

**L.A. Care**  
HEALTH PLAN®

*For All of L.A.*



# CÓDIGO DE CONDUCTA



**ELEVATING  
HEALTHCARE**  
IN LOS ANGELES COUNTY  
SINCE 1997





Estimados colegas:

En L.A. Care, nos enorgullece estar arraigados en la integridad y la responsabilidad, y que nuestras relaciones y prácticas comerciales reflejen estos principios. Nuestra responsabilidad de hacer lo correcto impulsa nuestro propósito. Nuestro Código de Conducta (código) es un reflejo del compromiso que L.A. Care tiene con nuestra misión y nuestros miembros.

El código es una guía para garantizar el cumplimiento de las reglas y los reglamentos que rigen nuestro negocio. Si aplicamos cuidadosamente este código a todas las facetas de nuestro negocio, cumpliremos nuestra promesa de operar de acuerdo con la ley, las políticas y procedimientos de la compañía y nuestros valores fundamentales. Si bien el código no está diseñado para cubrir todas las situaciones posibles, sí ofrece ejemplos de escenarios cotidianos para ayudarle a abordar los problemas de manera preventiva. Además, el código tiene la intención de ofrecer una guía general para tomar decisiones éticas, usar el buen juicio y trabajar con integridad mientras cumple sus funciones y responsabilidades.

El cumplimiento del código de L.A. Care y de otros requisitos reglamentarios es responsabilidad de todos. Animo a cada uno de ustedes a que lea y comprenda nuestro código, y que lo siga todos los días. Consúltelo según sea necesario. Si tiene conocimiento de un problema que podría violar este código, es su responsabilidad informarlo a su supervisor inmediato o al director de cumplimiento, o llamar a la Línea de Ayuda de Cumplimiento al 1.800.400.4889. Su compromiso continuo con el cumplimiento, todas las políticas de la compañía, así como las leyes y reglamentos aplicables a nuestro negocio establecen una base para nuestro éxito. Gracias por estar conmigo mientras continuamos elevando la atención médica para nuestros miembros de la manera más ética.

Atentamente,

John Baackes  
*Director ejecutivo*

# I. Introducción

A medida que se familiarice con este Código de Conducta ("código"), tenga en cuenta que el cumplimiento de las leyes y los reglamentos y el comportamiento ético que se presentan en este código representan un marco para hacer nuestro mejor esfuerzo cada día que venimos a trabajar. Desarrollamos este código con base en los siguientes principios rectores:

1

La honestidad e integridad se basan en la veracidad y ausencia de engaño y fraude.

2

Debemos ser responsables y asumir la responsabilidad de nuestras acciones, incluido el trabajo diligente para corregir nuestros errores y ayudar a L.A. Care Health Plan ("L.A. Care") a lograr nuestra misión.

3

Se deben crear y mantener los libros, registros y documentos para que el negocio y las transacciones de L.A. Care sean precisos.

4

Todas las personas sujetas a este código deben adquirir conocimientos, tomar decisiones acertadas y utilizar la autoridad que se les ha delegado únicamente en el mejor interés de L.A. Care.

Este código establece y comunica las pautas y los principios generales y no intenta anticipar ni abordar cada situación que pueda ocurrir. Dado que el código no puede abordar todas las situaciones que pueda enfrentar, L.A. Care se basa en su buen criterio y valores para defender el espíritu y la intención del código. Si se enfrenta a una situación difícil, debe consultar a su gerente. También puede comunicarse con su director de Cumplimiento, socio comercial de Recursos Humanos, director de Recursos Humanos, cualquier miembro del equipo de liderazgo o un abogado en el Departamento de Servicios Legales. La línea directa de cumplimiento al 1.800.400.4889 también se puede usar para informar sus inquietudes.

En L.A. Care, estamos creando un lugar de trabajo y una cultura que encarna nuestra misión de proporcionar acceso a una atención médica de calidad a las comunidades y a los residentes vulnerables y de bajos ingresos del condado de Los Ángeles, así como sostener la red de seguridad necesaria para lograr este propósito. Nuestras decisiones pueden afectar directamente a nuestros miembros, proveedores y socios comerciales. El código está aquí para guiarlo en la toma de las decisiones más éticas para preservar nuestra cultura y apoyar nuestros valores.

