



**HOSPITAL UPR**  
DR. FEDERICO TRILLA

# Código de Conducta



**Excelencia para tu salud**

# Mensaje

Nuestra organización está enmarcada dentro de los más altos parámetros de calidad, donde se integran un servicio combinado al paciente, la docencia y la investigación. La dedicación y valores de nuestro personal, facultativos contratistas han logrado la confianza de nuestros pacientes y el respeto de nuestra comunidad.

El Hospital UPR Dr. Federico Trilla representa el más alto nivel de honestidad e integridad. Esto nos garantiza seguir cumpliendo a cabalidad nuestra promesa de hacer siempre lo correcto y cumplir con los principios constitucionales y éticos los cuales están garantizados con nuestra conducta.



El Código de Conducta del Hospital UPR Dr. Federico Trilla forma parte de nuestro programa de Cumplimiento Corporativo. En el se establecen los principios éticos que rigen nuestra Institución y determinan nuestras acciones en el lugar de trabajo.

Todos los empleados, facultativos y contratistas del Hospital UPR Dr. Federico Trilla deben observar este Código de Conducta, acatar nuestras políticas de cumplimiento normativo y legal, y llevar a cabo sus actividades de manera ética.

Es nuestra responsabilidad mantenernos fieles a nuestros valores y a nuestro código de conducta profesional. Debemos trabajar juntos para garantizar que nuestro entorno laboral sea uno que apoye la transparencia.

Si tiene preguntas sobre el Código de Conducta o inquietudes éticas relacionadas con alguna situación en el Hospital UPR Dr. Federico Trilla, le exhortamos a comunicarse con su supervisor o con la Oficina de Cumplimiento Corporativo.

Gracias por formar parte del equipo de profesionales del Hospital UPR Dr. Federico Trilla. Su compromiso, integridad y vocación de servicio hacen posible que brindemos una atención de excelencia y que continuemos cumpliendo nuestra misión de servir a nuestro pueblo con calidad y respeto.

Lcda. Yelitza Sánchez, MS, MHSA  
Directora Ejecutiva

# Próposito del Código de Conducta

**S**ervicios Médicos Universitarios INC., haciendo negocios como Hospital UPR Dr. Federico Trilla, y su Junta de Directores están comprometidos con los más altos estándares de ética al actuar con honestidad y transparencia en la prestación de servicios, así como en la administración de sus negocios. El propósito de este Código de Conducta es reforzar los valores corporativos del Hospital UPR Dr. Federico Trilla y servir como guía para el comportamiento moral, ético y legal de todos sus integrantes. La adherencia al Código de Conducta tiene la finalidad de mantener una reputación de integridad y honestidad en la comunidad, como también, asegurar que la institución mantenga el cumplimiento con las leyes, normas y reglamentos aplicables. Este código de conducta complementa la misión, visión y valores de la organización.

## Nuestros Valores

**Respeto hacia la ser humano.**

**Reconocimiento hacia la igualdad.**

**Lealtad hacia los principios éticos.**



# 1

# Integridad en el cuidado del paciente



## Honrar los derechos de los pacientes

Nuestro compromiso ético consiste en brindar servicios de salud a nuestros pacientes sin consideraciones de: raza, religión, ideología política, estatus migratorio, edad, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, origen étnico o impedimentos físicos, mentales y/o sensoriales. A través de responsabilidad ética y legal mantenemos el cumplimiento con las leyes y reglamentos relacionados con los derechos de los pacientes, como también, mediante políticas institucionales el personal y los servicios que son provistos en el hospital.

La atención a los pacientes se brinda de manera eficiente y de acuerdo con nuestra obligación de mantener la calidad. Los pacientes son informados sobre sus derechos, beneficios, riesgos y alternativas disponibles al momento de aceptar recibir tratamiento médico. La atención médicamente necesaria se proporciona una vez haya un consentimiento informado con el paciente.



## Proporcionar atención de calidad

Estamos comprometidos con mantener el cumplimiento a cabalidad con leyes federales y estatales, de igual forma, con los requisitos para la conservación de licencias y/o acreditaciones relacionadas con la calidad de atención y seguridad del paciente. Defendemos los estándares de cuidado, la seguridad de informes del paciente con sus preocupaciones y nos mantenemos a la vanguardia para el mejoramiento del desempeño de la calidad a través de la optimización de políticas y protocolos institucionales.



