



CHIMES INTERNATIONAL INC.

Manual del Programa de Ética y Cumplimiento

1 de diciembre de 2022



Este manual del Programa de Ética y Cumplimiento (el “plan de cumplimiento”) es propiedad privada de Chimes International, Inc. y contiene información confidencial y de propiedad exclusiva. Ni este plan de cumplimiento, ni ninguna política, procedimiento o proceso al que se haga referencia en este documento es propiedad de ningún empleado, contratista o socio comercial individual. Ninguna parte de este plan de cumplimiento puede reproducirse, almacenarse en un sistema de recuperación o transmitirse por ningún medio, incluidos medios electrónicos, mecánicos, fotocopiado, grabaciones u otros, sin el consentimiento por escrito del encargado de cumplimiento.

Este plan de cumplimiento pretende ser una referencia para los empleados, directivos, directores y otros miembros del personal (los "asociados") de Chimes International y sus afiliadas, que incluyen a Holcomb Behavioral Health Systems y The Chimes School (en su conjunto, "Chimes"). Algunas secciones de este plan de cumplimiento se proporcionan a nuestros asociados como parte de su orientación y educación y para garantizar que entiendan y cumplan con este plan de cumplimiento. Nada de lo expresado en este documento tiene la intención de crear ningún derecho legal o contractual, ya sea explícito o implícito. Este documento refleja las normas y los procedimientos que son generalmente aplicables en el momento de su publicación, aunque dichas políticas y procedimientos están sujetos a cambios. La política de conflictos de intereses que se mantiene por separado se incorpora por este medio a este programa y se aplica a todos los asociados.

Este plan de cumplimiento es aplicable a Chimes. El Consejo Directivo de Chimes International, Inc. es responsable de la operación y supervisión de este plan de cumplimiento; sin embargo, la responsabilidad cotidiana por la operación y vigilancia de este plan de cumplimiento recae en el encargado de cumplimiento corporativo, el Comité Ejecutivo de Cumplimiento y cada uno de los especialistas en cumplimiento (u otras personas designadas para la supervisión del cumplimiento) en cada una de las afiliadas de Chimes.

El cumplimiento es responsabilidad de cada uno de los asociados.



Estimado compañero asociado de Chimes:

Chimes asume el compromiso de mantener los más altos estándares de ética, integridad y responsabilidad mientras brinda servicios, oportunidades y apoyo a las personas a las que servimos en la comunidad. Chimes se esfuerza por alcanzar la excelencia en todas nuestras conductas para lograr nuestra misión, respaldar nuestra visión e implementar nuestros valores. Tengo estos principios muy cerca de mi corazón y comparto con ustedes mi promesa de defender estos principios.

Como asociado, usted también es responsable de mantener los estándares de Chimes. Esto incluye su comprensión de las expectativas de cumplimiento para reconocer un problema cuando surja. También tiene el deber moral y ético de detener las cosas que están mal, dando aviso a su supervisor o al Departamento de Cumplimiento. Todos los asociados pueden hacer informes de buena fe con confianza y sin temor a represalias o intimidación.

Entendemos que las leyes y los reglamentos relacionados con nuestros servicios suelen ser complejos. El manual de cumplimiento y el código de conducta de Chimes se desarrollaron para ser su guía para comprender mejor cómo hacemos negocios, enfatizar nuestro compromiso con la conducta ética y servir como un recurso para tomar decisiones acertadas. Se espera que utilice este documento y los principios subyacentes descritos a medida que realiza sus tareas diarias y el trabajo en equipo.

Atentamente,

Stephen DaRe, director general

ÍNDICE

CÓDIGO DE CONDUCTA

I.	INTRODUCCIÓN	4
A.	Objetivo del plan de cumplimiento	4
1.	Normas y procedimientos de cumplimiento	4
2.	Discrecionalidad en la asignación de puestos de responsabilidad	4
3.	Responsabilidades de supervisión.....	5
4.	Delegación de facultades	5
5.	Capacitación y educación	5
6.	Líneas abiertas de comunicación	5
7.	Monitoreo y auditoría	5
8.	Aplicación y medidas disciplinarias	6
9.	Respuesta y prevención.....	6
B.	Preguntas y aclaraciones	6
II.	RESPONSABILIDADES DE SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO.....	7
A.	Encargado de cumplimiento	7
B.	Comité Ejecutivo de Cumplimiento.....	8
C.	Especialistas en cumplimiento de los afiliados de Chimes.....	9
D.	Supervisión del cumplimiento por parte del Consejo Directivo	9
III.	DISCRECIONALIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE PUESTOS DE RESPONSABILIDAD.....	10
A.	Restricción de asociados implicados en actividades cuestionables Personas o entidades bajo investigación por programas gubernamentales de salud	10
B.	Identificación de asociados sujetos a restricciones	11
1.	Denuncias de determinados delitos.....	11
2.	Procedimientos para informar las condenas de los asociados	12
IV.	INVESTIGACIÓN DE ANTECEDENTES	13
A.	Empleados	13
1.	Empleo inicial	13
(a)	Solicitud de empleo.....	13
(b)	Investigación de antecedentes.....	13
(c)	Efectos de la investigación de antecedentes	13
2.	Continuidad del empleo	13
B.	Contratistas	14
1.	Contratación inicial	14
(a)	Investigación de antecedentes.....	14
(b)	Efectos de la investigación de antecedentes	14
2.	Continuidad del contrato.....	14
V.	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN SOBRE CUMPLIMIENTO.....	16
A.	Requisitos del programa de capacitación.....	16
1.	Alumnos.....	16
2.	Materiales de capacitación.....	16
3.	Métodos de capacitación.....	16

4.	Capacitación sobre cumplimiento general	16
5.	Capacitación sobre codificación, facturación y documentación	17
6.	Aceptación de los asociados	17
7.	Actualizaciones de cumplimiento, facturación y documentación	18
VI.	LÍNEAS DE COMUNICACIÓN	19
A.	Política de puertas abiertas.....	19
B.	Sistema de consultas de cumplimiento	19
1.	Información general	20
2.	Requisitos de los programas gubernamentales	20
C.	Sistema de informes de cumplimiento.....	21
D.	Protección de los asociados	21
1.	Confidencialidad y anonimato	21
2.	Prohibición de represalias	22
VII.	MONITOREO Y AUDITORÍA	23
A.	Auditorías y monitoreo de la eficacia del programa de cumplimiento.....	23
1.	Auditorías periódicas	23
2.	Criterios para revisores	23
B.	Monitoreo y auditoría del proceso de reclamaciones de Chimes	24
1.	Revisión previa al envío.....	24
2.	Revisión posterior al envío	24
3.	Seguimiento de la revisión de reclamaciones	25
VIII.	APLICACIÓN Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS	26
A.	Medidas disciplinarias laborales	26
B.	Órdenes de cateo.	27
C.	Contacto con agentes o investigadores gubernamentales	27
D.	Contactos con los medios masivos de comunicación.	28
E.	Contacto con abogados.	28
IX.	RESPUESTA Y PREVENCIÓN	29
A.	Respuesta	29
1.	Informes de posibles infracciones.....	29
2.	Investigación de denuncias	29
3.	Medidas correctivas	30
4.	Infracciones.....	30
5.	Informes de errores de facturación y sobrepagos a las autoridades	31
B.	Prevención.....	31
X.	CONFIDENCIALIDAD.....	33



CHIMES INTERNATIONAL, INC.

Misión, visiones y valores

Nuestra misión

Chimes es una empresa con sede en Baltimore, Maryland, que presta servicios en varios estados a personas con necesidades especiales. Estos servicios incluyen: (1) Discapacidades intelectuales y del desarrollo; (2) Salud conductual y abuso de sustancias; y (3) Empleo para poblaciones con necesidades especiales. Chimes administra programas en Maryland, Pennsylvania, Delaware, Nueva Jersey, Virginia, Carolina del Norte y el Distrito de Columbia. Prestamos nuestra amplia gama de servicios —educación, empleo, capacitación vocacional, residenciales, habilitación y salud conductual— a través de una red de filiales nacionales e internacionales. Adoptamos un enfoque orientado al cliente y basado en evidencias para mejorar la vida de todas las personas a las que atendemos.

Nuestra visión

Chimes y sus afiliados proporcionan los mejores apoyos a las personas y familias a las que servimos. Estos apoyos se basan en pruebas científicas; las prácticas que utilizamos se basan en investigaciones, son arbitradas por expertos y publicadas. Las evidencias de estas prácticas se distribuyen a los profesionales, las familias y el público en general a través de publicaciones, presentaciones y, lo más importante, nuestro compromiso diario con las personas a las que servimos.

Somos una organización comprometida con la comunidad que busca estar a la vanguardia de la defensa y el liderazgo intelectual en los campos a los que servimos.

Nuestros valores

- **Compromiso:** Asumimos el compromiso con la excelencia en todo lo que hacemos y nos apasionan nuestro trabajo y las personas a las que servimos.
- **Respeto:** Aceptamos las diferencias personales, tratamos a los demás con dignidad y demostramos consideración por las opiniones y necesidades de los demás.
- **Integridad:** Estamos dedicados a los más altos estándares de conducta profesional y transparencia.
- **Prudencia:** Ejercemos nuestro buen juicio y asumimos la responsabilidad por nuestros actos.