### Sus responsabilidades:



- reconocimiento anual del Código de Conducta para confirmar que leyó y comprendió este código;
- conocer, comprender y cumplir nuestras políticas y leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables;
- revelar cualquier conflicto de intereses posible o real, y
- presentar las inquietudes que pueda tener sobre posibles violaciones del código.

El código es un recurso para todos nosotros y nos brinda orientación para llevar a cabo nuestro negocio de manera ética. También ayuda a proteger a nuestros miembros, proveedores, otros socios comerciales y nuestra reputación. Este código se aplica a los afiliados, a la Mesa Directiva, a los funcionarios, a la administración, a los comités de asesoría de la comunidad, a los empleados, al personal temporal, a los voluntarios, a los contratistas, a los consultores, a los pasantes, a los comerciantes y a los proveedores de L.A. Care (en lo sucesivo denominados colectivamente “personas cubiertas”).

## II. Nuestros apoyos: leyes, reglamentos y políticas de L.A. Care

Somos responsables del cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables, de nuestras obligaciones mutuas, de nuestras políticas y procedimientos, y de las disposiciones de este código. Cuando asumimos la responsabilidad de nuestras acciones, reconocemos nuestros errores y demostramos nuestro compromiso de corregirlos.

L.A. Care desarrolla e implementa políticas que rigen nuestras operaciones comerciales. Aquellos sujetos al código están obligados a cumplir las políticas y los procedimientos más actuales de L.A. Care. Además, todos los empleados deben cumplir las leyes, las reglas y los reglamentos federales y estatales aplicables. Si bien es difícil conocer los detalles de estas leyes, es importante saber lo suficiente para determinar cuándo buscar asesoría de los líderes del equipo de trabajo u otro personal administrativo apropiado.

## III. Ética e integridad

L.A. Care está comprometido con el más alto estándar de ética comercial. Las personas cubiertas deben llevar a cabo sus actividades comerciales con franqueza y honestidad, y no deben realizar ninguna afirmación falsa ni engañosa a ninguna persona, miembro o entidad que realice actividades comerciales con L.A. Care, ni en relación con ninguno de los artículos y servicios brindados por L.A. Care.

### Conflictos de interés

Todas las personas cubiertas siempre deben actuar en el mejor interés de L.A. Care y de nuestros miembros. Además de los conflictos en virtud de las leyes aplicables sobre conflictos de interés<sup>1</sup>, los conflictos de interés pueden ocurrir si las actividades, acciones o relaciones influyen o parecen influir en la capacidad de una persona para tomar decisiones objetivas y efectivas relacionadas con el trabajo. Aquellos sujetos al código no pueden participar en actividades externas que creen un conflicto de interés o un conflicto de interés potencial. En estos casos, los empleados deben buscar la aprobación de su gerente, Departamento Legal, Recursos Humanos o de la gerencia ejecutiva antes de participar en actividades externas. Los gerentes deben ponerse en contacto

con Recursos Humanos (Human Resources, HR), el departamento legal o de Cumplimiento cuando los problemas de conflicto de interés potencial o real se informen directamente a ellos.

La siguiente es una lista no exhaustiva de ejemplos de relaciones o actividades que pueden dar lugar a un conflicto de interés real o potencial que debe informarse:

- la supervisión directa o la responsabilidad de la evaluación de desempeño, pago o beneficios de cualquier pariente cercano (los procedimientos y las políticas [*Policy and Procedure, P&P*] de L.A. Care del conflicto de interés: empleos externos)

<sup>1</sup> Las "leyes sobre conflictos de interés" se refieren al Código de Gobierno de California 1090 y subsecuentes, la Ley de Reforma Política de California (Sección 81000 y subsecuentes del Código de Gobierno) y las leyes comunes sobre conflictos de interés. Consulte la información adicional disponible a través de la Capacitación sobre Ética AB1234 (AB1234 Ethics Training) o comuníquese con el consejero general o la Unidad de Servicios Legales Generales del Departamento de Servicios Legales.