## Proporcionar la atención médicamente necesaria

Brindamos la atención necesaria a nuestros pacientes. La necesidad médica se adjudica con prudencia al momento de hacer utilización de recursos, tomando en consideración salvar y/o mejorar la vida del paciente. Sin embargo, parte de mantener una sana administración nos impulsa no cometer sobreutilización y/o subutilización de los servicios que se le ofrezcan los pacientes. Somos una institución que se rige estrictamente por lo designado como Tratamiento Médico de Emergencia (EMTALA), que incluye el parto activo, normas para la admisión, traslado y alta de pacientes.

Nuestro compromiso con los pacientes y la comunidad nos distingue al ofrecer un examen médico adecuado en la sala de emergencia independientemente de su capacidad de pago. Las mujeres embarazadas, en labor de parto activo, se les proporciona el tratamiento estabilizador y/o la transferencia adecuada a otras instituciones hospitalarias, según sea necesario.

Por tanto, las prácticas que no se ajustan a esta política, denominadas como *dumping*, son prohibidas bajo las leyes federales y/o estatales, por consiguiente, no forman parte de nuestra manera de operar debido a que es una exposición a sanciones.



# 2

## Integridad en el lugar de trabajo



### Profesionalismo

Exponemos y promovemos los más altos estándares de conducta profesional y ética. Actuamos con integridad, nos comportamos con dignidad y cortesía hacia nuestros pacientes, compañeros de trabajo, estudiantes y otros. Somos honestos, justos, razonables y objetivos en nuestro desempeño profesional.



### Relaciones con los médicos

Mantenemos relaciones de trabajo cónsonas con nuestros valores entre nuestros empleados, asociados y los médicos considerando el marco legal establecido por las agencias reguladoras y acreditadoras. Los empleados y asociados interactúan con el personal médico de manera respetuosa y solidaria. Requerimos que nuestro personal médico esté familiarizado y cumpla con el Código de Conducta.



### Preservar la confidencialidad y seguridad de la información

Protegemos la información confidencial que incluye, pero no se limita a información de salud de pacientes, registros de empleados e información de propiedad sobre negocios. Estamos obligados a garantizar el cumplimiento de leyes estatales y/o federales al momento de divulgar información confidencial. Estamos comprometidos con investigar y denunciar violaciones cualquier incumplimiento sobre la divulgación de información de pacientes. Somos responsables de acatar medidas para proteger nuestros sistemas de información de acceso no autorizados y cumplir con las políticas sobre mantener la seguridad de la información.



## Utilizar las redes sociales y la tecnología de manera responsable

Fomentamos una cultura mediática que cumpla con las leyes federales y estatales, las políticas y procedimientos institucionales, como también, con los valores de la organización y la ética. Los empleados, facultativos, residentes, contratistas y voluntarios tienen prohibido revelar información confidencial que pertenezca a la institución, pacientes y/o empleados en las redes sociales. No se hacen capturas y/o transmisiones de fotografías y/o grabaciones de pacientes, visitantes o personal en el lugar de trabajo, con excepción a los aspectos permitidos en las políticas institucionales.



## Uso Ético de la Inteligencia Artificial (IA)

Reconocemos el valor de la inteligencia artificial (IA) como una herramienta que apoya nuestra labor en la atención médica, la gestión institucional y los procesos administrativos. Todo uso de la IA se rige por principios éticos, asegurando siempre la transparencia, equidad y el respeto a la privacidad del paciente.

Nosotros revisamos y supervisamos las aplicaciones de IA para garantizar que sean utilizadas por personal competente y que nunca sustituyan el juicio clínico o profesional. Asimismo, protegemos la confidencialidad de los datos utilizados, prevenimos cualquier forma de sesgo o discriminación, y empleamos únicamente herramientas autorizadas por la organización.

Nos comprometemos a reportar de inmediato cualquier incidente, irregularidad o uso indebido de la inteligencia artificial al Oficial de Cumplimiento, conforme a las políticas institucionales vigentes.





## Información precisa

Mantenemos registros precisos sobre nuestros pacientes, empleados, médicos, residentes, voluntarios, procedimientos clínicos y transacciones financieras. Asumimos responsabilidad del mantenimiento de registros que incluyen, pero no se limitan a: tarjetas de asistencia de empleados, registros médicos y facturas. Nuestro deber como institución es ser precisos y honestos, por consiguiente:

- a. No debemos firmar en nombre de otra persona.
- b. No debemos compartir las contraseñas con de los demás.
- c. Modificamos el expediente clínico únicamente según con la política institucional.
- d. Nuestros registros financieros se ajustan a los principios contables generalmente aceptados.
- e. Conservamos los documentos durante el tiempo descrito en nuestras políticas y en las leyes aplicables.



