

# CÓDIGO DE CONDUCTA



Salud Completa



MCS HEALTHCARE HOLDINGS, LLC

# Código de Conducta de MCS 2024

Originalmente adoptado por la Junta de Directores: 24 de junio de 2010  
Última fecha de revisión: 7 de diciembre de 2023

## ÍNDICE

MISIÓN Y VISIÓN DE ESTE CÓDIGO .....	3
MISIÓN .....	3
VISIÓN .....	3
DATOS GENERALES .....	3
INTRODUCCIÓN.....	3
PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO.....	4
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO .....	4
DISTRIBUCIÓN Y ACUSE DE RECIBO.....	5
INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN DEL CÓDIGO .....	5
ADIESTRAMIENTO.....	5
RESPONSABILIDADES DE LAS PERSONAS CUBIERTAS .....	5
TODAS LAS PERSONAS CUBIERTAS .....	5
ALTA GERENCIA DE MCS .....	6
EMPLEADOS DE MCS .....	6
FDRs .....	7
REPORTES, INVESTIGACIONES Y CONFIDENCIALIDAD .....	7
CUANDO BUSCAR ASESORAMIENTO.....	7
DÓNDE OBTENER ASESORAMIENTO O REPORTAR UNA VIOLACIÓN.....	7
NO REPRESALIAS Y NO INTIMIDACIÓN.....	8
CONFIDENCIALIDAD AL REPORTAR .....	8
INVESTIGACIÓN DE ASUNTOS DE CUMPLIMIENTO.....	9
AUDITORÍAS E INVESTIGACIONES.....	9
ACCIONES PARA HACER VALER LAS NORMAS Y ACCIONES DISCIPLINARIAS.....	9
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.....	10
AMBIENTE DE TRABAJO .....	12
CONDUCTA QUE SE ESPERA DE LOS EMPLEADOS .....	12
SALUD Y SEGURIDAD .....	12
USO DE ALCOHOL Y DROGAS.....	13
USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS Y ACTIVOS DE MCS .....	13
SISTEMAS COMPUTARIZADOS Y DE INFORMACIÓN .....	13
PROTEGER LA PROPIEDAD FÍSICA E INTELECTUAL .....	14
LOS ACTIVOS DE MCS .....	14

CONDUCTA QUE INVOLUCRA LOS RECURSOS DEL NEGOCIO .....	14
EXACTITUD DE LOS LIBROS, REGISTROS E INFORMES FINANCIEROS .....	14
EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN Y EXPEDIENTES MÉDICOS .....	15
RETENCIÓN DE EXPEDIENTES .....	15
EL MERCADO .....	16
CONFLICTO DE INTERÉS.....	16
CORTESÍAS DEL NEGOCIO, REGALOS Y ENTRETENIMIENTO .....	17
SOBORNO, COMISIONES ILEGALES E INCENTIVOS ILÍCITOS.....	18
LEYES DE COMPETENCIA JUSTA Y ANTIMONOPOLIO .....	18
REEMBOLSOS DEL GOBIERNO Y LA LEY DE RECLAMACIONES FALSAS .....	19
“WHISTLEBLOWER (QUI TAM) PROTECTION ACT” .....	19
“AFFORDABLE CARE ACT” .....	20
INTEGRIDAD EN LA CONTRATACIÓN .....	20
OPORTUNIDADES CORPORATIVAS .....	20
APORTACIONES Y ACTIVIDADES POLÍTICAS .....	21
CABILDEO.....	21
CÓMO RESPONDER A LAS AUDITORÍAS, INSPECCIONES E	
INVESTIGACIONES GUBERNAMENTALES .....	21
PERSONAS Y/O ENTIDADES EXCLUIDAS.....	22
CALIDAD DE CUIDADO .....	22
CONCLUSIÓN .....	23
DEFINICIONES .....	23
ACUSE DE RECIBO .....	25

## MISIÓN Y VISIÓN DE ESTE CÓDIGO

### MISIÓN

Promover y respaldar el nivel más alto de cumplimiento y conducta ética a través de MCS, entre todos los empleados y Entidades de Primer Nivel, Segundo Nivel y Relacionadas ("FDRs" por sus siglas en inglés).

### VISIÓN

Elevar el desempeño empresarial en todas sus relaciones defendiendo y respaldando el cumplimiento correcto y la conducta ética.

## DATOS GENERALES

### INTRODUCCIÓN

MCS está comprometido en mantener los estándares más altos de excelencia, profesionalismo, ética e integridad en todos los aspectos de sus operaciones. Cumplir con estos estándares es vital para el éxito continuo de MCS.

El Código de Conducta (el Código) se basa en las leyes, reglas y reglamentos que aplican a las operaciones de MCS. Todos los empleados regulares y temporeros, así como empleados de empresas de trabajo temporeras que laboren en MCS, y FDRs (colectivamente las "Personas Cubiertas"), tienen que observar y cumplir con las disposiciones del Código pertinentes a sus actividades en nombre de MCS y apoyar el compromiso de MCS de cumplir con las leyes, guías y regulaciones federales y de Puerto Rico, según aplique.

Cada una de las Personas Cubiertas son responsables de entender y cumplir con el Código, y de reportar de inmediato cualquier violación al mismo una vez advenga en conocimiento.

Aunque las disposiciones específicas del Código no pueden cubrir todas las circunstancias que se puedan enfrentar, sí delimitan los principios básicos que deben regir todas las actividades de MCS. Las actividades de MCS se conducen conforme a sus valores corporativos:

- **Responsabilidad:** Estamos comprometidos con el cumplimiento de nuestras obligaciones y asumimos la responsabilidad de los resultados.
- **Cumplimiento:** Todas nuestras acciones y decisiones son impulsadas por los más altos estándares éticos y de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables.
- **Confianza:** Creamos confianza y relaciones duraderas con los asegurados, empleados, socios de negocio y la comunidad de MCS, mediante el cumplimiento de nuestros compromisos y metas.