- el interés financiero (según se define en las leyes aplicables) en cualquier compañía, comerciante, consultor, proveedor u otro socio comercial que realice negocios dentro de L.A. Care
- el beneficio personal a través del acceso a o uso de información confidencial de la empresa
- ser empleado de o servir como director, asesor, consultor, etc. de cualquier cliente, comerciante, distribuidor, proveedor de atención médica o competidor (P&P de L.A. Care del conflicto de interés: empleos externos)
- involucrarse en prácticas que no sean coherentes con las prácticas médicas sensatas y que provoquen que programas de atención médica federales y estatales deban brindar reembolsos por servicios que sean innecesarios o estén por debajo de los estándares, o servicios que no cumplan las prácticas estándares profesionalmente reconocidas
- la influencia impropia por incentivos financieros en la toma de decisiones

Se requiere que todo el personal reporte cualquier conflicto potencial o real. Los empleados existentes deben informar las actualizaciones en curso para conflictos de interés nuevos o potenciales.

Si existe un conflicto de intereses real, percibido o potencial, L.A. Care puede tomar cualquier medida que considere apropiada de acuerdo con las circunstancias para eliminar el conflicto real o potencial, incluyendo, entre otros, la transferencia de puestos o la separación de empleos.

L.A. Care se reserva el derecho de determinar si otras relaciones, compromisos o actividades no cubiertos específicamente en el código representan conflictos de intereses reales o potenciales según las normas aplicables.

## Libros y registros

L.A. Care no permite la alteración o falsificación de ningún registro de L.A. Care.

El mantenimiento de registros siempre debe ser preciso, legal y adecuado. L.A. Care tiene la obligación de presentar documentos e informes a los reguladores. Estos materiales y cualquier otra comunicación de L.A. Care deben ser completos, justos, precisos y oportunos.

L.A. Care debe generar reportes y mantener registros financieros exactos, y L.A. Care no tergiversará en ningún momento el rendimiento financiero de L.A. Care. L.A. Care se asegura de que todas las transacciones se efectúen de conformidad con la autorización de la gerencia y que queden bien documentadas de modo que representen la verdadera naturaleza de la transacción. Los registros de L.A. Care no se alterarán para ningún uso indebido, incluidos, entre otros, los pagos no autorizados o la desviación de fondos gubernamentales.

El mantenimiento impropio de registros se debe informar de inmediato al director de cumplimiento.

L.A. Care, como agencia pública, está sujeta a los requisitos de la Ley de Registros Públicos de California (*California Public Records Act*, CPRA), Secciones 6250 y subsecuentes del Código de Gobierno de California. Por lo tanto, los registros de L.A. Care están sujetos a las disposiciones de esta ley que permiten a los miembros del público inspeccionar u obtener copias de los registros solicitados, a menos que la información contenida en los registros solicitados o en el propio registro esté protegido de la divulgación según la CPRA. Cualquier solicitud de CPRA debe remitirse al consejero general o a la Unidad de Servicios Legales Generales del Departamento de Servicios Legales.

El acceso a los registros de L.A. Care también puede estar sujeto a las políticas pertinentes de L.A. Care.

## Exclusión de programas gubernamentales

L.A. Care no contratará ni entablará una relación comercial con ninguna persona cubierta si dicha persona es o llega a ser excluida, rechazada o no elegible para participar en un programa federal o estatal, ya sea como contratista o concesionario; o es condenado por un delito penal relacionado con la prestación de atención médica. Las personas cubiertas deben divulgar a L.A. Care si actualmente están suspendidas, excluidas o no son elegibles para participar en ningún programa federal o estatal.

## Regalos, entretenimiento y honorarios

Las personas cubiertas deben cumplir las leyes aplicables y las políticas de L.A. Care relacionadas con regalos, honorarios y la presentación del Form 700 (formulario 700). Las personas cubiertas no tienen permitido aceptar, solicitar o dar ningún regalo que esté destinado a o que parezca influir en las decisiones comerciales. Además, las personas cubiertas no deben usar los activos o fondos públicos para realizar obsequios ni concederán créditos a personas privadas sin una contraprestación suficiente, a menos que

dichas acciones claramente sirvan para un fin público coherente con la misión y las facultades de la agencia, tengan la aprobación del asesor legal de L.A. Care y cumplan las leyes aplicables.

Esperamos que demuestre altos estándares éticos de comportamiento en todos los tratos con proveedores, miembros, proveedores, partes interesadas o sus compañeros de trabajo.