## Utilizar los recursos responsablemente

Utilizamos los recursos de manera responsable y para fines comerciales, no para beneficio personal de ninguna persona. Se realizan desembolsos de fondos con responsabilidad financiera, prevenimos el desperdicio y controlamos los costos operativos sin comprometer la atención al paciente. Utilizamos activos físicos como tales como: computadoras, vehículos, maquinaria y espacios para realizar el trabajo los cuales procuramos proteger contra pérdidas, daños y robos. Prevenimos activamente el desperdicio de suministros, equipos, espacio y/o tiempo. Protegemos la propiedad intelectual y respetamos patentes, licencias de *software* y/o derechos de autor.



## **Integridad en la Investigación y Publicaciones Académicas**

Como miembros de una institución que integra con excelencia la docencia y la investigación, nuestros empleados, estudiantes, residentes y facultativos demuestran su compromiso ético al gestionar de forma responsable el uso de datos institucionales para fines académicos. Al realizar investigaciones o publicaciones externas, actúan con integridad solicitando proactivamente las autorizaciones debidas, asegurando en todo momento la confidencialidad de la información y la protección de la propiedad intelectual de nuestro Hospital.



## **Realizar actividad política y la recaudación de fondos apropiadamente**

Respetamos los derechos de los empleados, facultativos, contratistas y/o voluntarios al momento de realizar participación en cualquier tipo de actividad política y/o eventos de recaudación de fondos en su tiempo libre. Seguir las políticas institucionales aplicables relacionadas con la utilización de recursos para actividades políticas es mandatorio, así como, la participación en actividades de política durante horas laborables. Está prohibido forzar, dirigir y/o alentar de manera incisiva al personal del Hospital UPR Dr. Federico Trilla para recibir apoyo y/o colaboración para una causa y/o partido político.



## **Divulgar y administrar adecuadamente conflictos de interés**

El conflicto de interés es cuando se generan consideraciones personales y/o profesionales que pudieran afectar la lealtad y capacidad institucional para cumplir con responsabilidades. Los directores y personal administrativo (supervisores, gerentes, coordinadores) del Hospital UPR Dr. Federico Trilla tienen el deber de lealtad hacia la institución. Por consiguiente, está prohibido utilizar la posición de trabajo que ocupan para su beneficio y/o lucro personal, así mismo, para que terceras personas se beneficien. Nos hacemos responsables de revelar y gestionar de forma adecuada y correcta los conflictos de interés. Los empleados deben informar cualquier conflicto de interés real o potencial. Ocurre un conflicto de interés cuando se realiza: supervisión a un pariente cercano, compra de bienes o servicios basado en información confidencial, aceptación obsequios de un proveedor y/o paciente, un trato personal o interés económico a causa de alguna contratación, que personal administrativo y/o directores de la institución presten servicios al competidor de negocios sin la aprobación del Director Ejecutivo, entre otras.



## Prohibir sobornos o pagos por referidos

Está prohibido ofrecer, aceptar y/o pagar sobornos y/o comisiones ilegales por recibir referidos de pacientes, según disponen las legislaciones federales *Physicians Self Referral Law*, también conocida como *Stark Law* y la ley Anti-Soborno, en inglés *Anti-Kickback Statute*. Se considera como soborno dinero, obsequios, entrenamiento y/o trato especial que se ofrezca a alguna a cambio de algún tipo de beneficio. El beneficio puede ser de distintas maneras, entre ellas, realizar referidos de pacientes y/o utilizar algún proveedor en particular.



# 3

## Cumplimiento Reglamentario



### Trabajar de forma segura

La salud y seguridad de nuestros pacientes y empleados es una prioridad. Seguimos las regulaciones estatales y/o federales para el manejo de materiales y equipos peligrosos. Mantenemos un ambiente de trabajo libre de violencia y con conductas disruptivas. Nos mantenemos en cumplimiento para tener un lugar de trabajo seguro.



### Política de Fraude, Despilfarro y Abuso

Aseguramos cumplimiento de las políticas institucionales que impulsan la detección y denuncia de cualquier tipo de actividad fraudulenta y/o abusiva en cualquier modalidad. Los gerentes, ejecutivos, empleados, líderes, asociados, facultativos y contratistas deben cumplir y garantizar el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas institucionales relacionadas con el ofrecimiento y/o facturación de servicios provistos en el hospital, incluyendo programas Medicare/Medicaid y otros programas de salud federales y estatales.