Las directrices generales de este Código, en combinación con el Programa de Cumplimiento, el Manual del Empleado de MCS y las políticas y/o procedimientos de MCS nos orientan en la dirección correcta y nos indican las expectativas de MCS respecto a las transacciones de negocios.

Responder las siguientes preguntas también pueden ayudarnos a evaluar situaciones y acciones específicas:

- ¿Cumplirán mis acciones con la intención y el propósito de las políticas y/o procedimientos de MCS, el Programa de Cumplimiento de MCS y el Manual del Empleado de MCS?
- ¿Perjudicaré mi reputación o la de MCS con esta acción si se enteran de ella mi supervisor, mis colegas, socios de negocios, terceros o hasta mis amigos?
- ¿Esta acción es honesta en todo aspecto?
- ¿Esta acción podría parecer impropia a otras personas, aun cuando técnicamente no es ilegal?

Independientemente de la situación específica que enfrente, el mejor curso de acción en todo momento es ser honesto y sincero.

Cada Persona Cubierta es responsable de familiarizarse con el Código y regirse por todas las políticas, procedimientos y estándares corporativos aplicables a MCS. Las violaciones al Código, el Programa de Cumplimiento de MCS, el Manual del Empleado de MCS, políticas y procedimientos de MCS, o de las leyes y reglamentos aplicables, pueden repercutir en acciones disciplinarias para los empleados, hasta e inclusive terminación de empleo y, con respecto a los contratistas, terminación del contrato. Toda acción disciplinaria y correctiva se aplicará de forma oportuna y consistente. MCS también tiene un Programa de Cumplimiento y políticas y/o procedimientos de cumplimiento para aclarar aún más los aspectos del Código y ayudar a garantizar la debida operación de MCS.

## PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO

MCS adoptó e implementó un Programa de Cumplimiento para describir las expectativas de cumplimiento según plasmadas en este Código. El Programa de Cumplimiento de MCS incluye medidas para prevenir, detectar y corregir casos de incumplimiento, así como de potencial fraude, abuso y despilfarro (“FWA” por sus siglas en inglés). El Programa de Cumplimiento de MCS está diseñado acorde a las operaciones y las circunstancias específicas de MCS.

## POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO

MCS tiene políticas y procedimientos de cumplimiento que son detallados y específicos, que describen e implementan la operación del Programa de Cumplimiento de MCS, reducen los riesgos causados por el incumplimiento de las leyes federales y estatales y que incluyen temas como: la estructura de reporte de cumplimiento de MCS, requisitos del adiestramiento de cumplimiento y FWA, el manejo de las líneas confidenciales de reporte **ACTright** y otros mecanismos y requisitos para reportar, y cómo son investigadas, trabajadas y remediadas las situaciones sospechosas, detectadas o reportadas de incumplimiento y potencial FWA. Todas las

políticas y procedimientos son actualizados para incluir cambios en leyes, regulaciones y otros requerimientos aplicables. Para más información refiérase a la política MCS-Policy-001 Políticas, Procedimientos, Código de Conducta y Programa de Cumplimiento (“Policies, Procedures, Code of Conduct and Compliance Program”).

## DISTRIBUCIÓN Y ACUSE DE RECIBO

MCS distribuye el Código de Conducta de MCS, el Programa de Cumplimiento de MCS, y las políticas y procedimientos de cumplimiento a los empleados (empleados regulares y temporeros de MCS y empleados de empresas de trabajo temporeras que laboren en MCS) en los primeros noventa (90) días de contratación, cuando se actualicen y en lo sucesivo anualmente. Como condición de empleo en MCS, todos los empleados tienen que anualmente afirmar electrónicamente que han recibido, leído, y que aceptan cumplir con el Código. Todos estos documentos se encuentran publicados en formato electrónico accesible a todos los empleados y se comparten con las FDRs.

## INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN DEL CÓDIGO

Se espera que todas las Personas Cubiertas actúen, tomen sus decisiones de negocio diarias y hagan sus labores en nombre de MCS de forma responsable, profesional, ética y en cumplimiento con las leyes. El Código no cubre cada asunto regulatorio, legal o ético que pueda surgir, ni contiene instrucciones exhaustivas acerca de cómo actuar en cada situación o circunstancia específica. Cada Persona Cubierta tiene que ejercer su mejor juicio para garantizar que sus decisiones laborales sean sabias y justas, partiendo de un entendimiento certero de los hechos subyacentes, y que reflejen un cumplimiento con los principios éticos establecidos en el Código. El Código establece los principios y las normas institucionales que se llevan a cabo a través de políticas y/o procedimientos de cumplimiento específicos de MCS. De existir algún conflicto entre este Código y cualquier política o procedimiento de MCS, el Código prevalecerá.

## ADIESTRAMIENTO

Las Personas Cubiertas están capacitadas y/o reciben adiestramiento para ayudarles a hacer negocios de manera ética y en cumplimiento. Los empleados regulares y temporeros de MCS, incluyendo empleados de empresas de trabajo temporeras que laboran en MCS, y FDRs reciben, como mínimo, un adiestramiento general de cumplimiento en el término de noventa (90) días después de su reclutamiento o contratación inicial, cuando este se actualice y al menos anualmente a partir de dicho momento. La asistencia y participación en este adiestramiento es una condición obligatoria de empleo o contrato con MCS. Estos programas de adiestramiento y educación ayudan a prevenir y detectar posibles violaciones de este Código. MCS y las FDRs deben mantener evidencia de estos adiestramientos por un periodo de diez (10) años.

## RESPONSABILIDADES DE LAS PERSONAS CUBIERTAS

### TODAS LAS PERSONAS CUBIERTAS

Las Personas Cubiertas son responsables de reconocer y adherirse a las leyes y los reglamentos



federales y locales, así como las políticas y procedimientos de MCS pertinentes a sus áreas de responsabilidad. También son responsables de reconocer y reportar asuntos de incumplimiento, incluyendo los casos de potencial FWA. Por último, cada uno es responsable de responder de forma oportuna a solicitudes de información durante auditorías e investigaciones y participar en programas de adiestramiento y educación de MCS cuando se lo soliciten.