## IV. Uso y aseguramiento de nuestros activos

### Propiedad, sistemas, comunicaciones electrónicas e Internet de L.A. Care

Los sistemas de L.A. Care, incluidas las plataformas internas de correo electrónico y el uso de Internet a través de dispositivos emitidos por la organización, se consideran propiedad de L.A. Care y están destinados a ser utilizados para llevar a cabo negocios oficiales de L.A. Care. Los empleados no pueden enviar ninguna comunicación a través del uso de los sistemas de L.A. Care que contengan material o lenguaje que pueda considerarse razonablemente ofensivo o perturbador, o que sea incompatible con las políticas, los procedimientos o las leyes pertinentes de L.A. Care. L.A. Care se reserva el derecho de abrir, inspeccionar y tener acceso completo a todos los bienes, archivos y comunicaciones de L.A. Care transmitidos o recibidos a través de los sistemas de la compañía.

Nunca comparta sus contraseñas ni códigos de acceso con nadie.

No hay ninguna expectativa de privacidad en ninguna comunicación, transmisión, publicación, documentación, datos u otra información creada, almacenada, transmitida, vista, descargada, publicada, recibida en o a través de, enviada en o a través de cualquiera de las fuentes de tecnología de L.A. Care, incluyendo, entre otros, el Internet y los correos electrónicos o los dispositivos y equipos electrónicos de L.A. Care, incluidos, entre otros, computadoras, computadoras portátiles, tabletas electrónicas, computadoras portátiles, teléfonos celulares, teléfonos inteligentes u otros dispositivos similares. No existe una expectativa razonable de privacidad mientras se usa Internet, ya que cualquier persona puede revisar las publicaciones en Internet

y públicas, incluido L.A. Care. Por último, L.A. Care se reserva el derecho de monitorear o revisar cualquier comentario, publicación, discusión o contenido acerca de L.A. Care, los miembros y los proveedores publicado en Internet por cualquier persona y creado, transmitido, almacenado, entregado, recibido, publicado, visto, descargado, enviado a través de cualquier equipo electrónico o fuente de tecnología de L.A. Care (según se define en la política de redes sociales de L.A. Care y las políticas de TI relevantes).

### Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud

Todos aquellos sujetos al código deben asegurarse de que la información confidencial y de propiedad exclusiva no se utilice o divulgue de manera incorrecta, a menos que así lo autorice específicamente la política de L.A. Care o la ley aplicable. Todos aquellos sujetos al código también deben respetar los derechos de confidencialidad de nuestros miembros y la protección de su información médica protegida (*protected health information*, PHI). La PHI del miembro debe estar protegida de acuerdo con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (*Health Insurance Portability and Accountability Act*, HIPAA), la Ley de Tecnologías de Información Médica para Salud Clínica y Económica (*Health Information Technology for Economic and Clinical Health Act*, HITECH), la Ley de Confidencialidad de la Información Médica (*California Confidentiality of Medical Information Act*, CMIA) de California, otras leyes de privacidad federales y estatales pertinentes, requisitos contractuales y las políticas y los procedimientos de L.A. Care. L.A. Care tiene políticas de privacidad, de seguridad de la información



y de notificación de incumplimiento que definen cómo se debe usar correctamente la PHI dentro de la organización, así como cómo se divulgará de manera legal y segura a entidades externas.

## Información confidencial

Durante sus servicios en L.A. Care, tiene acceso a o puede crear (a) diversos materiales escritos o electrónicos, u (b) otras variedades de comunicaciones, correspondencia, registros o información (incluidos, entre otros, declaraciones y descripciones verbales, discusión analítica estratégica y grabaciones de voz), que incorporan, incluyen o se relacionan con la información confidencial y de propiedad exclusiva de L.A. Care. A menos que la ley exija lo contrario, usted no divulgará ninguna parte de dicha información confidencial o de propiedad exclusiva a ninguna persona que no sea parte del personal de L.A. Care sin la aprobación expresa por escrito del Departamento de Servicios Legales de L.A. Care o un empleado autorizado de L.A. Care. Como empleado de L.A. Care, acepta cumplir estas obligaciones después de que finalice su afiliación con L.A. Care. Al finalizar su servicio, empleo o afiliación con L.A. Care, deberá regresar a L.A. Care el original y todas las copias de los documentos, materiales, correos electrónicos, datos electrónicos, archivos y cualquier otro registro, incluidos aquellos en formato físico, electrónico o informático o cualquier otro formato que contenga asuntos relacionados con el

negocio de L.A. Care o cualquier información confidencial o de propiedad exclusiva.