### Política de la Ley de Reclamaciones Falsas (False Claims Act)

La Ley Federal de Reclamaciones Falsas establece que es ilegal que cualquier persona y/o entidad, a sabiendas, someta una reclamación de pago y/o aprobación falsa o fraudulenta. Así mismo, incluye utilizar registros falsos, conspirar para defraudar al gobierno federal y/o estatal para obtener pagos de forma fraudulenta. Permite a los denunciantes exponer a las personas y/o entidades que están defraudando al gobierno para recuperar daños y emitir sanciones.

El estatuto proporciona recompensas financieras a los denunciantes whistleblowers. Los denunciantes pueden recibir hasta un treinta por ciento, así como protección laboral contra represalias.



## **No hacer negocios o contratos con personas o entidades excluidas por la OIG y/o por la Administración de Servicios Generales (GSA)**

Cualquier persona y/o empresas asociadas al Hospital UPR Dr. Federico Trilla deben estar acreditados, licenciados y cualificados para realizar sus labores y deberes. No contratamos y/o facturamos servicios prestados por individuos y/o entidades excluidas para participar en los programas de salud financiados totalmente y/o parcialmente por fondos del Gobierno de los Estados Unidos de América. El personal empleado y los proveedores del Hospital UPR Dr. Federico Trilla, asumen la responsabilidad de informar a su supervisor de ser excluidos, inhabilitados y/o inelegibles para participar en programas federales de salud. No obstante, el hospital, a su vez es responsable de revisar los nombramientos y contrataciones mensualmente acorde con estipulaciones de la Oficina del Inspector General (OIG) del Centro de Servicios de Medicare y Medicaid (CMC).



## **Cooperar con consultas, auditorías e investigaciones**

Somos cooperadores con las investigaciones que realiza el gobierno de Puerto Rico y Estados Unidos de América, así como con auditorías e investigaciones internas y externas. Emitimos veracidad en cualquier acción, por consiguiente, está prohibido alterar y/o destruir registros y/o documentos.

# 4

## Integridad en la Facturación y Prácticas Financieras



### Documentar, codificar, facturar y cobrar apropiadamente

Manejamos con integridad los reclamos de pago por servicios ofrecidos para evitar fraudes, mal gasto y abusos. El personal del Hospital UPR Dr. Federico Trilla debe cumplir con los requisitos del programa de atención médica federal, que incluyen, pero no se limitan a, las reglas de Medicare/Medicaid y las Leyes de Reclamos Falsos (*False Claims Act*). Facturamos solo por servicios médicamente necesarios, documentados y codificados adecuadamente. Respondemos a las preguntas de los pacientes y proveedores sobre los cargos de manera precisa y oportuna. Corregimos errores de facturación cuando es previsible y se realizan reembolsos de pagos recibidos por error a terceros y pacientes, en conjunto con la documentación adecuada. Somos responsables de notificar imprecisiones y corregir el error. El Programa de Cumplimiento Corporativo está disponible para atender asuntos relacionados a documentación, codificación, facturar y cobros de forma incorrecta. El medio de comunicación disponible para ofrecer atención directa y/o anónima es el correo electrónico [cumplimiento@hospitalupr.org](mailto:cumplimiento@hospitalupr.org) y/o al número de teléfono (787)757-1800 extensión 1056.



# 5

## Responsabilidad Ética



### Responsabilidad de Cumplimiento

La violación de leyes federales y/o estatales relacionadas con el fraude, abuso y los reclamos falsos pueden resultar en sanciones penales y civiles significativas para el Hospital UPR Dr. Federico Trilla, incluyendo empleados y personal administrativo. Las sanciones pueden ser otorgadas dependiendo del nivel de exposición y riesgo asumido, estas incluyen prisión y multas. El personal empleados y asociados al hospital debe evitar cualquier acto y/o conducta que pueda constituir una violación o apariencia de violación de las leyes federales y/o estatales.



### Informar inquietudes de cumplimiento sin miedo a las represalias

Se informa y exhorta a los empleados sobre la obligación y necesidad de mantenerse en contacto con el Programa de Cumplimiento Corporativo para aclarar dudas u obtener orientación con relación asuntos relacionados al cumplimiento (incluidos este Código de Conducta). Los empleados, facultativos, residentes, contratistas y voluntarios están obligados a denunciar sospechas de violaciones al Código de Conducta, leyes, políticas y procedimientos institucionales a quienes ocupen posición de supervisor y/o de forma confidencial con el Oficial de Cumplimiento Corporativo. No está permitido cometer represalias contra cualquier persona que solicita orientación y/o denuncia violaciones. De ocurrir represalias en contra de cualquier empleado, facultativo, residente, contratista y/o voluntario debe ser informada de inmediato al Programa de Cumplimiento Corporativo.



