados que deseen involucrarse en un proceso político, dicha participación es totalmente voluntaria y debe hacerse en su tiempo personal y no causar daño o ser motivo de bochorno para HAH.

Como siempre, asegúrese de que sus actividades sean legales y consistentes con nuestra [Normativa sobre conflictos de intereses](#) discutida anteriormente. Por ejemplo, nunca debe usar ni donar activos o fondos de HAH a ninguna actividad externa, a menos que haya recibido la aprobación por adelantado de nuestro director financiero, director jurídico y director ejecutivo. Por cualquier pregunta, comuníquese con el Departamento de Cumplimiento escribiendo a [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com).

### Actividades políticas

HAH no hace donaciones políticas. Los empleados no pueden presionar o solicitar a otros empleados que hagan contribuciones políticas o participen apoyando a un partido político o candidato. Si se le pide que trabaje con los legisladores como parte de su puesto en HAH, asegúrese de seguir todas las reglas de divulgación aplicables. Puede discutir sobre estas actividades con el Departamento de Cumplimiento escribiendo a [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com) o con el director jurídico para determinar de antemano si se aplican las reglas sobre divulgación y otras reglas.





## Pensamientos finales de nuestro Director de Ética y Cumplimiento

Estimado empleado de Help at Home:

Nuestros valores fundamentales y la cultura de la empresa son las raíces de nuestra organización. En todo lo que hacemos, ponemos la salud, la seguridad y el bienestar de los clientes y empleados antes que todo. Desempeñamos nuestras funciones de manera ética y en pleno cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El Departamento de Cumplimiento está aquí para trabajar con usted para garantizar que nuestra reputación esté protegida. Nuestros deberes incluyen ayudarle a comprender y actuar de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables a nuestra empresa e industria, los altos estándares éticos que HAH espera de todos, y responder a los informes de incidentes que no cumplen con estos altos estándares.

Nuestro Código establece el estándar de cómo servimos a los demás y trabajamos juntos como un solo equipo. Si desea hablar sobre una situación problemática, póngase en contacto con su gerente, el Departamento de Recursos Humanos o el Departamento de Cumplimiento escribiendo a [compliance@helppathome.com](mailto:compliance@helppathome.com). También puede expresar sus inquietudes de forma anónima llamando confidencialmente a nuestra Línea Directa de Ética. Es nuestra reputación; trabajemos todos juntos para protegerla.

**Howard T. Wall, III**

Director de Ética y Cumplimiento  
Help at Home, LLC

# Contactos clave de HAH dentro de la compañía

CONTACTO	PARA RECIBIR AYUDA CON	INFORMACIÓN DE CONTACTO
Director de Ética y Cumplimiento Howard T. Wall, III	Preguntas o inquietudes sobre leyes, nuestro Código, políticas de apoyo	<a href="mailto:hwall@helppathome.com">hwall@helppathome.com</a>
Director Ejecutivo Joe Bonaccorsi	Para plantear preguntas o inquietudes sobre asuntos legales y cuestiones relacionadas con conflictos	<a href="mailto:jbaccorsi@helppathome.com">jbaccorsi@helppathome.com</a>
Director de Privacidad Corporativa Deon Falcón	Privacidad o confidencialidad de la información de los clientes o los empleados; inquietudes relacionadas con HIPAA	<a href="mailto:dfalcon@helppathome.com">dfalcon@helppathome.com</a>
Director de Seguridad John Melby	Inquietudes relacionadas con la tecnología, incluidos riesgos de seguridad informática	<a href="mailto:jmelby@helppathome.com">jmelby@helppathome.com</a>
Departamento de Cumplimiento	Preguntas o inquietudes sobre leyes, nuestro Código, políticas de apoyo	<a href="mailto:compliance@helppathome.com">compliance@helppathome.com</a>
Departamento de Recursos Humanos	Inquietudes relacionadas con recursos humanos	<a href="mailto:AskHR@helppathome.com">AskHR@helppathome.com</a>
Incidentes de seguridad relacionados con TI	Para reportar sus inquietudes sobre la seguridad relacionada con TI	<a href="mailto:security@helppathome.com">security@helppathome.com</a>
Línea Directa de Ética	Para reportar cualquier inquietud	1-844-769-0288 <a href="https://helppathome.ethicspoint.com">https://helppathome.ethicspoint.com</a> o <a href="https://helppathomemobile.ethicspoint.com">https://helppathomemobile.ethicspoint.com</a>



# Recursos adicionales

El Código no cubre todas las situaciones que puede enfrentar en el trabajo, por lo que es importante usar su mejor criterio en todo lo que hace y pedir ayuda si alguna vez no está seguro sobre cómo proceder de la forma correcta. También debe tener en cuenta los siguientes recursos proporcionados para que los use como referencia:

- Manuales para empleados estatales: disponible en sucursales locales
- Manual administrativo corporativo: disponible en sucursales locales o centro de asistencia corporativo
- Normativas y procedimientos de privacidad de conformidad con HIPAA: disponible en <https://www.helpathome.com/compliance>
- Normativas y procedimientos de seguridad de conformidad con HIPAA: disponible en <https://www.helpathome.com/compliance>
- Oficina del Inspector General, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos: <https://oig.hhs.gov>
- Pautas a seguir a la hora de dictar sentencia en los Estados Unidos: <https://www.ussc.gov/guidelines/2015-guidelines-manual/2015-chapter-8>





## LÍNEA DIRECTA DE ÉTICA

por teléfono al 1-844-769-0288

o por Internet a través de

<https://helppathome.ethicspoint.com>

y <https://helppathomemobile.ethicspoint.com>

Accesible las 24 horas del día



Help at Home®

Care to Live Your Life.