La información confidencial incluye, entre otros, cualquier material, información (ya sea escrita o verbal), registros, escritos (ya sea en forma física o electrónica) o datos marcados como "confidenciales", relacionados con secretos comerciales, información sobre los miembros, revisión por pares, información de salud protegida, tarifas de los miembros, tarifas de los proveedores, o que estén protegidos por la confidencialidad de abogado-cliente, producto del trabajo legal, secretos comerciales, sesión cerrada u otros privilegios, o protegidos de la divulgación por las disposiciones aplicables de la ley estatal o federal, incluyendo, entre otros, el Código de Bienestar e Instituciones de California y la Ley de Registros Públicos de California (Sección 6250 y subsecuentes del Código de Gobierno).

La información de propiedad exclusiva incluye, entre otros, los programas y códigos de computadora de L.A. Care, los planes de negocios, las listas y la información de clientes o miembros, la información sobre las tarifas de los miembros, la información de los miembros, los registros financieros, los acuerdos de asociaciones, la información y los planes de negocios y estratégicos, y los planes de licencia o la que está marcada como confidencial o que, debido a su carácter y naturaleza, una persona razonable en circunstancias similares la trataría como confidencial.

## V. Redes sociales

L.A. Care entiende que existen varias formas de comunicación a través de las redes sociales, que incluyen, entre otras, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, blogs, YouTube y pueden presentarse en forma de redes sociales, blogs y videos o imágenes compartidos.

L.A. Care tiene prohibido transmitir material o información confidencial o de propiedad exclusiva a través de cualquier plataforma de redes sociales como se define anteriormente, información específica de operaciones internas o información que pueda poner en riesgo la confidencialidad de la información médica protegida (PHI). Solamente los usuarios autorizados (según se definen en la política de Redes sociales de L.A. Care) que hayan sido aprobados por el Departamento de Comunicaciones y Mercadeo de L.A. Care pueden representar a L.A. Care, publicar información, hacer representaciones o comunicarse en nombre de L.A. Care en las redes sociales autorizadas por L.A. Care o cualquier sitio de redes sociales. Ninguna persona debe declarar que está comunicando los puntos de vista de L.A. Care ni hacer nada que pueda razonablemente dar la impresión de que se está comunicando en nombre de o como un representante autorizado o designado de L.A. Care en sus propios sitios de redes sociales personales.

## VI. Reuniones

### Reuniones públicas

La reunión de la Mesa Directiva de L.A. Care, sus comités permanentes y la reunión de los comités de asesoría de la comunidad de L.A. Care se realizan de acuerdo con los requisitos de la Ley Ralph M. Brown, las Secciones 54590 y *subsecuentes* del Código de Gobierno de California. Se permite que todas las personas asistan a las reuniones públicas de L.A. Care, salvo que la ley disponga lo contrario.

### Reuniones internas y confidenciales

Con la excepción de las reuniones públicas celebradas de conformidad con la Ley Ralph M. Brown abordada anteriormente, la ley de California prohíbe grabar o registrar conversaciones o reuniones sin el conocimiento y consentimiento del otro participante. En consecuencia, no se puede grabar ni registrar ninguna reunión o conversación, a menos que todas las partes estén informadas y consientan específicamente la grabación de una reunión o conversación, incluso si la grabación se realiza con el fin de capturar información precisa, notas o tomas de minutas.

## VII. Fraude, derroche y abuso

El fraude, derroche y abuso son perjudiciales para L.A. Care y para nuestros miembros, pero también para toda nuestra industria y el sistema completo de atención médica. Todos somos responsables de proteger a L.A. Care, los miembros y socios comerciales contra el fraude, derroche y abuso.

El fraude de seguro médico se describe como un acto intencional de engañar, ocultar o tergiversar información que resulta en que los beneficios de atención médica se paguen a una persona o a un grupo. El fraude puede ser cometido tanto por un miembro como por un proveedor.