Código de conducta

La amplia gama de programas de Chimes se ofrece en instalaciones autorizadas, residencias, hogares y entornos comunitarios. Chimes atiende a personas con problemas intelectuales y del desarrollo, conductuales y de salud mental, así como a otras personas con necesidades especiales, a través de servicios basados en el empleo y la escuela. El objetivo de Chimes es prestar estos servicios de acuerdo con su misión y de conformidad con las leyes y reglamentaciones.

El desarrollo y la implementación del plan de cumplimiento de Chimes y de las normas, políticas, procedimientos y actividades de cumplimiento relacionadas (en su conjunto, el "programa de cumplimiento") son fundamentales para establecer una cultura de cumplimiento dentro de Chimes a través de la prevención, detección y resolución de casos de conductas que no cumplen con las leyes federales o estatales. Cada asociado tiene la obligación de asumir un compromiso con el cumplimiento en el desempeño de sus funciones y de promover la "cultura" en todos los aspectos de dicho desempeño.

El siguiente código de conducta confirma el compromiso de Chimes de llevar a cabo sus negocios y operaciones de acuerdo con los más altos estándares legales y éticos. Chimes tiene la intención de cumplir plenamente con los estatutos, reglamentos y políticas federales, estatales y locales aplicables a sus operaciones y a sus relaciones comerciales con el público y con todos los niveles de gobierno. El Consejo Directivo analizó y aprobó el plan de cumplimiento y autorizó al encargado de cumplimiento y a la gerencia de Chimes para elaborar y actualizar, según sea necesario, políticas y procedimientos para implementar el plan de cumplimiento. En consecuencia, este código de conducta se aplica a todos los empleados, agentes, directivos, directores y contratistas de Chimes ("asociados") y debe seguirse estrictamente.

Chimes presta servicios en una industria compleja, altamente regulada, interdisciplinaria y orientada al servicio, que enfrenta cambios constantes en la tecnología, los sistemas de prestación de servicios, los estándares de atención, los protocolos de tratamiento, las normas y reglamentos, el financiamiento y los reembolsos, y las necesidades de servicios de nuestros clientes¹ y sus familias. Con esa complejidad en mente, Chimes estableció las siguientes normas de conducta, que son normas que abordan muchas (aunque no todas) de las responsabilidades que todos tenemos respecto a nuestra conducta personal, el servicio a los clientes y sus familias, el manejo de los asuntos comerciales de Chimes y el cumplimiento de todas las leyes. Todos los asociados deberán:

- Cumplir con las leyes y reglamentos aplicables y realizar sus mejores esfuerzos y su plena diligencia para asegurarse de que se cumplan las normas de este código de conducta.

¹ "Clientes" se refiere a los pacientes, estudiantes y otras personas a las que Chimes presta servicios.



- Prestar servicios a los clientes de manera compasiva, respetuosa y ética sin distinción de raza, color, religión, sexo, edad, país de origen, estado civil, orientación sexual, apariencia física, preferencias políticas, discapacidad u otros motivos ilegales.
- Tratar y promover que se trate con respeto y dignidad a las personas con discapacidades intelectuales o de otros tipos, y trabajar para eliminar las barreras a su plena participación e inclusión en todas las comunidades.
- Garantizar que las decisiones sobre los servicios apropiados prestados a los clientes se tomen de acuerdo con las necesidades clínicas del cliente y de conformidad con los estándares de atención profesionales y las consideraciones éticas. Las personas atendidas por Chimes tienen derecho a recibir un tratamiento apropiado y servicios relacionados en un entorno y en condiciones que respalden el entorno más integrado disponible para la persona atendida.
- Mantener la confidencialidad de la información privilegiada.
- Informar de inmediato sobre cualquier abuso, negligencia o maltrato de cualquier persona que reciba servicios de acuerdo con los requisitos reglamentarios.
- Abstenerse de participar o cometer declaraciones, acciones u omisiones que sean falsas, fraudulentas, engañosas o nocivas y que involucren a una persona a la que se atiende, a otro asociado, a Chimes y a otras entidades o personas que tengan relación con Chimes.
- Abstenerse de retirar bienes pertenecientes a Chimes o personas atendidas sin autorización previa del director del programa, jefe de departamento o, en su caso, de la persona atendida.
- Garantizar la exactitud de todos los documentos presentados al gobierno, incluidos los registros médicos y de facturación de los clientes y las reclamaciones de pago, así como los trámites relacionados con su participación o contratación con programas federales y estatales de servicios de salud.
- Fomentar líneas abiertas de comunicación para garantizar que los servicios al cliente, los negocios y las operaciones de Chimes se lleven a cabo de acuerdo con los más altos estándares legales y éticos.
- Cuando no esté seguro acerca de la aplicación de las leyes o reglamentos, el estándar de atención o las consideraciones éticas, pida asesoría y orientación a su supervisor al encargado de cumplimiento.



I. Introducción

A. Objetivo del plan de cumplimiento

Este plan de cumplimiento ha sido desarrollado para ayudar a Chimes y sus asociados a comprender y cumplir con las normas legales y éticas que rigen la prestación de servicios de Chimes a las personas a las que sirve Chimes y para detectar y prevenir infracciones legales. El plan de cumplimiento de Chimes ha sido adoptado en su totalidad por el Consejo Directivo gobernante como la base de los esfuerzos generales de cumplimiento legal y ético de Chimes y se aplica a todos los asociados.

Este plan de cumplimiento ha sido diseñado teniendo en cuenta la Guía de Cumplimiento de la Oficina del Inspector General (OIG, por sus siglas en inglés)², así como los siete elementos de un programa de cumplimiento eficaz que se establecen en las directrices de sentencias federales para acusados organizacionales.³ Este plan de cumplimiento incorpora los elementos de un programa de cumplimiento eficaz, que se establecen a continuación.

Este plan de cumplimiento se adoptó a partir del 1 de diciembre de 2022 y reemplaza a todos los planes de cumplimiento o materiales del programa adoptados antes de esa fecha.

1. Normas y procedimientos de cumplimiento

Chimes ha adoptado e incorporado en su programa de cumplimiento las normas, políticas y procedimientos de cumplimiento que abordan los problemas más aplicables a las organizaciones sin fines de lucro que ayudan a las personas con problemas intelectuales y conductuales. Estas normas, políticas y procedimientos se actualizarán cuando sea necesario para reflejar los avances y cambios en la ley, las políticas de los pagadores y las guías de la industria.

2. Discrecionalidad en la asignación de puestos de responsabilidad

Chimes ha adoptado los procedimientos apropiados para evitar colocar en puestos de autoridad discrecional importante a personas que sabía, o debería haber sabido, que eran propensas a participar en actividades ilegales. Los procedimientos apropiados incluyen una investigación diligente sobre el empleo y otros antecedentes relevantes de los asociados actuales y potenciales. Las normas de Chimes para asegurarse de emplear a personas y contratar a proveedores y otros que sean dignos de confianza, respetuosos de la ley y comprometidos con la defensa de las normas

²Hasta este momento, la OIG no ha publicado una guía de cumplimiento específica para los proveedores de salud mental y conductual. No obstante, algunas de las recomendaciones de la OIG para todos los tipos de proveedores son constantes y, en consecuencia, Chimes ha incorporado esas recomendaciones a su programa de cumplimiento.

³Las directrices de sentencias federales son políticas y prácticas detalladas para el sistema de justicia penal federal que prescriben las sanciones apropiadas para las organizaciones condenadas por delitos federales.



de cumplimiento de Chimes se establecen en la Sección III, "Discreción en la asignación de puestos de responsabilidad" y en la Sección IV, "Verificación de antecedentes."

3. Responsabilidades de supervisión

El Consejo Directivo de Chimes es responsable de la revisión y supervisión de los asuntos relacionados con el cumplimiento de las leyes, los reglamentos y los requisitos pertinentes del programa. Chimes designa a una persona de alto nivel para que se desempeñe como encargado de cumplimiento y supervise la implementación y el cumplimiento del programa de cumplimiento. El encargado de cumplimiento depende directamente del director general de Chimes. Chimes nombra además un Comité de Cumplimiento, compuesto por altos directivos, para asesorar al encargado de cumplimiento y ayudar en la implementación del programa de cumplimiento. Además, cada afiliada de Chimes tiene un especialista en cumplimiento u otra persona designada para supervisar las actividades de cumplimiento de la afiliada. Estas responsabilidades de supervisión se tratan en la Sección II, "Responsabilidades de supervisión del cumplimiento". El personal responsable deberá contar con los recursos adecuados, las facultades apropiadas y acceso directo al Consejo Directivo.

4. Delegación de facultades

Chimes debe tener el debido cuidado de no delegar facultades sustanciales de cumplimiento a ninguna persona que Chimes sepa o debería saber mediante el ejercicio de la debida diligencia, que ha participado en actividades ilegales u otras conductas incompatibles con un plan eficaz.

5. Capacitación y educación

Chimes toma medidas para comunicar eficazmente sus normas, políticas y procedimientos de cumplimiento, exigiendo que todos los asociados que se dediquen a la prestación de servicios al cliente y las operaciones comerciales relacionadas participen en programas de capacitación, y mediante la distribución de materiales escritos que explican lo que se requiere de una manera práctica. El programa de capacitación sobre cumplimiento de Chimes se explica en la sección VI, "Capacitación y educación sobre cumplimiento."