Las Personas Cubiertas cooperarán, darán acceso y proporcionarán los registros solicitados por auditores que actúan en nombre del gobierno federal o local. MCS proveerá acceso a los Centros para Servicios de Medicare y Medicaid ("CMS"), al *Investigations Medicare Drug Integrity Contractor* ("I-MEDIC" por sus siglas en inglés), a la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico ("ASES") u otras agencias federales o locales, o a contratistas autorizados, a las instalaciones y registros relacionados con el programa de Medicare Advantage y Cubierta de Medicamentos ("MAPD" por sus siglas en inglés) o cualquier otro negocio de MCS. Cualquier preocupación relacionada con el alcance de una solicitud de documentos o información se traerá rápidamente a la atención del Oficial de Cumplimiento de Medicare o al Departamento Legal. Auditorías y la producción y/o inspección de registros se coordinarán para garantizar que las operaciones diarias se afecten al mínimo.

## ALTA GERENCIA DE MCS

La alta gerencia es responsable de respaldar y adherirse a este Código y el Programa de Cumplimiento, y de garantizar que todas las áreas operacionales desempeñen sus operaciones en estricto cumplimiento con los principios establecidos en ambos. Se espera que la alta gerencia tenga un conocimiento funcional de los reglamentos, leyes federales y locales que rigen las áreas bajo su responsabilidad y que garanticen que las políticas, procedimientos, formularios, cartas y otros documentos cumplan con los respectivos mandatos. En adición, se le exige a la alta gerencia garantizar que todos los empleados que les reportan participen en los adiestramientos corporativos aplicables. Estos incluyen adiestramientos especializados de cumplimiento. La alta gerencia debe asegurar que todos los empleados posean las destrezas y las capacidades apropiadas para realizar el trabajo asignado, que incluye realizar una supervisión interna eficaz, reportar deficiencias auto-identificadas, e implementar y monitorizar planes de acción internos o correctivos cuando se identifican problemas de incumplimiento.

## EMPLEADOS DE MCS

Todo empleado regular y temporero de MCS, incluyendo empleado de empresas de trabajo temporera, es personalmente responsable de conducirse en cumplimiento en todos los aspectos del negocio de MCS, y de representar a la compañía de forma ética en todo momento. Los empleados deben conocer lo que se le exige en cuanto al cumplimiento con los reglamentos, leyes federales y locales y tiene que cumplir con esos requisitos durante el desempeño de sus responsabilidades diarias. Todos los empleados son responsables de buscar una aclaración si tienen dudas sobre cualquier requisito. A los empleados también se les exige reportar cualquier caso sospechoso o real de incumplimiento o potencial FWA, a través de cualquiera de las [Líneas de Reporte Confidencial](#) indicadas en este Código. Los empleados deberán consultar la sección de Puertas Abiertas ("*Open Doors*") del manual de Empleados si necesitan orientación adicional.



## FDRs

Las FDRs realizan sus negocios en cumplimiento y con ética y aseguran que sus empleados y miembros de su junta de directores reciben y cumplen con este Código y el Programa de Cumplimiento de MCS, o con su propio código y programa de cumplimiento si son comparables. Todas las FDRs son responsables de reportar a MCS cualquier caso de incumplimiento que surja, incluyendo los de sospecha o detección de FWA. En adición, las FDRs deberán garantizar que todos sus empleados entienden cómo reportar casos sospechosos o reales de incumplimiento o FWA.

## REPORTES, INVESTIGACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

### CUÁNDO BUSCAR ASESORAMIENTO

Las personas mencionadas en la sección **"DÓNDE OBTENER ASESORAMIENTO O REPORTAR UNA VIOLACIÓN"** estarán disponibles para contestar cualquier pregunta acerca del curso de acción legal o ético que se debe tomar ante cualquier situación. Si usted tiene una pregunta, duda o preocupación acerca de una práctica o actividad en particular, no debe especular acerca de la respuesta o el curso de acción correcto. Esto incluye situaciones en las que:

- Las políticas y/o procedimientos aplicables son difíciles de interpretar bajo ciertas circunstancias.
- Las leyes o normas pertinentes son complejas.
- Tiene poca experiencia manejando el tema en cuestión.
- Piensa que puede estar en una "zona gris" en la que no está claro el curso de acción que se debe tomar y necesita orientación.
- Encuentra que una consulta le resultaría útil.
- Se siente presionado a adoptar un curso de acción y no está seguro de que sea el correcto.

### DÓNDE OBTENER ASESORAMIENTO O REPORTAR UNA VIOLACIÓN

Usted puede realizar preguntas y/o debe reportar cualquier violación sospechosa o real de incumplimiento y FWA a través de alguna de las siguientes **Líneas de Reporte Confidencial**:

- Supervisor o gerente inmediato
- Oficial de Cumplimiento de Medicare o cualquier empleado del Departamento de Cumplimiento
- **ACTRight – Línea Directa y Línea de Reporte Web** (disponibles 24 horas/7 días a la semana a todas las Personas Cubiertas y miembros de la Junta) a través de: **1-877-627-0004 / [mcs.com.pr](https://mcs.com.pr)**
- Correo electrónico: **[mcscompliance@medicalcardsystem.com](mailto:mcscompliance@medicalcardsystem.com)**
- Departamento de Recursos Humanos

Tenemos el deber de reportar sospechas o violaciones reales del Código o cualquier otra

conducta indebida. Esto incluye situaciones en la que usted sabe o sospecha que una Persona Cubierta, o personas con quien MCS hace negocios, están a punto de cometer incumplimiento, FWA, o cualquier otra actividad ilícita o no ética. No reportar la conducta indebida puede conllevar acciones disciplinarias, incluyendo terminación de empleo, o la terminación de la relación contractual en el caso de contratistas.