Los ejemplos de fraude cometido por un miembro incluyen, entre otros:

- usar la identidad de otra persona o la documentación de elegibilidad para obtener servicios cubiertos
- vender, prestar o dar la identidad de un miembro para cualquier servicio cubierto por un producto comercial del plan de salud (que no sea un miembro de la familia para obtener servicios cubiertos en nombre de un miembro)
- no reportar otra cobertura de salud

Los ejemplos de fraude cometido por un proveedor incluyen, entre otros:

- la facturación de servicios no proporcionados
- recibir, solicitar u ofrecer comisiones clandestinas, sobornos o reembolsos para recomendar o no recomendar a un miembro
- proporcionar servicios durante la suspensión cuando la licencia ha sido revocada

Todos los miembros de la organización son responsables de reportar sospechas de fraude, derroche o abuso. La compañía se compromete a detectar, corregir y prevenir el fraude, derroche y abuso. Las sospechas de fraude, derroche o abuso se deben informar a la Unidad de Investigaciones Especiales (*Special Investigations Unit*, SIU) de L.A. Care en [ReportingFraud@lacare.org](mailto:ReportingFraud@lacare.org), la gerencia, el director de cumplimiento, la Línea de Ayuda de Cumplimiento gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1.800.400.4889, o anónimamente en [lacare.ethicspoint.com](http://lacare.ethicspoint.com).

### Unidad de Investigaciones Especiales

La Unidad de Investigaciones Especiales (SIU) de L.A. Care es responsable de realizar investigaciones internas y externas sobre todas las denuncias de fraude y abuso o actividades sospechosas asociadas con programas, miembros y proveedores de L.A. Care. La SIU, en consulta con la administración interna relevante y el Departamento de Servicios Legales, remite los asuntos sospechosos de fraude a los reguladores estatales y federales apropiados y asiste a la policía mediante el suministro de la información necesaria para realizar investigaciones.

## VIII. Leyes de reclamos falsos y protecciones para los denunciantes

Las leyes federales y estatales de reclamos falsos imponen la responsabilidad a los proveedores de atención médica cuando presentan reclamos falsos a sabiendas.

Según la Ley sobre Reclamos Falsos federal, cualquier persona que a sabiendas presente, o cause la presentación de, una reclamación falsa o fraudulenta de pago por el gobierno de los Estados Unidos es responsable de (i) una multa de hasta tres veces los daños al gobierno, (ii) multas civiles adicionales, y (iii) los costos incurridos para presentar el caso. La Ley sobre Reclamos Falsos federal se aplica a los reclamos presentados para el pago por Medicare, Medicaid o cualquier otro programa financiado con fondos federales.

La Ley sobre Reclamos Falsos federal contiene una disposición que protege a un denunciante de las represalias de su empleador. Esto se aplica a cualquier empleado que sea despedido, degradado, suspendido, amenazado, acosado o discriminado en su empleo como resultado de los actos legales del empleado como consecuencia de una acción de reclamos falsos.

California ha adoptado su propia prohibición de reclamos falsos. Específicamente, la Ley sobre Reclamos Falsos de California (*California False Claims Act*, CFCA) prohíbe que:

- cualquier persona presente un reclamo falso o fraudulento al gobierno estatal o local o sus subdivisiones políticas, como L.A. Care; y
- cualquier persona se beneficie de un reclamo, y más tarde se descubra la falsedad de este, de no revelar el reclamo falso al gobierno estatal o local correspondiente.

Cada violación de la CFCA se castiga con una multa civil de hasta \$11,000 (Código de Gobierno de California 12651[a]), y una evaluación de hasta tres veces el valor del reclamo falso. De manera similar a la ley federal, la CFCA incluye protecciones para los denunciantes contra represalias por presentar una queja de buena fe.

## IX. Contratación del gobierno, interacciones gubernamentales y actividad política

L.A. Care se relaciona con las agencias y los funcionarios gubernamentales como los legisladores, reguladores y clientes. Estas transacciones comerciales son analizadas de cerca.

Los contratistas del gobierno a menudo están obligados legalmente a cumplir las disposiciones especiales del contrato, lo que incluye informar a la agencia contratante de manera oportuna sobre ciertas violaciones de la ley, las políticas o el contrato, y cooperar con auditorías e investigaciones gubernamentales. Los empleados de L.A. Care deben comprender y cumplir todos los requisitos contractuales del gobierno. Para obtener más información sobre los contratos gubernamentales, comuníquese con Asuntos del Gobierno o con el Departamento de Cumplimiento.

Los fondos, las propiedades o los recursos de L.A. Care no se utilizarán para actividades políticas. Las personas cubiertas no darán a entender en ningún momento que sus opiniones políticas personales representan las de L.A. Care.