6. Líneas abiertas de comunicación

Chimes ha establecido líneas abiertas de comunicación que promueven conversaciones abiertas sobre las inquietudes y preguntas acerca del cumplimiento y fomentan los informes sobre sospechas de problemas sin temor a represalias. Las medidas implementadas por Chimes para promover la comunicación abierta sobre cuestiones de cumplimiento se explican en la sección VI, "Líneas de comunicación."

7. Monitoreo y auditoría



Chimes tomará medidas razonables para lograr el cumplimiento de sus normas, políticas y procedimientos mediante la evaluación periódica de la eficacia del programa de cumplimiento con el fin de determinar si se está implementando con éxito, es decir, si los asociados están cumpliendo con las normas, políticas y procedimientos del programa, y llevando a cabo adecuadamente sus responsabilidades. Chimes también desarrollará y difundirá un sistema de informes que los asociados y otras personas puedan utilizar para hacer informes o pedir orientación sobre conductas ilegales potenciales o reales, sin temor a represalias. El proceso de monitoreo y auditoría interna se explica en la sección VII, “Monitoreo y auditoría”.

8. Aplicación y medidas disciplinarias

Chimes se esfuerza por garantizar que sus asociados entiendan que hay consecuencias por infringir este plan de cumplimiento y el programa de cumplimiento, y que dichas consecuencias se aplican de manera constante y adecuada. Las normas de cumplimiento y medidas disciplinarias de Chimes se explican en la sección VIII, “Aplicación y medidas disciplinarias”.

9. Respuesta y prevención

En caso de que Chimes sospeche o detecte una conducta potencialmente ilegal, tomará las medidas razonables para responder adecuadamente a la conducta ilegal en cuestión y, cuando corresponda, para prevenir futuros delitos, lo que incluye la realización de los cambios necesarios en su plan de cumplimiento, sus normas o su políticas y procedimientos. El proceso y las medidas de Chimes para garantizar que sus respuestas sean apropiadas ante infracciones del cumplimiento, reales o potenciales, se explican en la sección IX, “Respuesta y prevención”.

B. Preguntas y aclaraciones

Las preguntas relacionadas con la interpretación de cualquier parte del plan de cumplimiento o del programa de cumplimiento deben dirigirse a un supervisor, a un miembro del equipo directivo o al encargado de cumplimiento. Chimes se esfuerza por mantener una comunicación que promueva las conversaciones abiertas sobre las inquietudes relacionadas con el cumplimiento y fomente la participación en el programa de cumplimiento, incluyendo los informes de sospechas de problemas, sin temor a represalias. Chimes ha establecido un sistema de consultas de cumplimiento, que se describe en la sección VI, “Líneas de comunicación” para hacer preguntas o plantear preocupaciones. Además, se recomienda a todos los asociados que expongan al encargado de cumplimiento sus comentarios y sugerencias para mejorar el programa de cumplimiento.



II. Responsabilidades de supervisión del cumplimiento

Aunque cada asociado es responsable de ayudar a implementar los esfuerzos de cumplimiento de Chimes, Chimes ha asignado la supervisión principal de sus esfuerzos de cumplimiento a su encargado de cumplimiento, a quien se le darán todas las facultades y los recursos necesarios para llevar a cabo sus funciones. Además, Chimes ha establecido un Comité de Cumplimiento para supervisar la eficacia del programa de cumplimiento y proporcionar asistencia al encargado de cumplimiento en la identificación de posibles riesgos de cumplimiento y en la aplicación del programa de cumplimiento.

A. Encargado de cumplimiento

El encargado de cumplimiento es designado por el Consejo Directivo para supervisar que las operaciones de Chimes cumplan con las normas, políticas y procedimientos establecidos en el código de conducta y el programa de cumplimiento y la implementación general del plan de cumplimiento. El encargado de cumplimiento informa directamente al director general y también tiene facultades para informar directamente al Consejo Directivo. Para cumplir con estas obligaciones, el encargado de cumplimiento deberá:

- conocer y comprender todos los aspectos del programa de cumplimiento;
- asegurarse de que las responsabilidades derivadas del programa de cumplimiento se delegan únicamente en personas moralmente aptas, honestas y capaces de emitir los juicios que exige la delegación
- supervisar las tareas relacionadas con el cumplimiento;
- investigar y actuar en asuntos relacionados con el cumplimiento, lo que incluye la flexibilidad para diseñar y coordinar investigaciones internas (*especialmente cuando* responden a informes de problemas o sospechas de infracciones) y todas las medidas correctivas resultantes;
- consultar con el Comité Ejecutivo de Cumplimiento, los asesores jurídicos y otros expertos cualificados para resolver problemas o inquietudes específicos relacionados con el cumplimiento, lo que incluye hacer aclaraciones a las partes del programa de cumplimiento que sean confusas, vagas, nulas, obsoletas o inviables;
- revisar periódicamente el programa de cumplimiento cuando resulte apropiado (por ejemplo, cuando (a) cambien las leyes aplicables; (b) quede claro que los asociados no entienden el programa de cumplimiento; (c) surjan problemas operativos recurrentes que deban abordarse como parte del programa de cumplimiento; o (d) en otras ocasiones, cuando sea necesario);
- conversar con el asesor jurídico sobre las circunstancias que puedan exigir la modificación del programa de cumplimiento;
- desempeñar puntualmente todas las funciones asignadas explícitamente al encargado de cumplimiento por el programa de cumplimiento;



- informar periódicamente al Consejo Directivo sobre el funcionamiento y la eficacia del programa de cumplimiento y sobre todos los acontecimientos significativos que se deriven del programa de cumplimiento;
- desarrollar y mantener criterios para programas integrales de capacitación y educación sobre el cumplimiento;
- desarrollar y mantener un proceso de monitoreo y auditoría para determinar si se cumplen los estándares de cumplimiento; y
- generar y conservar registros y otros documentos relacionados con reuniones, correspondencia y otras actividades relacionadas con el programa de cumplimiento.

El encargado de cumplimiento puede delegar cualesquiera de los deberes y responsabilidades antes mencionados en asociados cualificados y confiables.

En la medida en que haya vacantes en el puesto de encargado de cumplimiento, el director general de Chimes, en consulta con el Consejo Directivo, designará a una persona debidamente calificada para supervisar el programa de cumplimiento de manera temporal. Los asuntos y las investigaciones se realizarán, en la medida de lo posible y práctico, con recursos jurídicos externos.

B. Comité Ejecutivo de Cumplimiento

Además del nombramiento de un encargado de cumplimiento, Chimes nombra un Comité Ejecutivo de Cumplimiento compuesto por miembros del equipo directivo para ayudar con la operación y el control del programa de cumplimiento. El Comité Ejecutivo de Cumplimiento de Chimes incluirá al encargado de cumplimiento y, por lo menos, a los siguientes miembros del equipo directivo, el director general, el director de finanzas, el director de información, el director de programas, el vicepresidente sénior de recursos humanos, o sus equivalentes. El encargado de cumplimiento fungirá como presidente del Comité. El Comité funcionará de conformidad con un estatuto del Comité Ejecutivo de Cumplimiento adoptado por los miembros del Comité. La función del Comité Ejecutivo de Cumplimiento es asesorar y ayudar al encargado de cumplimiento en:

- la elaboración, revisión y aprobación de las normas, políticas y procedimientos de cumplimiento de Chimes, incluidos los sistemas y controles internos para hacer cumplir dichas normas, políticas y procedimientos;
- el análisis de las áreas de riesgo clave de Chimes, el entorno regulatorio y los requisitos legales que debe cumplir;
- el desarrollo y la implementación de programas de capacitación y educación integrales y eficaces para todos los asociados referentes al programa de cumplimiento, que incluyan sus deberes y responsabilidades legales;
- la implementación y supervisión del programa de cumplimiento;
- la supervisión del proceso para investigar las infracciones denunciadas e implementar medidas correctivas y preventivas;



- el desarrollo de procedimientos de monitoreo y auditoría para garantizar que el programa de cumplimiento funcione de manera eficaz y para identificar los temas problemáticos y las áreas con deficiencias; y
- el desarrollo y la supervisión del proceso de Chimes para comunicar preguntas e inquietudes sobre cumplimiento y denunciar infracciones de cumplimiento.

El Comité Ejecutivo de Cumplimiento se reunirá al menos trimestralmente.

C. Especialistas en cumplimiento de los afiliados de Chimes

Cada afiliado de Chimes puede designar a un especialista en cumplimiento u otra persona responsable de la supervisión e implementación del programa de cumplimiento y las actividades de cumplimiento del afiliado. Dichos especialistas en cumplimiento u otras personas pueden tener responsabilidades de supervisión con respecto a uno o más afiliados, según lo considere apropiado el encargado de cumplimiento. En la medida en que sea aplicable, cada especialista en cumplimiento (o su equivalente) informará con regularidad al encargado de cumplimiento.