## **Expectativas de los Miembros de la Junta de Directores, el Director Ejecutivo, Director Financiero y Líderes**

Los miembros de la Junta de Directores, el Director Ejecutivo, el Director Financiero, y los líderes Hospital UPR Dr. Federico Trilla, son responsables de mantener una cultura que apoye el cumplimiento con las disposiciones del Códigos de Conducta y Manual del Empleado. Además, asumen la responsabilidad, de emitir una divulgación completa, justa, precisa, oportuna y comprensible a las agencias federales y estatales, así como organizaciones acreditadoras cuando sea necesario. De igual forma, son responsables de informar cualquier asunto que afecte el funcionamiento y operación del Hospital UPR Dr. Federico Trilla. No obstante, la Junta de Directores, el Director Ejecutivo y el Director Financiero son responsables de informar deficiencias significativas en el diseño y/o la operación de controles financieros internos que podrían afectar negativamente a la institución siempre que sea previsible.





## Expectativas de los supervisores

El Hospital UPR Dr. Federico Trilla espera que los supervisores ejerzan sus funciones con responsabilidad y firmeza, manteniendo conductas éticas como: amabilidad, sensibilidad, respeto y empatía. Su rol es garantizar el buen funcionamiento de las operaciones en la institución, por tanto, el personal al que supervisan debe estar informado con relación a: leyes, reglamentos, políticas y normas de conducta, así como los recursos disponibles en sus respectivas áreas de trabajo. Los supervisores deben promover una cultura de altos estándares de conducta, ética y cumplimiento con su personal. El propósito desde una perspectiva organizacional es mantener una cultura en la cual el Programa de Cumplimiento Corporativo sea el ente principal que funcione para alentar a cualquier individuo a compartir inquietudes con relación a fraude e incumplimiento de forma inmediata.

El Hospital UPR Dr. Federico Trilla espera que los supervisores:

- Emitan juicio crítico al seleccionar a los empleados potenciales.
- Actúen de manera profesional y legal al supervisar el personal a cargo.
- Identifiquen medidas razonables para garantizar que los empleados estén familiarizados con el Programa de Cumplimiento.
- Capaciten y eduquen a los empleados para cumplir con el Código de Conducta, leyes y reglamentos aplicables.
  - Mantener un ambiente de trabajo en el cual los empleados se sientan libres de hacer preguntas y/o informar inquietudes sobre problemas potenciales sin temor a represalias.



## Expectativas con los empleados

El cumplimiento con el Código de Conducta depende del compromiso de cada empleado.

El cumplimiento con el Código de Conducta aplica a todos empleado y se espera que estos:

- Asuman la responsabilidad de sus acciones
- Conozcan y mantengan cumplimiento con las disposiciones del Código de Conducta, leyes y normas aplicables.
- No se involucren en acciones ilegales y no éticos.
- Informen y notifiquen de inmediato cualquier infracción potencial o sospechosa al Código de Conducta.
- Colaboren con el personal externo y del Hospital UPR Dr. Federico Trilla autorizado en las investigaciones de cualquier denuncia sobre violaciones a este Código y otras políticas, leyes y reglamentos aplicables.





## Aprobación y Vigencia

Este Código de Conducta fue aprobado por la Junta de Directores de Servicios Médicos Universitarios Inc., en su reunión ordinaria del día 23 de Mayo de 2023 y entró en vigor inmediatamente después de su aprobación. Este Código de Conducta no sustituye el Código de Ética Gubernamental, tampoco, el Manual de Empleado.



## Programa de Cumplimiento

Todos los directores, oficiales, ejecutivos y empleados, facultativos, residentes, contratistas y voluntarios pueden contactarse con el Programa de Cumplimiento en el Departamento de Programas Institucionales del Hospital UPR Dr. Federico Trilla, para aclaraciones u orientaciones sobre el Código de Conducta y/o cualquier pregunta e inquietud sobre el fraude, despilfarro y abuso.

Comuníquese al teléfono (787)276-3650 o al (787)757-1800 extensión de cumplimiento 1056, al email [cumplimiento@hospitalupr.org](mailto:cumplimiento@hospitalupr.org) o deje su denuncia en el buzón virtual a través del QR Code.





**HOSPITAL UPR**  
**DR. FEDERICO TRILLA**

**[www.hospitalupr.org](http://www.hospitalupr.org)**  
**787-757-1800**