## X. Nuestro comportamiento en el lugar de trabajo

L.A. Care se compromete a mantener un lugar de trabajo libre de acoso ilegal o violencia real o amenazada. Nuestro entorno de trabajo debe promover el respeto y aprecio por nuestras diferencias y reconocer el valor de la diversidad para nuestra organización. No toleramos ningún tipo de acoso ilegal de personas cubiertas y esperamos que nuestras personas cubiertas se traten entre sí con el mayor respeto y apoyo.

L.A. Care no tolerará la discriminación ilegal por motivos de raza, color, religión, sexo, nacionalidad, origen étnico, edad, discapacidad física, discapacidad mental, condición médica, licencia para cuidado de familiares, condición de veterano, estado civil, orientación sexual o cualquier otra categoría protegida por las leyes aplicables. Además, L.A. Care no tolerará la violencia o amenazas de violencia, intimidación o acoso ilegal en cualquier forma en el lugar de trabajo, en funciones relacionadas con el trabajo o fuera del trabajo al

representar a L.A. Care. L.A. Care espera que todas las personas cubiertas por este código cumplan la política contra el acoso y la discriminación de L.A. Care.

L.A. Care se compromete a mantener un lugar de trabajo libre de drogas y alcohol. El uso, la venta, la compra, la posesión o la distribución de drogas ilegales, el abuso de drogas legales y la posesión, el uso o la venta de alcohol mientras están en propiedad de L.A. Care están prohibidos.

## XI. Violación al código

Violar este código, las políticas, los procedimientos, las leyes, los reglamentos de L.A. Care o nuestras obligaciones contractuales no solo tiene posibles consecuencias legales y reglamentarias, sino que también pone en riesgo la reputación de L.A. Care. Los actos no éticos o ilegales nunca pueden ser justificados.

Ninguna persona cubierta está autorizada para cometer u ordenar a otro empleado que cometa un acto no ético o ilegal. Todas las violaciones a este código, las políticas, los procedimientos, las obligaciones contractuales o las leyes se tomarán en serio y resultarán en disciplina, hasta e incluyendo la terminación inmediata del empleo, la rescisión del contrato y las posibles medidas legales, incluida la remisión a la policía, cuando sea apropiado.

Si usted es afiliado de L.A. Care, miembro de la Mesa Directiva, funcionario, gerente, miembro del comité asesor de la comunidad, personal temporal, voluntario, contratista, consultor o pasante, puede estar sujeto a una medida por parte de L.A. Care, que incluye, entre otros, la terminación inmediata del empleo, remoción del comité de asesoría de la comunidad, terminación inmediata del contrato, si usted:

- no cumple este código o cualquiera de las políticas y procedimientos de L.A. Care;
- no cumple las leyes o reglamentos que se aplican a L.A. Care;
- no comparte información o proporciona información falsa en relación con una investigación, sobre una violación del código, la ley, el reglamento o la política;
- toma represalias contra una persona cubierta que reporta, de buena fe, una sospecha de infracción; o
- es negligente al abordar o denunciar una violación del código, la ley, el reglamento o la política.

## XII. Informar

No es posible mantener dicha responsabilidad sin tomar medidas para abordar nuestros errores. Además, no es posible corregir nuestros errores a menos que fomentemos una cultura de informes. Todas las personas cubiertas deben informar sin demora y de manera apropiada las faltas reales o potenciales, incluidas las violaciones reales o potenciales de la ley, los reglamentos, la política, el procedimiento, las obligaciones contractuales, la ética o el Código. L.A. Care alienta y requiere que sus personas cubiertas expresen sus problemas, inquietudes y opiniones sobre cualquier problema de cumplimiento de acuerdo con la política de no retribución o no represalias de L.A. Care.

### **Informar violaciones potenciales**

Para informar posibles violaciones, puede contactar a:

- el director de Cumplimiento
- el director de Recursos Humanos
- el socio comercial de Recursos Humanos
- cualquier miembro del equipo de administración
- la Línea de Ayuda de Cumplimiento gratuita las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1.800.400.4889
- [lcare.ethicspoint.com](http://lcare.ethicspoint.com)
  - El informe se puede hacer de forma anónima.