D. Supervisión del cumplimiento por parte del Consejo Directivo

El Consejo Directivo de Chimes es responsable de la revisión y supervisión de los asuntos relacionados con el programa de cumplimiento. El Consejo será responsable de:

- Recibir informes del encargado de cumplimiento sobre las actividades del programa de cumplimiento y las investigaciones de asuntos significativos relacionados con el cumplimiento;
- Supervisar el programa de cumplimiento de Chimes que incluirá, entre otras cosas, el desempeño del encargado de cumplimiento y del Comité Ejecutivo de Cumplimiento;
- Evaluar el alcance y la idoneidad del programa de cumplimiento en vista del tamaño y la complejidad de Chimes;
- Con la asistencia y el apoyo del encargado de cumplimiento, del personal informado y de otros expertos, mantenerse al corriente del panorama normativo y del entorno operativo de los programas de Chimes; y
- Tomar las medidas apropiadas, cuando sea necesario, si se identifican problemas importantes en el cumplimiento.



III. Discrecionalidad en la asignación de puestos de responsabilidad

Chimes debe evitar colocar a personas que hayan demostrado una propensión a infringir la ley en puestos con facultades discrecionales sustanciales, a fin de ser congruente con las normas para actividades de cumplimiento "eficaces" según las directrices para sentencias federales.

Las personas con "facultades discrecionales sustanciales" son aquellas personas que, dentro del ámbito de sus facultades, ejercen su criterio de manera sustancial al actuar en nombre de una organización. El término incluye al personal de alto nivel, a las personas que ejercen facultades sustanciales de supervisión y a cualquier otra persona que, aunque no forme parte de la dirección de una organización, aun así aplique su criterio de manera sustancial al actuar dentro del ámbito de sus facultades (por ejemplo, una persona con facultades en una organización para negociar o fijar niveles de precios o una persona con facultades para negociar o aprobar contratos importantes).

Los requisitos de esta sección se aplican a los asociados que tienen facultades para tomar decisiones importantes en nombre de Chimes, así como a aquellos cuyas funciones incluyan cualquier actividad que afecte la participación o colaboración de Chimes en un programa gubernamental de servicios de salud o en otro programa gubernamental.

Facultades de cumplimiento

No se delegará ninguna responsabilidad o facultad relacionada con las actividades de cumplimiento a un asociado que (1) esté acusado de actividades delictivas; (2) está sujeto a procedimientos de inhabilitación, exclusión, prohibición o revocación del privilegio de facturación en los términos de un programa gubernamental de servicios de salud; (3) ha sido condenado por un delito penal; (4) aparece como inhabilitado, excluido o inelegible por otro motivo para participar en cualquier programa gubernamental de servicios de salud u otros programas federales de adquisición o no adquisición; (5) haya sido objeto de la suspensión o revocación de una licencia, certificación o registro profesional; o (6) esté sujeto a medidas disciplinarias o investigación por parte de un consejo estatal de licencias o certificación.

A. Restricción de asociados implicados en actividades cuestionables Personas o entidades bajo investigación por programas gubernamentales de salud

Cualquier asociado que esté bajo investigación por posibles actividades ilegales o que esté sujeto a una acción de revocación de privilegios de facturación o a procedimientos de inhabilitación, prohibición o exclusión de Medicare, Medicaid u otro programa gubernamental de servicios de salud, sin importar si dichas actividades ocurrieron antes o después de la contratación, será removido temporalmente de la responsabilidad directa o su uso de los servicios podrá suspenderse temporalmente, a discreción del encargado de cumplimiento, previa consulta con el asesor jurídico. Si la resolución del asunto se deriva en la condena, inhabilitación, exclusión,



prohibición o revocación del privilegio de facturación de la persona o entidad, Chimes seguirá el siguiente procedimiento:

- Se llevará a cabo una investigación para determinar la gravedad del problema y la necesidad de modificar las reclamaciones presentadas o los pagos recibidos de Medicare, Medicaid o cualquier otro programa gubernamental. Bajo la dirección del encargado de cumplimiento, la dirección determinará si el asociado debe ser despedido, determinará si se pueden y deben hacer adaptaciones para colocar al asociado en un puesto no relacionado con los programas gubernamentales, y ordenará al personal de facturación que revise las reclamaciones y corrija las reclamaciones no facturadas o no pagadas en consecuencia. Si se determina que se deben realizar ajustes retroactivos a las reclamaciones ya pagadas, o si existen otros posibles problemas con posible responsabilidad civil o que requieran gestión de riesgos, el encargado de cumplimiento y el asesor jurídico serán responsables de supervisar las medidas correctivas requeridas. El encargado de cumplimiento y el asesor jurídico determinarán la necesidad de informar con mayor detalle a los consejos estatales de licencias. Los contratos de servicio incluirán una disposición que permita a Chimes rescindir los contratos de inmediato en tales casos.

B. Identificación de asociados sujetos a restricciones

1. Denuncias de determinados delitos

Las infracciones descritas a continuación serán investigadas y resueltas por el encargado de cumplimiento, previa consulta con el Comité Ejecutivo de Cumplimiento. El encargado de cumplimiento y el Comité Ejecutivo de Cumplimiento determinarán las medidas apropiadas a implementar para resolver las infracciones denunciadas. La lista de delitos incluye por menos los siguientes:

- i. cualquier condena, excepto infracciones menores de tráfico;
- ii. procedimientos de inhabilitación, exclusión, prohibición o revocación de privilegios de facturación de Medicare, Medicaid u otro programa federal de servicios de salud;
- iii. procedimientos gubernamentales o judiciales adversos relacionados con la prestación o el pago de servicios de salud;
- iv. cualquier delito material que ocurra en las instalaciones comerciales de Chimes; y
- v. delitos que reducirían la capacidad de un asociado para desempeñar sus funciones asignadas (por ejemplo, poner en riesgo la licencia de un profesional médico o una licencia para conducir vehículos de motor, o infracciones relacionadas con sustancias



controladas o abuso de sustancias que ponen en duda la capacidad del empleado para realizar sus funciones).

2. Procedimientos para informar las condenas de los asociados

Cada asociado debe informar sus infracciones a su supervisor o al encargado de cumplimiento de inmediato. Los supervisores deben informar al encargado de cumplimiento cuando se les dé aviso de una condena en un plazo de un día hábil de haber recibido el aviso.

Todas las infracciones informadas serán analizadas por el supervisor, el encargado de cumplimiento o el asesor jurídico para determinar si la conducta ilegal requiere medidas adicionales por parte de Chimes y en qué medida.



IV. Investigación de antecedentes

Como proveedor que tiene contratos con gobiernos federales y estatales, es fundamental que los asociados y contratistas actuales y potenciales no estén excluidos, inhabilitados o sujetos a prohibiciones, que no se hayan revocado sus privilegios de facturación y que no tengan alguna otra prohibición de participar en Medicare, Medicaid o cualquier otro programa gubernamental de servicios de salud.

Los requisitos de esta sección están diseñados para asegurarse de que Chimes emplee a personas y contrate a proveedores y otros que sean dignos de confianza, respetuosos de la ley y comprometidos con la defensa de las normas de cumplimiento de Chimes.

A. Empleados

1. Empleo inicial

(a) Solicitud de empleo

Chimes pedirá a todos los posibles empleados que incluyan en su solicitud de empleo u otros documentos entregados para su contratación todos sus antecedentes de sanciones de licencias, condenas penales y cualquier historial de inhabilitación, exclusión, prohibición o procedimientos de revocación de privilegios de facturación aplicados por Medicare, Medicaid u otro programa gubernamental de servicios de salud.

(b) Investigación de antecedentes

Chimes verificará que los empleados potenciales tengan las licencias vigentes y sin restricciones que se requieran para ocupar el puesto, que no estén excluidos, inhabilitados, sujetos a una revocación de privilegio de facturación, o sujetos a alguna otra prohibición de participar en cualquier programa gubernamental de servicios de salud. Estas investigaciones de antecedentes se llevarán a cabo antes de que el empleado potencial comience a trabajar y se realizarán de conformidad con las leyes aplicables o con el contrato o convenio aplicable con el cliente.

(c) Efectos de la investigación de antecedentes

Aprobar la investigación de antecedentes es una condición del empleo. Si Chimes se entera de que un solicitante no siguió las normas éticas o de cumplimiento de un empleador anterior, puede negarse a contratar al solicitante. Nada de lo expresado en esta sección prohíbe que Chimes se niegue a contratar a un solicitante por otros motivos, de acuerdo con sus políticas.

2. Continuidad del empleo



Chimes, de acuerdo con su política, verificará mensualmente que todos los empleados que deben tener una licencia o certificación cuenten con una licencia o certificación vigente y sin restricciones, y que ningún empleado actual esté excluido, inhabilitado, sujeto a prohibiciones o sujeto a la revocación del privilegio de facturación, o sujeto a alguna otra prohibición de participar en cualquier programa gubernamental de servicios de salud. Aprobar las evaluaciones de seguimiento programadas es una condición para continuar en el empleo.

B. Contratistas

Los contratos de servicios incluyen disposiciones para exigir comprobantes de que se realizan investigaciones de antecedentes para confirmar que cada persona que presta servicios de salud u otros servicios que requieren una licencia no ha sido objeto de una suspensión o revocación de licencia, o cualquier procedimiento de inhabilitación, exclusión o revocación del privilegio de facturación por parte Medicare, Medicaid u otro programa gubernamental de servicios de salud. Los contratistas, consultores y otros agentes también están sujetos a la verificación de sus antecedentes penales y la verificación de sus referencias.