Si desea reportar de forma anónima una sospecha o violación real a este Código o cualquier otra conducta que le preocupe, puede llamar al [1-877-627-0004](tel:1-877-627-0004) o acceder al: [mcs.com.pr](https://mcs.com.pr). Si decide revelar su identidad, ésta no será divulgada salvo que resulte absolutamente necesario durante una investigación. Refiérase a la política MCS-Policy-004 Líneas Efectivas de Comunicación (“*Effective Lines of Communication*”), y a los procedimientos relacionados, para ver detalles adicionales acerca de cómo utilizar las [Líneas de Reporte Confidencial](#).

## NO REPRESALIAS Y NO INTIMIDACIÓN

MCS prohíbe las represalias e intimidación en contra de cualquier Persona Cubierta por participar de buena fe en el Programa de Cumplimiento de MCS y por haber reportado de buena fe sus preocupaciones sobre cualquier conducta indebida real o potencial, incluyendo pero no limitándose a las violaciones a este Código, al Programa de Cumplimiento de MCS, políticas y procedimientos, o cualquier ley o reglamento aplicable. MCS no tomará acción adversa en contra de una persona cubierta por haberse quejado, haber reportado o investigado una violación, ni por haber participado o asistido en la investigación de una posible violación, salvo que se encuentre que la alegación hecha o la información presentada haya sido intencionalmente falsa. También se prohíben las represalias e intimidación en contra de cualquier Persona Cubierta que de buena fe ayude en la investigación de una preocupación reportada. Cualquier Persona Cubierta que participe en represalias, intimidación o acoso puede ser sujeta a acciones disciplinarias en el caso de empleados, y la acción correspondiente en el caso de contratistas.

Todos los empleados y FDRs son responsables de asegurar la efectividad del Programa de Cumplimiento de MCS y el Código de Conducta de MCS al participar activamente en el reporte de posibles infracciones de cumplimiento y cualquier caso de sospecha de represalia e intimidación. MCS cumple con todos los requisitos reglamentarios federales con respecto a la notificación de problemas de cumplimiento y el mantenimiento de una cultura de no represalias y no intimidación, que incluye, entre otros, la Ley de Reclamaciones Falsas, Estatuto Anti-Sobornos y las disposiciones asociadas con el “Whistleblower Protection Act”.

Se deben reportar de inmediato las preocupaciones acerca de las conductas de represalia o intimidación a través de las [Líneas de Reporte Confidencial](#) de MCS. Refiérase a la Política MCS-POLICY-008 No Represalias y No Intimidación (“*Non-Retaliation and Non-Intimidation*”) y al procedimiento relacionado.

## CONFIDENCIALIDAD AL REPORTAR

MCS se esfuerza por preservar la naturaleza confidencial de los reportes que recibe, incluyendo la identidad de la persona que reporta, si esta así lo solicita. Según delineado en este Código, las Personas Cubiertas tienen la opción de reportar asuntos de cumplimiento de forma anónima a

través de las **Líneas de Reporte ACTright** y pueden sentirse seguras de que se mantendrá su anonimato, excepto cuando (a) la divulgación es necesaria para la debida investigación e, incluso en ese caso, esta se hará solamente según sea necesario o (b) cuando la divulgación es exigida por ley mediante citación u orden del tribunal.

MCS conduce investigaciones de cualquier conducta indebida real, potencial o sospechosa con la máxima discreción y confidencialidad, con el fin de proteger las reputaciones e identidades de las personas investigadas.

## INVESTIGACIÓN DE ASUNTOS DE CUMPLIMIENTO

Al recibir un reporte de posible o actual incumplimiento, y/o FWA a través de los mecanismos para reportarlo, MCS iniciará una investigación tan pronto como sea posible pero no más tarde de dos (2) semanas a partir de la fecha que fue reportado o identificado el potencial incidente de incumplimiento o FWA. Las actividades investigativas incluyen, pero no se limitan a, una revisión de toda la documentación relacionada y entrevistas con las personas pertinentes. Se tomará una determinación y los casos de incumplimiento confirmados pueden resultar en acciones correctivas y disciplinarias, que hasta podrían incluir terminación de empleo, y con respecto a los contratistas, planes de acción correctiva, penalidades monetarias y/o terminación de contrato.

## AUDITORÍAS E INVESTIGACIONES

Todas las Personas Cubiertas tienen que cooperar cabalmente con todas las auditorías, indagaciones, investigaciones y otras revisiones realizadas por MCS, persona designada, terceros y/o agencias reguladoras.

La cooperación cabal incluye cumplir rápida, completa y honradamente con todas las solicitudes de documentos, información y entrevistas, que incluye, pero no se limita a:

- Retener y producir, según solicitado, todos los registros que puedan ser relevantes.
- Asistir a entrevistas y responder todas las preguntas a cabalidad y honradamente.
- Cuando un tercero realiza una auditoría, indagación u otra revisión, cumplir con sus solicitudes según las directrices de los Departamentos de Cumplimiento, Recursos Humanos o Legal de MCS.

No cumplir con esta disposición del Código podría resultar en acciones correctivas para los empleados, incluyendo la terminación de empleo. En el caso de los contratistas, se tomarán las medidas que correspondan.