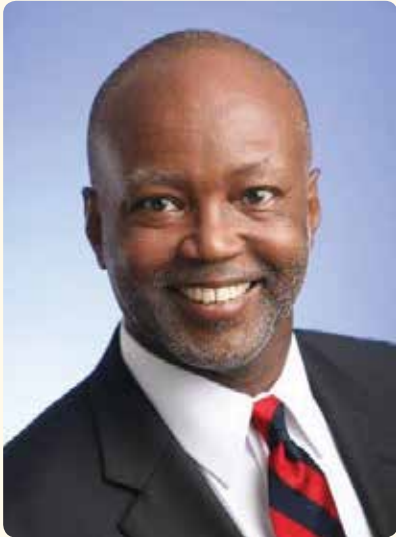
### **Sin represalias**

Las personas cubiertas que, de buena fe, informen sobre una posible violación de la ley, el reglamento, la política, el procedimiento o el código no serán objeto de represalias, retribuciones o acoso de conformidad con la política de no retribución o represalia de L.A. Care. No se permite a ninguna persona cubierta en ningún nivel participar en represalias ilegales, venganzas o cualquier forma de acoso ilegal contra cualquier otra persona cubierta por informar dicha preocupación de buena fe. Cualquier persona que conduzca o apruebe tal represalia, venganza o acoso de cualquier manera estará sujeta a disciplina, hasta e incluyendo el despido.

Se requiere que todas las personas cubiertas cumplan la política de no retribución o represalia de L.A. Care. No se permite a ninguna persona cubierta en ningún nivel participar en represalias o cualquier forma de acoso ilegal contra un miembro de L.A. Care por ejercer sus derechos como miembro. Cualquier persona que conduzca o apruebe tal represalia, venganza o acoso de cualquier manera estará sujeta a disciplina, hasta e incluyendo el despido.

## Recursos

Si el problema se refiere a:	Contacte a este recurso:
<b>Recursos Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prácticas de empleo</li><li>• Acoso</li><li>• Respeto en el trabajo</li><li>• Comportamiento en el lugar de trabajo</li></ul> <b>Políticas de Recursos Humanos</b>	Su socio comercial de Recursos Humanos El director de Recursos Humanos
<b>Mal uso de los recursos de la compañía</b>	El director de Cumplimiento LACareComplianceOfficer@lacare.org Línea de Ayuda de Cumplimiento 1.800.400.4889
<b>Fraude, derroche y abuso</b>	Unidad de Investigaciones Especiales (SIU) ReportingFraud@lacare.org Línea de Ayuda de Cumplimiento 1.800.400.4889
<b>Conflictos de interés</b>	Director de Cumplimiento o consejero/representante general LACareComplianceOfficer@lacare.org Línea de Ayuda de Cumplimiento 1.800.400.4889
<b>Actividades políticas</b>	Asuntos del Gobierno GovernmentAffairs@lacare.org 1.213.694.1250 ext. 5481
<b>Contratos con agencias reguladoras</b>	Cumplimiento LACareComplianceOfficer@lacare.org
<b>Contactos a o desde los medios</b>	Comunicaciones pgriego@lacare.org 1.213.694.1250 ext. 4560
<b>Problemas de privacidad o PHI</b>	Funcionario a Cargo de la Privacidad privacyofficer@lacare.org 1.213.694.1250 ext. 4186



## Mensaje del funcionario de Cumplimiento

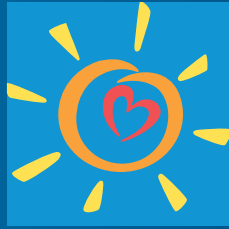
El código es una guía que nos ayuda a servir a nuestros miembros, nuestras agencias gubernamentales, nuestros proveedores, otras empresas y entre nosotros. Todos ellos cuentan con sus acciones como personas y, en última instancia, como representantes de L.A. Care.

En 2017, celebramos 20 años de brindar atención médica de alta calidad en todo el condado de Los Ángeles. Debemos contar con su apoyo a nuestra misión y compromiso con este código para enfrentar los desafíos que nos esperan en los próximos 20 años. Nuestra reputación y éxito como líder en la atención médica dependen de ello.

Gracias por acompañarnos en este viaje y por vivir los valores que elevan la atención médica para nuestros miembros.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'T. F. Mapp', written over a light gray rectangular background.

Thomas F. Mapp  
Director de Cumplimiento



**L.A. Care**  
HEALTH PLAN®

*For All of L.A.*

**lacare.org**

1055 W. 7th St., 10<sup>th</sup> Floor | Los Angeles, CA 90017 | 1.888.4LA.CARE