1. Contratación inicial

(a) Investigación de antecedentes

Chimes verificará que los contratistas potenciales tengan las licencias vigentes y sin restricciones que se requieran para ocupar el puesto, que no estén excluidos, inhabilitados, sujetos a una revocación de privilegio de facturación, o sujetos a alguna otra prohibición de participar en cualquier programa gubernamental de servicios de salud. La investigación de antecedentes se llevará a cabo antes de que Chimes contrate al potencial contratista. Para los contratos de servicios que contemplan la colocación de varias personas, se realizará una investigación de antecedentes antes de la inclusión de cada persona en el contrato.

(b) Efectos de la investigación de antecedentes

Aprobar la investigación de antecedentes previa a la contratación es una condición para prestar servicios a Chimes de acuerdo con cualquier contrato. Si Chimes descubre durante su investigación de antecedentes que un contratista potencial no siguió las normas éticas o de cumplimiento en un contrato anterior, puede negarse a contratar al contratista potencial. Nada de lo expresado en esta sección prohíbe que Chimes se niegue a contratar a un potencial contratista por otros motivos, de acuerdo con las políticas de Chimes.

2. Continuidad del contrato

Chimes verificará mensualmente que los contratistas que deben tener una licencia o certificación cuenten con una licencia o certificación vigente y sin restricciones, y que ningún contratista actual esté excluido, inhabilitado, sujeto a prohibiciones o sujeto a la revocación del



privilegio de facturación, o sujeto a alguna otra prohibición de participar en cualquier programa gubernamental de servicios de salud. Aprobar las evaluaciones de seguimiento programadas es una condición para la continuidad del contrato.



V. Capacitación y educación sobre cumplimiento

El éxito del programa de cumplimiento de Chimes depende de la eficacia del programa de capacitación de Chimes. Chimes debe asegurarse de que sus asociados reciban capacitación sobre el programa en general y sobre sus responsabilidades específicas de acuerdo con el programa. El programa de capacitación y educación sobre el cumplimiento de Chimes, que se describe en esta sección, está diseñado para comunicar las normas y los procedimientos del programa de cumplimiento a los asociados de una manera significativa y eficaz y para garantizar la aplicación congruente de las políticas y los procedimientos del programa.

A. Requisitos del programa de capacitación

Chimes mantiene un programa continuo de capacitación sobre el cumplimiento que incluye los siguientes requisitos mínimos:

1. Alumnos

Se imparte capacitación sobre cuestiones de cumplimiento a todos los asociados.

2. Materiales de capacitación

Todos los asociados reciben:

- el código de conducta;
- el programa HIPAA;
- las políticas y los procedimientos de cumplimiento;
- la política de conflictos de intereses; y
- acceso a los documentos del programa de ética y cumplimiento.

3. Métodos de capacitación

Las sesiones de capacitación utilizarán materiales electrónicos interactivos, conferencias, materiales impresos y otros medios de comunicación, según corresponda, para adaptarlas a las habilidades, la experiencia y los conocimientos de los participantes.

4. Capacitación sobre cumplimiento general

Todos los asociados participarán en un curso de capacitación general sobre cuestiones de cumplimiento en el momento de su contratación y al menos una vez al año. La capacitación general abarcará: el propósito, el alcance y la importancia de apegarse al programa de



cumplimiento; las consecuencias disciplinarias de no cumplir con los requisitos del programa de cumplimiento; el compromiso de no aplicar represalias por informar de buena fe sobre preocupaciones y problemas referentes al cumplimiento; las leyes pertinentes sobre fraude y abuso; los procedimientos, deberes y derechos relacionados con las investigaciones realizadas por agencias gubernamentales, compañías de seguros y otros organismos reguladores; la HIPAA y otras políticas de privacidad y seguridad; y el deber de cada persona de informar sobre conductas indebidas y apegarse al programa de cumplimiento.

5. Capacitación sobre codificación, facturación y documentación

Todas las personas cuyas actividades puedan afectar a la exactitud de las solicitudes de reembolso presentadas (por ejemplo, las personas que participan en la codificación y la facturación o que prestan servicios profesionales a los clientes de Chimes) recibirán capacitación específica sobre:

- principios de reembolso de los pagadores gubernamentales y privados;
- procesos de elaboración y presentación de reclamaciones;
- codificación adecuada de diagnósticos y procedimientos (si corresponde);
- requisitos para demostrar la necesidad médica y clínica (si corresponde);
- prohibiciones generales contra las reclamaciones falsas, las autorremisiones y el pago o la recepción de remuneraciones para inducir remisiones;
- preparación puntual de la documentación e inclusión de historiales médicos a posteriori;
- conservación de registros;
- obligación de informar sobre conductas ilícitas;
- temas adicionales relacionados con las prácticas que podrían poner a Chimes en riesgo de incumplimiento de los requisitos de los programas gubernamentales de servicios de salud.

6. Aceptación de los asociados

Cada asociado aceptará por escrito, en el momento de su contratación y cada año en lo sucesivo, que:

- ha concluido con éxito la capacitación (corroborada por el personal correspondiente encargado de la capacitación);
- ha recibido, leído y comprendido las políticas del programa de cumplimiento relacionadas con sus funciones;



- se compromete a respetar el código de conducta y el programa de cumplimiento; y
- entiende que la promoción y el cumplimiento con el programa de cumplimiento es una condición de su empleo y un factor en la evaluación del rendimiento del asociado por parte de Chimes, y que el incumplimiento con el programa de cumplimiento puede ser causa de medidas disciplinarias que pueden incluir el despido inmediato.

Las aceptaciones firmadas por cada asociado se conservarán en su expediente de personal, o en el archivo designado. La negativa de un asociado a hacer dicha aceptación se hará constar en el formulario de aceptación y podrá ser motivo de despido.

7. Actualizaciones de cumplimiento, facturación y documentación

Cuando sea necesario, los asociados recibirán información y actualizaciones constantes para mejorar sus habilidades y mantenerlos al tanto de los cambios en las políticas de cumplimiento, facturación y codificación.



VI. Líneas de comunicación

Chimes se compromete a mantener un sistema de comunicación abierto a través del cual los asociados puedan obtener respuestas a sus preguntas sobre normas, políticas y procedimientos de cumplimiento, e informar sus inquietudes sobre posibles infracciones sin temor a represalias.

A. Política de puertas abiertas

Los asociados de Chimes están obligados a informar sobre sus sospechas de irregularidades y se les anima a hacer preguntas relacionadas con el cumplimiento. Los informes sobre sospechas de irregularidades y las preguntas sobre cuestiones relacionadas con el cumplimiento son estrictamente confidenciales. En la mayor medida posible dentro de la ley, todas las comunicaciones relacionadas con el cumplimiento y las identidades de los asociados relacionadas con dichas comunicaciones se mantendrán confidenciales. Los asociados podrán solicitar aclaraciones al encargado de cumplimiento corporativo en caso de existir cualquier confusión o duda respecto a cualquier política o procedimiento de Chimes. No se castigará a ningún asociado por el mero hecho de haber comunicado lo que razonablemente creía que era un acto ilícito o una infracción de este plan. Sin embargo, los asociados serán objeto de medidas disciplinarias si Chimes concluye razonablemente que un informe de conducta ilícita (a) fue inventado deliberadamente por el asociado, (b) fue distorsionado, exagerado o minimizado deliberadamente para perjudicar a otra persona o para protegerse a sí mismo, o (c) implica directamente a la persona que informó de la conducta ilícita.

Al determinar qué medidas disciplinarias, si corresponden, pueden aplicarse en contra de un asociado, Chimes tendrá en cuenta las confesiones por cuenta propia de conductas ilícitas por parte del asociado (siempre que la conducta ilícita del Asociado no fuera conocida previamente por Chimes o su descubrimiento no fuera inminente) y el hecho de que la confesión fuera completa y veraz. No se garantizará la protección contra las medidas disciplinarias a un asociado cuya denuncia de conductas ilícitas contenga la confesión de una falta personal. La importancia que se dé a la confesión dependerá de todos los hechos conocidos por Chimes en el momento en que adopte sus decisiones disciplinarias.

Chimes comunicará a sus asociados la información relacionada con el cumplimiento, incluida la información sobre capacitación y los cambios a este programa, a través de publicaciones en un tablero de anuncios físico o electrónico o mediante la distribución de memorandos de cumplimiento.

B. Sistema de consultas de cumplimiento

Todas las personas asociadas con Chimes que tengan preguntas sobre cualquier parte del programa de cumplimiento, cuestionen la licitud de una actividad comercial en particular o tengan dudas sobre los procedimientos correctos a seguir según las políticas y procedimientos de Chimes



deben consultar al encargado de cumplimiento o a un miembro del Comité Ejecutivo de Cumplimiento para pedir aclaraciones.

Chimes tiene un sistema de comunicación que alienta a los asociados a enviar consultas o informar sobre problemas e inquietudes. Todos los asociados son responsables de informar incidentes potenciales o sospechados de fraude, desperdicio y abuso u otras irregularidades, exponiendo la cuestión o inquietud a su supervisor directo o contactando a un miembro del equipo directivo o al Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

Además, Chimes ha establecido la línea de ayuda de Ethics Point como línea de información y consulta. El número gratuito es 888-205-1291 y está disponible las 24 horas del día y los 365 días del año. Se alienta a los asociados a utilizar la línea de ayuda o a escribir un informe en línea en: <https://secure.ethicspoint.com>. Los denunciantes que usen la línea de ayuda pueden permanecer en el anonimato o pueden solicitar confidencialidad.