## ACCIONES PARA HACER VALER LAS NORMAS Y ACCIONES DISCIPLINARIAS

MCS espera que la conducta de todas las Personas Cubiertas se rija por los estándares más altos de ética, buen juicio y consideración con los demás y cumpla con sus obligaciones de empleo o contractuales. Cualquier acto que pueda considerarse contrario a leyes y regulaciones federales y de Puerto Rico, Código de Conducta de MCS, Programa de Cumplimiento de MCS, Manual del Empleado de MCS y políticas y/o procedimientos de cumplimiento/regulatorios de MCS que

puede ser perjudicial para otra persona, puede resultar en acciones disciplinarias hacia el empleado, incluyendo terminación de empleo o contrato. Los actos que están sujetos a acciones correctivas inmediatas incluyen, pero no se limitan a las siguientes:

- Violar leyes, reglamentos, este Código, el Programa de Cumplimiento de MCS, el Manual del Empleado de MCS, políticas y/o procedimientos de MCS.
- Fallar en implementar satisfactoriamente acciones correctivas resultado de acciones de incumplimiento.
- Dirigir o incitar a otros a violar las leyes, reglamentos, este Código, el Programa de Cumplimiento de MCS, el Manual del Empleado de MCS, políticas y/o procedimientos de MCS.
- No reportar casos reales o sospechosos de violaciones de leyes, reglamentos, a este Código, al Programa de Cumplimiento de MCS, al Manual del Empleado de MCS, políticas y/o procedimientos de MCS.
- Fallar en detectar conducta indebida por parte de los empleados o socios de negocio bajo su supervisión.
- Interferir o no cooperar con una investigación o auditoría interna o externa.
- Proveer a sabiendas, con intención o negligentemente, información falsa o incorrecta a MCS o a agencias gubernamentales, beneficiarios o contratistas, o falsificar cualquier documento o récord de MCS.
- Destruir intencionalmente o a sabiendas récords de MCS o cualquier evidencia relevante a una investigación o sospecha de una violación de ley o al Código de Conducta de MCS, Programa de Cumplimiento de MCS, y/o políticas y procedimientos de MCS.
- Tomar represalias o intimidar a otras personas por reportar una preocupación o una violación sospechosa o real.

Las acciones correctivas serán aplicadas a tiempo, consistentemente y proporcionales a la gravedad de la violación. Los empleados pueden estar sujetos a readiestramiento, amonestaciones escritas, suspensión o terminación de empleo. Con respecto a las FDRs, pueden estar sujetas a planes de acción correctiva, penalidades monetarias o terminación de contrato. Las Personas Cubiertas también deben tener presente que las violaciones de leyes, reglamentos, a este Código, al Programa de Cumplimiento de MCS, al Manual del Empleado de MCS, y a las políticas y/o procedimientos de MCS podrían provocar acción legal externa en contra de los perpetradores en un nivel individual o colectivo. La acción penal o gubernamental puede incluir: suspensión o revocación de licencias, sanciones, penalidades monetarias, sanciones penales y encarcelación. Para más información, refiérase a la Política MCS-Policy-026 Estándares Disciplinarios de Empleados en Instancias de Incumplimiento (“*Employee Disciplinary Standards – Non-Compliance Instances*”) y el procedimiento relacionado.

## INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

*Perteneciente a MCS:*

Toda información pertinente a las operaciones, actividades y asuntos de negocio de MCS, sus afiliados y Personas Cubiertas deberá mantenerse confidencial en la mayor medida que sea posible. Nunca divulgue información confidencial sin aprobación previa. La información

confidencial incluye toda información no pública que pueda ser útil a la competencia o que pueda perjudicar a MCS o a sus afiliados de ser divulgada. La información confidencial y propietaria sobre MCS es propiedad exclusiva de MCS y deberá tratarse de forma estrictamente confidencial y no divulgarse ni discutirse con otros.

#### *Perteneciente a los afiliados:*

Como parte de sus negocios, MCS recibe información médica y otra información personal de proveedores de salud y afiliados, incluyendo la información relacionada con las condiciones médicas y el estado de salud de los afiliados. Las Personas Cubiertas deberán respetar y preservar la confidencialidad de toda la información protegida de salud y cualquier otra información personal, confidencial o no pública de los afiliados. Es requisito que las Personas Cubiertas observen las reglas y reglamentos de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (“HIPAA” por sus siglas en inglés), así como cualquier ley aplicable de Puerto Rico relacionada con la información protegida de salud de los afiliados, y tienen que hacer un esfuerzo por protegerla. Las Personas Cubiertas pueden utilizar dicha información solo para propósitos relacionados a sus deberes de trabajo y tienen que cumplir con todas las protecciones establecidas por MCS para esos fines. Excepto, según expresamente permitido por los afiliados y las leyes federales y de Puerto Rico, las Personas Cubiertas no pueden divulgar dicha información a ningún tercero. Las Personas Cubiertas deberán reportar cualquier sospecha de violación de privacidad y seguridad a través de las [Líneas de Reporte Confidencial](#) de MCS. MCS mantiene documentación de dichos reportes e investiga en conformidad con las políticas y/o procedimientos aplicables.

#### *Perteneciente a terceros:*

Las Personas Cubiertas tienen que respetar la confidencialidad de la información que pertenece a terceros, que incluye, pero no se limita a secretos de negocio u otra información ofrecida confidencialmente por socios, suplidores, contratistas, competidores, proveedores, afiliados u otros, de la misma forma que MCS protege la información confidencial. No obstante, ciertas restricciones relacionadas con la información de terceros pueden representar una carga injusta para los negocios futuros de MCS. Por esta razón, las Personas Cubiertas deben consultar con los supervisores para garantizar que se hayan establecido los acuerdos pertinentes antes de recibir cualquier información confidencial de terceros. Dichos acuerdos deberán reflejar un equilibrio entre el valor de la información recibida y los costos de logística y financieros de conservar la confidencialidad de la información y las necesidades de negocio y metas de MCS.

Cualquier información confidencial que las Personas Cubiertas posean de una fuente externa, como, por ejemplo, de un patrono anterior, no puede ser divulgada ni utilizada por MCS mientras esta permanezca confidencial. Las Personas Cubiertas no pueden usar ninguna información confidencial, propietaria y/o no pública de cualquier patrono anterior, grupos médicos o clientes con relación a los servicios prestados a MCS. Si usted ha firmado un contrato válido y vinculante con un patrono anterior que incluye disposiciones de confidencialidad, no solicitud o no competencia, debe notificar al Departamento de Recursos Humanos sobre el contrato y proveer una copia del mismo.