En algunos casos, el encargado de cumplimiento puede determinar que es apropiado difundir los temas que surjan de una consulta particular a todos los asociados para explicarles sobre dichos problemas y para intentar garantizar la congruencia dentro de Chimes. Si el consejo o la consulta se publica de cualquier forma, la confidencialidad de la persona que hizo la consulta original se protegerá en la medida de lo posible.

1. Información general

El sistema de consultas de cumplimiento está diseñado para proporcionar respuestas rápidas a las preguntas mientras se preserva el privilegio abogado-cliente y la doctrina del producto del trabajo si se consulta a un asesor jurídico. Todos los consejos verbales que se brinden deben documentarse por escrito de inmediato.

2. Requisitos de los programas gubernamentales

La consistencia y la precisión son normas críticas del programa de cumplimiento. Cuando un asociado obtiene asesoría o aclaraciones sobre el significado de una ley, reglamentación, disposición del manual de Medicare o Medicaid u otra regla de alguien externo a Chimes, la asesoría debe ser documentada por la persona que la recibe y debe ser aprobada por el encargado de cumplimiento antes de su implementación para garantizar que sea confiable y congruente con el programa de cumplimiento. Esta norma se aplica a todos los consejos, opiniones y aclaraciones de cualquier agencia gubernamental, su personal o sus contratistas, asesores jurídicos, compañías de seguros o consultores que se refieran a interpretaciones de estatutos, reglamentos, disposiciones del manual de Medicare o cualquier otra directiva que afecte a:

- la documentación, los procedimientos de facturación, la codificación u otras actividades relacionadas con la facturación y las reclamaciones a Medicare, Medicaid u otros terceros pagadores; o



- determinaciones de cobertura, orientación u otras directivas sobre artículos y servicios que puedan ser reembolsables por Medicare, Medicaid u otro tercero pagador.

Este requisito no se aplica a las comunicaciones entre el personal de facturación de Chimes y los pagadores gubernamentales u otras compañías de seguros, según sea necesario para el procesamiento rutinario de las reclamaciones, siempre que los procedimientos cumplan con el programa de cumplimiento. Dichas asesorías o aclaraciones serán documentadas y presentadas al encargado de cumplimiento para que puedan difundirse cuando corresponda.

C. Sistema de informes de cumplimiento

Todas las personas cubiertas por el programa de cumplimiento, incluidos todos los asociados, deben informar al encargado de cumplimiento sobre las conductas sospechosas, las presuntas infracciones de la ley, presuntas infracciones de las políticas o procedimientos de cumplimiento de Chimes y presuntas infracciones del programa de cumplimiento. La omisión de comunicar información sobre una infracción es causa de medidas disciplinarias.

Los procedimientos para informar sobre el cumplimiento se publicarán en lugares apropiados y visibles en las oficinas de Chimes.

Las personas que realicen informes deben estar preparadas para proporcionar tantos detalles como sea posible, incluyendo nombres, fechas y horas, lugares y las conductas específicas que la persona considera que pueden constituir infracciones de las leyes o de las políticas de Chimes. Si el informe es telefónico, la persona debe estar preparada para proporcionar por escrito los documentos pertinentes. Si el informe es por escrito, la persona debe tratar de incluir copias de los documentos pertinentes y proporcionar su nombre y un número de teléfono y dirección donde pueda ser contactada.

El encargado de cumplimiento o su delegado realizará una investigación preliminar de buena fe de cada infracción conocida o sospechada informada, para garantizar que se haya obtenido toda la información necesaria para determinar si se justifica una investigación.

D. Protección de los asociados

1. Confidencialidad y anonimato

Chimes se esfuerza por mantener la confidencialidad de todas las personas que denuncien una presunta infracción. Sin embargo, en determinadas circunstancias, la identidad de la persona puede hacerse evidente a medida que la investigación de Chimes sobre la acusación progresa o puede tener que ser revelada en caso de que las autoridades gubernamentales se involucren.



Además, Chimes puede tener la obligación legal de denunciar ciertos tipos de delitos o posibles delitos e infracciones a organismos gubernamentales externos.

Los asociados son libres de hacer preguntas e informar de sus preocupaciones al encargado de cumplimiento o a la línea de ayuda de Ethics Point sin proporcionar sus nombres u otros datos de identificación. En circunstancias en las que el informante desee permanecer en el anonimato, normalmente se proporcionará al Asociado un código de acceso único que le permita realizar el seguimiento de una consulta permaneciendo en el anonimato. Las denuncias anónimas se tratarán con la misma seriedad y se investigarán con el mismo nivel de detalle que las presentadas o comunicadas por asociados que se identifiquen.

2. Prohibición de represalias

Ninguna persona será sancionada ni sufrirá otras repercusiones únicamente por haber denunciado lo que razonablemente creía que era una conducta ilícita o una infracción del programa de cumplimiento o del código de conducta de Chimes. Además, Chimes no tolerará el acoso ni las represalias en contra de una persona que haya denunciado una supuesta infracción.

Sin embargo, si Chimes se entera de que una persona inventó, distorsionó, exageró o minimizó deliberadamente un informe de mala conducta, ya sea para dañar a otra persona o para protegerse a sí misma, la persona será objeto de medidas disciplinarias.

A veces una persona que hace un informe también puede admitir un incumplimiento por su parte. Hacer un informe, en sí mismo, no garantiza la protección contra medidas disciplinarias relacionadas con el incumplimiento subyacente. Sin embargo, se tendrá en cuenta la admisión voluntaria de los propios errores, conductas ilícitas o incumplimientos, siempre que la admisión sea completa y veraz y Chimes no la haya conocido (ni esté a punto de descubrirla). El peso que se le dará al informe dependerá de todos los hechos conocidos por Chimes al momento de tomar las decisiones disciplinarias, de acuerdo con los criterios expuestos en la sección VIII, “Aplicación y medidas disciplinarias”.

VII. Monitoreo y auditoría

Esta sección describe los procedimientos específicos que Chimes sigue para monitorear y auditar la eficacia del programa de cumplimiento con el fin de garantizar un nivel adecuado de cumplimiento.

A. Auditorías y monitoreo de la eficacia del programa de cumplimiento

1. Auditorías periódicas

El encargado de cumplimiento organizará auditorías periódicas de la eficacia de las políticas y procedimientos del programa de cumplimiento. Las auditorías, como mínimo, se diseñarán para verificar el cumplimiento y la documentación adecuada de las políticas y procedimientos del programa de cumplimiento, incluyendo a los procedimientos de capacitación, disciplina y monitoreo/auditoría. Además, el plan de auditoría se basará en una evaluación de riesgos documentada que realizará el Comité Ejecutivo de Cumplimiento. Cuando corresponda, y según lo determine el encargado de cumplimiento, la auditoría se realizará bajo la supervisión de un asesor jurídico para preservar el privilegio abogado-cliente.

Las auditorías se realizarán anualmente. El alcance de cada auditoría será determinado de manera conjunta por el encargado de cumplimiento y el Comité Ejecutivo de Cumplimiento. Los resultados de cada auditoría serán informados al encargado de cumplimiento, en la forma que determine el encargado de cumplimiento, quien a su vez informará el Consejo Directivo. Si una auditoría revela incumplimiento con el programa de cumplimiento, el encargado de cumplimiento aplicará los procedimientos de evaluación, las medidas correctivas y los procedimientos de elaboración de informes establecidos en el programa de cumplimiento.

2. Criterios para revisores

Los revisores que realizan auditorías del programa de cumplimiento de Chimes deben:

- tener las cualificaciones y la experiencia necesarias para identificar posibles problemas de cumplimiento relacionados con el tema en revisión;
- ser objetivos e independientes de la gerencia de Chimes en la medida de lo razonablemente posible;
- tener acceso a los recursos existentes de auditoría y servicios de salud, al personal relevante y a todas las áreas de operación relevantes;
- presentar una evaluación por escrito sobre las actividades de cumplimiento al encargado de cumplimiento; e
- identificar específicamente las áreas donde se necesitan medidas correctivas.



B. Monitoreo y auditoría del proceso de reclamaciones de Chimes

1. Revisión previa al envío

Al menos una vez al año, el personal competente revisará la documentación relativa a una muestra de reclamaciones⁴ antes de que se presenten para su reembolso, con el fin de cotejar los servicios prestados con el reembolso solicitado. La revisión se centrará en si: a) los expedientes de los clientes, incluidos los formularios de reclamación, contienen, cuando sea necesaria, la documentación adecuada para justificar el pago de todos los servicios reclamados; b) los códigos de procedimiento seleccionados y las unidades facturadas son exactos y la intensidad del servicio es adecuada; c) los códigos de diagnóstico son exactos y están plenamente justificados en la documentación (si corresponde); d) la persona o personas que realmente prestan los servicios están debidamente identificadas; y e) se cumplen todos los demás requisitos aplicables para el pago.

La revisión previa al envío está diseñada para confirmar además que (a) los expedientes de los clientes, incluidos los formularios de reclamación, no han sido alterados excepto para cumplir con la política de Chimes para añadir a un expediente; (b) no hay duplicaciones de facturación, como la facturación tanto al programa Medicare como al cliente, a Medicaid o a otro pagador; (c) no hay descripciones inexactas de la naturaleza de los servicios prestados, como describir servicios no cubiertos como servicios cubiertos; y (d) no hubo facturación a clientes de Medicare por servicios que fueron prestados a otros clientes.

La revisión previa al envío incluye dos componentes: (a) una auditoría externa e independiente de los historiales previa al envío, realizada por un auditor externo cada dos años ("auditoría externa de historiales"); y (b) una auditoría provisional de historiales previa al envío, realizada internamente al menos una vez al año ("auditoría provisional de historiales"). El Comité Ejecutivo de Cumplimiento es responsable de determinar la muestra para cada auditoría previa al envío, que deberá incluir una cantidad determinado de reclamaciones de clientes de Medicare y Medicaid en función de la combinación de pagadores.

El personal que realice la revisión previa al envío debe estar debidamente autorizado y cualificado para realizar dichas revisiones y se le debe asignar tiempo suficiente para examinar los expedientes seleccionados a fin de garantizar la exactitud de su revisión.

2. Revisión posterior al envío

Al menos una vez al año se revisará una muestra de reclamaciones denegadas para verificar que las reclamaciones presentadas representan fielmente los servicios médicamente necesarios realmente prestados, que están respaldadas por documentación suficiente y que se ajusten a los criterios de cobertura aplicables para el reembolso. El Comité Ejecutivo de Cumplimiento es

⁴ El término "reclamaciones" por lo general se refiere a las reclamaciones de reembolso, por ejemplo, de Medicaid y Medicare.



responsable de determinar la muestra seleccionada para la revisión, que incluirá las reclamaciones de Medicare y una sección transversal de reclamaciones de otros pagadores. Estas revisiones de las reclamaciones denegadas podrán ser realizadas por auditores internos o externos, según determine el Comité Ejecutivo de Cumplimiento.

No obstante lo anterior, por lo menos cada trimestre también se revisarán todas las denegaciones de reclamaciones de Medicare y/o Medicaid del trimestre anterior para determinar si dichas denegaciones sugieren un patrón de errores que requiera medidas correctivas y si se ha corregido el motivo de las denegaciones.

3. Seguimiento de la revisión de reclamaciones

El encargado de cumplimiento se asegurará de que, si se identifican problemas de cumplimiento en las revisiones previas a la presentación, posteriores a la presentación u otras revisiones de reclamaciones, se tomarán medidas para remediar la situación de inmediato. Además, los problemas identificados serán el foco de capacitación adicional dentro de Chimes. Posteriormente se llevará a cabo una revisión enfocada, según sea necesario, hasta que el Comité Ejecutivo de Cumplimiento esté seguro de que los problemas identificados se han resuelto por completo.



VIII. Aplicación y medidas disciplinarias

El programa de cumplimiento de Chimes solamente puede ser eficaz si las infracciones de las normas, las políticas y los procedimientos de cumplimiento dan como resultado medidas disciplinarias. Las medidas disciplinarias se justifican no solo cuando una persona ha cometido un delito o una infracción, sino también cuando una persona debería haber detectado una infracción, pero no lo hizo. Esta sección explica los procedimientos disciplinarios de Chimes por infracciones al programa de cumplimiento.

A. Medidas disciplinarias laborales

El cumplimiento con el programa de cumplimiento es una condición de empleo. Los asociados que no cumplan con los requisitos del programa serán objeto de medidas disciplinarias, según la política de disciplina progresiva de Chimes establecida en el manual de políticas de personal de Chimes. Se pueden aplicar medidas disciplinarias por cualquiera de las siguientes causas:

- cometer o autorizar una acción que infrinja el programa de cumplimiento;
- no informar sobre una infracción al programa de cumplimiento;
- negarse a cooperar en la investigación de una presunta infracción del programa de cumplimiento;
- no detectar e informar una infracción del programa de cumplimiento, si dicha omisión indica una supervisión inadecuada o falta de supervisión por parte del supervisor del infractor; o
- tomar represalias contra una persona por hacer un informe de buena fe de una presunta infracción del programa de cumplimiento.

Los asociados que infrinjan el programa de cumplimiento serán objeto de medidas disciplinarias que sean adecuadas y congruentes, de acuerdo con el manual de políticas de personal.

El especialista en cumplimiento correspondiente, previa consulta con el encargado de cumplimiento, Recursos Humanos y el asesor jurídico, según sea necesario, será responsable de la administración y ejecución de todas las medidas disciplinarias impuestas debido a infracciones del programa de cumplimiento. Con base en factores atenuantes o agravantes, un asociado que haya cometido una infracción del programa de cumplimiento puede estar sujeto a un nivel de acción disciplinaria mayor o menor que el exigido normalmente por las políticas de Chimes. Entre los factores que se tomarán en cuenta para determinar las medidas disciplinarias apropiadas en una situación particular están: el historial previo del asociado, la antigüedad laboral del asociado, la gravedad de la conducta, si el asociado denunció la infracción de inmediato, la naturaleza de la infracción, si el informe constituye el primer conocimiento de Chimes de la infracción y la participación del asociado, y si el asociado coopera plenamente en la investigación y corrección



de la infracción. Si una infracción justifica el despido inmediato, no es necesario considerar los factores atenuantes o agravantes.

El encargado de cumplimiento, junto con Recursos Humanos, o sus delegados, mantendrán registros de todas las medidas disciplinarias aplicadas por infracciones y, al menos una vez al año, el encargado de cumplimiento informará al Consejo Directivo sobre las medidas disciplinarias aplicadas relacionadas con el cumplimiento y la eficacia del sistema disciplinario.

B. Órdenes de cateo.

Si alguien que representa a una agencia gubernamental intenta ejecutar una orden de cateo en cualquier oficina de Chimes, se deben seguir los siguientes pasos:

- no hacer nada para interferir con los agentes;
- exigir una copia de la orden de cateo y la tarjeta de presentación (o el nombre) del agente a cargo;
- asegurarse de que el gerente de la oficina o el empleado de Chimes de mayor rango en las instalaciones esté informado de la situación;
- el hecho de que los agentes tengan derecho a estar presentes en las instalaciones y recoger cosas no significa que tengan derecho a entrevistar a los asociados; debe cooperar para ayudar a los agentes a localizar los artículos en la orden de cateo si se le solicita, pero no debe proporcionar más información sin la aprobación de un asesor jurídico; y
- notificar de inmediato al abogado aprobado de Chimes y después llamar al encargado de cumplimiento corporativo. El abogado autorizado de Chimes es:

Alisa Chestler	615.726.5589 (oficina)
Baker, Donelson, Bearman, Caldwell & Berkowitz	615.975.0777 (celular)

C. Contacto con agentes o investigadores gubernamentales

Los empleados deben informar inmediatamente al encargado de cumplimiento corporativo sobre cualquier persona que afirme representar a un organismo local, estatal o federal. Es bastante habitual que los investigadores se presenten sin previo aviso en el trabajo o el domicilio de una persona e intenten hacerla sentir culpable si no da su consentimiento para una entrevista. Ocasionalmente, los investigadores intentarán sugerirle que debe hablar con ellos "o atenerse a las consecuencias". Nadie está obligado a someterse al interrogatorio de agentes, investigadores o representantes del gobierno. Desconfíe de cualquier investigador que le diga que no tiene nada de qué preocuparse o le sugiera que si habla con él las cosas le resultarán más fáciles. Los investigadores no tienen autoridad para prometer nada a un testigo. Sólo un abogado del gobierno que trabaje con el abogado de usted puede hacer promesas vinculantes para el gobierno.



Si alguien que dice representar al gobierno se pone en contacto con usted en el trabajo o en su casa, siga estos sencillos pasos:

- primero, pida una identificación y una tarjeta de presentación;
- segundo, determine con precisión por qué desean hablar con usted;
- tercero, dígame que desea concertar una cita para una fecha y hora futuras. El investigador probablemente intentará convencerle de que no retrase la entrevista, pero usted está en su derecho. La estratagema habitual es sugerir que las personas honradas no tienen nada que ocultar y que no hay motivo para que los inocentes consulten a un abogado. La respuesta simple a tal afirmación es que los investigadores gubernamentales honorables no tienen nada que temer de un simple retraso de una entrevista; y
- después de que el investigador se marche, póngase inmediatamente en contacto con el encargado de cumplimiento corporativo o con uno de los abogados autorizados mencionados anteriormente.

Recuerde que las investigaciones del gobierno son habituales y rara vez concluyen con procesos penales. El mero hecho de que se realice una investigación no sugiere en modo alguno que Chimes o sus representantes hayan actuado de forma negligente o indebida. El gobierno tiene el derecho y la obligación de llevar a cabo investigaciones, y Chimes tiene derecho a exigir que se hagan de manera ordenada y adecuada.

D. Contactos con los medios masivos de comunicación.

Todas las consultas de cualquier miembro de los medios de comunicación DEBEN ser remitidas al encargado de cumplimiento corporativo. Debe negarse educadamente, pero con firmeza, a participar en cualquier conversación con los representantes de los medios, sin importar lo inofensiva que parezca. No confirme, niegue ni exponga información relacionada con Chimes a un miembro de los medios de comunicación, a menos que esté tenga la autorización específica del encargado de cumplimiento corporativo para hacerlo.