Cualquier información no solicitada que se presente a MCS debe ser rechazada, devuelta al remitente de ser posible, borrada si fue recibida por correo electrónico o Internet, y reportada

a su supervisor o a un miembro de la alta gerencia.

## AMBIENTE DE TRABAJO

### CONDUCTA QUE SE ESPERA DE LOS EMPLEADOS

Nosotros somos un equipo y el éxito de MCS depende de su aportación y de su capacidad para inspirar confianza en sus compañeros de trabajo, supervisores, y otros. El respeto por los derechos y la dignidad de los demás y su dedicación por el bien de MCS, son esenciales. Es política de MCS, entre otras cosas:

- Reclutar, contratar, adiestrar, promover y administrar todas las acciones de personal conforme a sus cualificaciones y desempeño.
- No discriminar por motivos de raza, color, religión o creencias, edad, sexo, estatus de veterano, estado civil, orientación sexual o identidad de género, origen nacional, discapacidad, información genética, estado de víctima de violencia doméstica y/o asecho, afiliación política u otras condiciones protegidas por ley.
- Promover la discusión abierta entre empleados de todos los niveles y proveer la oportunidad de compartir reacciones a través de toda la organización, de los empleados de mayor jerarquía a los de menor jerarquía y viceversa.
- Prohibir el acoso en el lugar de trabajo por motivos de raza, color, religión o creencias, edad, sexo, estatus de veterano, estado civil, orientación sexual o identidad de género, origen nacional, discapacidad, información genética, estado de víctima de violencia doméstica y/o asecho, afiliación política u otras condiciones protegidas por ley.
- Proveerle a nuestros empleados y visitantes un ambiente seguro mientras están en las instalaciones de MCS.
- Respetar el derecho a la dignidad y la privacidad personal de todos los trabajadores protegiendo la información confidencial de los empleados y afiliados, incluida la información protegida de salud, según define la Ley HIPAA.

Para más detalles, refiérase a MCS-ME-001 Manual del Empleado de MCS (“*MCS Employee Handbook*”).

### SALUD Y SEGURIDAD

MCS lucha por proteger el ambiente, la salud y seguridad de todos sus empleados mediante el cumplimiento de las leyes y reglamentos de salud, seguridad y ambientales aplicables. Se espera que todo empleado cumpla con las políticas, programas, normas y procedimientos de MCS y que proteja y reporte accidentes, lesiones, así como equipo, prácticas y condiciones peligrosas. Los empleados deben consultar la sección de Salud y Seguridad Ocupacional (“*Occupational Health and Safety*”) del Manual del Empleado de MCS (“*MCS Employee Handbook*”) para ver más detalles.

Se prohíbe estrictamente la posesión o el uso de armas de fuego u otras armas en los predios de MCS por parte de cualquier persona que no sea un miembro de una agencia de ley y orden en funciones oficiales. Solo se puede lograr la seguridad mediante el trabajo en equipo. Debe poner esto en práctica pensando de forma defensiva, previendo las situaciones peligrosas y reportando

condiciones de este tipo inmediatamente. La violación de una precaución de seguridad es de por sí una acción peligrosa.

Observe las precauciones a continuación:

- Notifique a su supervisor inmediato de cualquier situación de emergencia. Si se lesiona o se enferma en el trabajo, debe informárselo a su supervisor directo de inmediato.
- Entienda su trabajo y siga instrucciones. Si no tiene claro cuál es la forma segura de realizar una tarea específica, no adivine; pregunte a su supervisor.
- Conozca la ubicación, el contenido y el uso correcto del equipo de primeros auxilios y de extinción de incendios.
- No retire ni desactive ningún dispositivo ni protector de seguridad del equipo de respuesta a emergencias a menos que necesite usar el equipo para fines de responder a una emergencia.

## USO DE ALCOHOL Y DROGAS

MCS se esfuerza por mantener un entorno laboral libre de drogas. Por consiguiente, se prohíbe el uso y/o la posesión de alcohol o drogas ilícitas en las facilidades de MCS. Los empleados deben consultar la sección de Ambiente de Trabajo Libre de Drogas y Alcohol (*“Drug and Alcohol-Free Workplace Environment Policy”*) del Manual del Empleado de MCS (*“MCS Employee Handbook”*).

## USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS Y ACTIVOS DE MCS

### SISTEMAS COMPUTARIZADOS Y DE INFORMACIÓN

Todo empleado es responsable del uso apropiado de teléfonos, computadoras y cualquier dispositivo móvil de comunicación asignado por MCS. Con la excepción de un uso personal limitado e incidental, dicho equipo está previsto para fines de negocio y debe usarse para esos fines. El uso personal de equipo y sistemas electrónicos puede estar sujeto a restricciones de acceso y de uso. Los empleados deberán consultar la Política MCS-MIT-001 Manual de Políticas sobre el Uso Seguro y Apropiado de los Recursos Tecnológicos (*“Policy Manual on the Secure and Appropriate Use of Technological Resources”*) y/o al Manual del Empleado de MCS (*“MCS Employee Handbook”*) si necesitan orientación adicional.

Se prohíbe estrictamente acceder, exhibir, transmitir y/o descargar contenido de sitios web de tipo sexual, ilícito o discriminatorio.

- Los correos electrónicos enviados a través de la red y equipo de MCS son propiedad de MCS y nadie debe esperar el derecho a la privacidad respecto al uso del correo electrónico o Internet. MCS se reserva el derecho de revisar, monitorizar y grabar la correspondencia electrónica y el uso de Internet de cualquier empleado sin aviso previo.
- Nadie puede acceder o intentar obtener acceso a las comunicaciones electrónicas de otra persona o de MCS sin la debida autorización.