E. Contacto con abogados.

Todos los contactos con cualquier persona que afirme ser un abogado deben manejarse de acuerdo con las políticas y los procedimientos de Chimes, tal como se establece en este plan, y deben remitirse de inmediato al encargado de cumplimiento corporativo. Debe negarse educadamente, pero con firmeza, a cualquier conversación con el abogado. En cambio, remita al abogado al encargado de cumplimiento corporativo de Chimes.



IX. Respuesta y prevención

Para mantener la integridad del programa de cumplimiento, Chimes debe tomar medidas para responder de manera adecuada y evitar situaciones similares una vez que se haya detectado una infracción. Una respuesta apropiada puede requerir la modificación del programa. Chimes seguirá los procedimientos establecidos en esta sección cuando responda a denuncias de infracciones de cumplimiento y cuando tome medidas para evitar que se repitan las infracciones.

A. Respuesta

1. Informes de posibles infracciones

Todos los informes de posibles infracciones se tomarán en serio y se responderán con prontitud según lo exijan las circunstancias. El encargado de cumplimiento, o su delegado, se asegurará de que se apliquen las siguientes medidas en respuesta a cada uno de dichos informes siempre que sea posible:

- Se dejará constancia escrita del informe. El informe debe ser lo más completo posible.
- No se harán promesas a la parte que hace el informe respecto a su posible responsabilidad o a las medidas que tomará Chimes en respuesta a la acusación.
- El encargado de cumplimiento, después de completar el registro escrito de la infracción denunciada, determinará qué medidas se tomarán en respuesta a la denuncia, consultando con el asesor jurídico, conforme lo estime conveniente.
- El encargado de cumplimiento compilará un resumen de todas las denuncias de violaciones, incluidos los resultados de las investigaciones y las sanciones posteriores o medidas correctivas aplicadas.
- Todos los registros relacionados con los informes de presuntas infracciones serán conservados por el encargado de cumplimiento.

2. Investigación de denuncias

El encargado de cumplimiento y el asesor jurídico, si se consulta a uno, determinarán la medida adecuada según la gravedad de la acusación. Si el encargado de cumplimiento determina que es necesaria una investigación interna, tomará las medidas necesarias para garantizar que la investigación se concluya tan pronto como sea razonable. Todos los asociados cooperarán plenamente con cualquier consulta generada por el encargado de cumplimiento o por órdenes del mismo.

Una investigación interna puede incluir:

- entrevistas con el personal pertinente;

- una revisión de los documentos pertinentes; y
- contratación de asesores legales, auditores u otros expertos.

Si el encargado de cumplimiento determina que la presencia de una persona bajo investigación podría poner en peligro la integridad de la investigación, pedirá al director general que releve a esa persona de sus responsabilidades hasta que se concluya la investigación. Además, el encargado de cumplimiento también tomará las medidas necesarias para proteger y evitar la destrucción de documentos pertinentes.

En el curso de la investigación de posibles infracciones, los involucrados en la investigación analizarán y evaluarán si la acusación está bien fundamentada y si la actividad, en caso de corroborarse, infringe las leyes estatales o federales, el programa de cumplimiento de Chimes o pone a Chimes en riesgo de sufrir daños económicos o daños a su reputación.

Si se determina que existe una infracción, el encargado de cumplimiento debe decidir, previa consulta con el Comité Ejecutivo de Cumplimiento, el asesor jurídico o el director general, según lo determine el encargado de cumplimiento, qué medidas correctivas deben implementarse y si la infracción amerita ser denunciada a las autoridades policiales. Además, el encargado de cumplimiento, en coordinación con otras personas, determinará si las infracciones son realmente actos ilícitos o son errores que requieren medidas correctivas.

3. Medidas correctivas

Si ocurre una infracción de cumplimiento debido a un error de buena fe, ya sea que se detecte por una denuncia o mediante procedimientos estándar de auditoría, el encargado de cumplimiento preparará un plan de medidas correctivas que incluya, según corresponda:

- la corrección inmediata de todos los daños provocados por la infracción
- modificaciones o implementación de cambios sistémicos o salvaguardas dentro del programa de cumplimiento para evitar incumplimientos similares en el futuro;
- capacitación o renovación de la capacitación sobre las normas correspondientes, cuando sea necesario;
- sistemas de supervisión e instrumentos de auditoría para garantizar el cumplimiento en el futuro; y
- documentación de las medidas correctivas adoptadas.

4. Infracciones

Si se determina que se ha producido una infracción debido a actos ilícitos reales, el encargado de cumplimiento aplicará medidas disciplinarias de acuerdo con la sección VIII,



"Aplicación y medidas disciplinarias", que pueden incluir todas o algunas de las siguientes medidas:

- notificar al supervisor de la persona que se ha producido dicha infracción y, si el encargado de cumplimiento lo considera oportuno, notificarlo al Consejo Directivo;
- recomendar al Comité Ejecutivo de Cumplimiento las medidas apropiadas, incluidas medidas disciplinarias, capacitación o notificación a organismos o entidades externos; y
- recomendar al Comité Ejecutivo de Cumplimiento la implementación de cambios sistémicos o salvaguardas para evitar incumplimientos similares en el futuro.

5. Informes de errores de facturación y sobrepagos a las autoridades

Si una investigación o auditoría revela que se ha producido un sobrepago, éste debe notificarse y reembolsarse al programa gubernamental correspondiente en un plazo de 60 días a partir de la identificación del sobrepago. La notificación del sobrepago debe hacerse de acuerdo con las instrucciones del contratista o del otro programa gubernamental. Una vez que se haya notificado un error de facturación y se haya devuelto cualquier sobrepago, incluidos los deducibles y copagos aplicables, no será necesaria ninguna otra notificación a las autoridades competentes, a menos que existan pruebas de un patrón o un intento de ocultar una irregularidad intencional.

El encargado de cumplimiento consultará a un asesor jurídico, si lo considera apropiado, para cumplir con esta política. Siempre que sea posible, el encargado de cumplimiento consultará previamente al Consejo Directivo antes de informar a terceros sobre presuntas infracciones de la ley.

B. Prevención

Chimes se reserva el derecho de modificar el programa de cumplimiento ocasionalmente con el fin de aclarar áreas, enfatizar procesos relacionados con áreas con incumplimientos reiterados o incorporar nueva información, como:

- cambios en la legislación aplicable;
- orientaciones de organismos gubernamentales;
- nuevas publicaciones o cambios en la guía de cumplimiento de la OIG o en las directrices para sentencias federales;
- cambios en las políticas de Medicare, Medicaid u otros pagadores; y
- resultados de auditorías de cumplimiento y reclamaciones.



El encargado de cumplimiento realizará dichas modificaciones en consulta con el asesor jurídico, cuando resulte apropiado, y de manera expedita después de la notificación pertinente y la aprobación del Consejo Directivo. Todos los cambios en el programa de cumplimiento deben ser comunicados a todos los asociados afectados. Dichos cambios pueden incluir capacitación adicional o más frecuente sobre cuestiones específicas de cumplimiento o sobre el programa de cumplimiento en su totalidad.



X. Confidencialidad

El propósito de esta sección es enfatizar el compromiso de Chimes de garantizar la confidencialidad y privacidad de la información de los clientes de conformidad con todas las leyes y reglamentaciones aplicables.

Chimes se compromete a mantener la confidencialidad de la información médica de todas las personas. Chimes se mantiene en cumplimiento de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés), con las enmiendas implementadas por la Ley de Tecnología de la Información Sanitaria para la Salud Económica y Clínica de 2009 (HITECH, por sus siglas en inglés), y las reglas de privacidad y seguridad que se han promulgado derivadas de estas leyes. La divulgación de información confidencial de los clientes solamente se hará de conformidad con lo anterior, así como con las leyes estatales y otras leyes que puedan ser aplicables, incluyendo, entre otras, a la Ley de Derechos Educativos y Privacidad de la Familia (FERPA, por sus siglas en inglés).

Chimes cuenta con políticas y procedimientos para garantizar la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) de los individuos. Chimes cuenta con políticas y procedimientos que rigen los usos y divulgaciones permitidos de la PHI, así como los requisitos aplicables a terceros que necesitan acceder a la PHI de Chimes, tales como un proceso para firmar acuerdos de asociación comercial.

Chimes ha instituido salvaguardas de seguridad aplicables a la protección de la información electrónica y al acceso físico a determinados equipos y programas informáticos en los que se mantiene la PHI electrónica. Las salvaguardas de seguridad abordan, entre otras cosas, los procesos para acceder y utilizar los sistemas electrónicos de registros médicos y facturación, y el uso de dispositivos electrónicos portátiles o móviles, como computadoras portátiles.

Las políticas y procedimientos de Chimes se crean con el fin de proteger el derecho de una persona a que se mantenga la privacidad de su PHI y su PHI electrónica. Chimes demuestra su cumplimiento con los derechos de dichas personas en sus prácticas, tales como el mantenimiento de avisos de privacidad adecuados, la exigencia de autorizaciones por escrito para la divulgación de la PHI cuando sea necesario, el mantenimiento de una listado de divulgaciones y el establecimiento de un proceso para investigar y notificar a los clientes o a sus tutores sobre las vulneraciones de la PHI no protegida.