## PROTEGER LA PROPIEDAD FÍSICA E INTELECTUAL

Se espera que todo empleado demuestre un cuidado apropiado al usar el equipo y propiedad de MCS. Los empleados deben usar los activos de MCS solo para su uso previsto y autorizado. Además, los empleados de MCS tienen el deber de proteger los activos de MCS contra el robo y el mal uso. No se puede retirar propiedad de los predios sin la debida autorización. No se debe usar ni divulgar información para fines que no sean de MCS sin la autorización de un oficial ejecutivo o al menos que sea requisito o mandato de una ley o reglamento.

## LOS ACTIVOS DE MCS

Los activos de MCS deben usarse solamente para fines de negocio legítimos. Usted debe proteger los activos de MCS y no puede usarlos para beneficio o ganancia personal. Cualquier documento, programa u otro material creado por un empleado mientras trabaja en MCS, o mientras usa recursos de MCS, es propiedad de MCS, incluso después de que termine su empleo con la compañía. Estos materiales incluyen, pero no se limitan a:

- Listas de afiliados
- Bases de datos
- Registros
- Informes
- Suministros
- Sistemas de computadora de MCS, que incluye su correo electrónico y su acceso a Internet
- Propiedad intelectual, ideas e innovaciones de MCS

## CONDUCTA QUE INVOLUCRA LOS RECURSOS DEL NEGOCIO

### EXACTITUD DE LOS LIBROS, REGISTROS E INFORMES FINANCIEROS

Los libros, registros y cuentas de MCS, al igual que los de las FDRs, deben reflejar de forma exacta y justa las transacciones del negocio y los activos de MCS o de las FDRs. Todo activo, ganancia, pérdida y transacción de MCS deberá documentarse debidamente, justificarse totalmente, registrarse con prontitud en los libros y registros correspondientes y reportarse debidamente conforme a todos los principios de contabilidad aplicables y otros principios relacionados. Cada empleado deberá:

- Mantener registros, libros, e informes financieros precisos y completos de toda transacción.
- Documentar debidamente en los libros y registros de MCS todas las ganancias, pérdidas, transacciones financieras y asuntos relacionados con sus activos y sus negocios.
- Reportar de inmediato cualquier irregularidad relacionada con asuntos de contabilidad, auditoría o control interno al funcionario de MCS pertinente.

Nunca se debe falsificar o alterar un registro del negocio, incluyendo los registros relacionados

con la prestación de servicios de salud. Se prohíbe estrictamente la creación, o la participación en la creación, de registros de MCS que tengan el potencial o el efecto real de engañar o de ocultar acciones impropias. Específicamente, nadie puede, ya sea directa o indirectamente:

- Hacer o causar que otra persona haga una declaración o un informe falso o tergiversado.
- Dejar de informar, o causar que otra persona deje de informar cualquier hecho que, de ser omitido de una declaración, la torne engañosa.
- Ser deshonesto o engañoso al registrar las transacciones de negocio o al mantener los registros.

Si no está seguro de que una información esté correcta y completa, no adivine. Tome todas las medidas necesarias para asegurarse de tener la información correcta o discuta la situación con su supervisor lo antes posible.

El compromiso de MCS de mantener libros, registros e informes financieros fieles y precisos se extiende a todas las transacciones, que incluyen cualquier pago o recibo de dinero, transferencia de propiedad, interés propietario, propiedad o interés de propiedad o prestación de servicios. Se prohíben estrictamente las acciones que puedan ser un intento, o puedan ser percibidas como un intento, de influir de forma indebida a los auditores de MCS.

## EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN Y EXPEDIENTES MÉDICOS

Los expedientes médicos e informes de MCS deben estar completos y exactos en todo aspecto y deben conservarse conforme a los estándares prácticos del cuidado de salud coordinado y los requisitos legales aplicables. Todas las políticas de facturación, arreglos, expedientes médicos, protocolos e instrucciones deben cumplir con los requisitos de reembolso de Medicare y otros programas y regulaciones aplicables de reembolsos médicos.

## RETENCIÓN DE EXPEDIENTES

Un expediente es cualquier información, sin importar el formato, que ha sido creado o recibido durante una transacción de negocios de MCS. El formato de un expediente puede ser físico (incluyendo copia impresa, electrónico, en cinta magnética o disco, etc.) o electrónico (incluyendo imágenes, grabaciones de audio o vídeo, y data generada por computadoras, etc.)

La política de MCS de retención de expedientes, *MCS-Policy-010 Document Retention and Access to Records by Federal and Commonwealth Regulatory Authorities*, y el procedimiento relacionado establece prácticas consistentes respecto al tiempo que se deben retener los expedientes y cuándo durante el curso normal del negocio, deben destruirse. Usted debe cumplir con todas las políticas de retención de expedientes y con cualquier otra notificación acerca de la conservación de documentos o registros. Es necesario mantener los registros durante todo el período de retención asignado. Los expedientes que pueden ser relevantes a un litigio o a una investigación gubernamental no pueden destruirse hasta que el asunto haya concluido y que el Departamento Legal o persona designada haya aprobado su destrucción por escrito. Destruir o alterar documentos con la intención de obstruir un proceso judicial oficial del gobierno pendiente o previsto es un acto criminal y podría conllevar multas sustanciales y encarcelamiento.

### CONFLICTO DE INTERÉS

Un "conflicto de interés" existe siempre que los intereses privados de una persona interfieran o entren en conflicto de alguna forma (o incluso parezcan interferir o entrar en conflicto) con los intereses de MCS. Es su responsabilidad evitar y reportar situaciones en las que sus intereses personales y/o de negocio puedan entrar en conflicto con los intereses de MCS.

Los conflictos de interés pueden surgir en una variedad de circunstancias. Entre ellas, situaciones en las que la persona puede recibir fondos, propiedad o servicios de otras personas, en adición a la compensación regular recibida de MCS, o en las que los intereses personales del individuo, que incluye los intereses de un pariente (familiares) puedan entrar en conflicto con los de MCS. Además, los conflictos de interés que surgen cuando sus deberes en MCS presentan una oportunidad de ganancia personal adicional a su compensación normal de MCS, los conflictos de interés también pueden surgir cuando usted toma una acción o tiene un interés que puede dificultar el desempeño de su trabajo en nombre de MCS de forma objetiva y eficaz.

Las leyes federales y locales tienen restricciones y reglas específicas respecto a los conflictos de interés. Consulte con su supervisor, un miembro de la alta gerencia, o al Departamento Legal si tiene alguna pregunta acerca de una de estas reglas. Es requisito que las personas cubiertas, reporten de inmediato a MCS todo conflicto de interés potencial o real. MCS ofrece diferentes mecanismos para reportar conflictos de interés potenciales o reales, los cuales aparecen en la sección **"DÓNDE OBTENER ASESORAMIENTO O REPORTAR UNA VIOLACIÓN"**.

Aunque no es posible describir todas las situaciones, los siguientes son ejemplos de posibles conflictos de interés.

#### *Intereses financieros:*

- Tener o contemplar una transacción financiera que represente un interés personal o financiero que podría afectar a MCS.
- Tener o contemplar un interés financiero en una empresa con la cual MCS tiene una relación de negocio.
- Adquirir bienes raíces o aprovechar cualquier otra oportunidad de negocios en la cual el empleado sabe o tiene motivo para saber que MCS puede estar interesado.

Un interés financiero, en este escenario, no incluye poseer una pequeña cantidad de acciones públicas de una corporación.

#### *Información:*

- Obtener o divulgar información o datos confidenciales concernientes a MCS o con sus operaciones sin la debida autorización.
- Usar cualquier información no pública en relación a la venta o compra de acciones u otros valores.

### *Empleos, Afiliaciones y Relaciones de Negocio:*

- Obtener un empleo secundario con la competencia o con cualquier empresa que procure tener una relación de negocio con MCS.
- Servir o aceptar un puesto en la junta de directores de otra compañía, asociación cívica u organización sin fines de lucro sin la aprobación expresa por escrito de la alta gerencia y el personal designado de los Departamentos de Cumplimiento y Legal de MCS.
- Usar parientes (familiares) de empleados actuales en calidad de subcontratistas, a menos que haya sido aprobado por adelantado por los Departamentos de Cumplimiento, Legal y de Recursos Humanos de MCS.
- Contratar parientes (familiares) de empleados actuales, cuando el familiar se reporta o es supervisado por el otro. Si necesita orientación adicional, refiérase a la política de empleo de familiares y conflictos de interés (“Family Employment and Conflicts of Interest Policy”) del Manual de Empleados de MCS (“MCS Employee Handbook”).
- Usar a un antiguo empleado del gobierno en un contrato en el cual el individuo personalmente participó mientras trabajaba para el gobierno, a menos que el antiguo empleado del gobierno haya cumplido a cabalidad con los estatutos aplicables de "puerta giratoria" (“revolving door”). Las preguntas relacionadas con esta política se deben dirigir al Oficial de Cumplimiento de Medicare o al Departamento Legal.

Para más información, refiérase a la política MCS-POLICY-009 Conflicto de Interés de Empleados (“Employee Conflict of Interest”) y a los procedimientos relacionados, y HR-EMPREL-005 Procedimiento de Conflicto de Interés de Empleados (“Procedure of Employee Conflict of Interest”) según aplique.

### **CORTESÍAS DEL NEGOCIO, REGALOS Y ENTRETENIMIENTO**

Usted debe mantener los estándares más altos de integridad y objetividad en el trato con vendedores y proveedores. Se le prohíbe aceptar o dar regalos o propinas más allá de cortesías comunes del negocio de valor nominal. Trabajar con el gobierno es diferente en lo que respecta a dar y recibir regalos. Nunca se deben ofrecer o recibir regalos o artículos de cualquier valor de empleados del gobierno. En ninguna circunstancia puede usted aceptar u ofrecer comisiones ilegales cuando obtiene u otorga contratos, servicios, referidos, bienes o negocios. Una comisión ilegal (“kickback”) ocurre cuando voluntariamente se ofrece, recibe, solicita o paga algo de valor, incluso de valor nominal, a fin de inducir o recompensar referidos de negocios, que incluyen bienes o servicios.

Usted no puede aceptar ni ofrecer regalos, propinas o favores excepto los relacionados con cortesías comunes del negocio, de un valor nominal de \$100 o menos y recibido o dado a una sola fuente. Es necesario que reporte todo regalo a los Departamentos de Cumplimiento y/o Recursos Humanos. Los regalos propuestos a un socio de negocio de MCS en cantidades que excedan esta política requieren la aprobación previa por escrito del Principal Oficial Ejecutivo. Siempre debe usar su juicio antes de aceptar cualquier cortesía de negocios o regalo, y, en casos cuestionables, consultar con su supervisor o con un empleado de los Departamentos de Cumplimiento, Legal o de Recursos Humanos. Usted no puede ofrecer ni aceptar regalos en efectivo, viajes o equivalentes de efectivo de cualquier vendedor, cliente, corredor o proveedor

actual, antiguo o prospectivo. Los equivalentes de efectivo incluyen cheques, certificados de regalo, tarjetas de regalo, honorarios, giros, acciones y bonos de ahorro.

Si tiene alguna pregunta o duda acerca de si una propuesta de cortesía del negocio, regalo o entretenimiento es apropiada, debe discutir el regalo con su supervisor, quien lo consultará con los Departamentos de Cumplimiento y Legal, según sea necesario.

## SOBORNO, COMISIONES ILEGALES E INCENTIVOS ILÍCITOS

MCS cumple con las leyes y reglamentos anti-soborno aplicables. El estatuto anti-soborno (“*Anti-Kickback Statute*”) es una ley creada para proteger a los pacientes y a los programas federales de servicios de salud (por ejemplo Medicare y Medicaid) contra el fraude y el abuso, convirtiendo en una ofensa criminal el acto de, a sabiendas e intencionalmente, solicitar, recibir, ofrecer o pagar algo de valor (también llamado "remuneración") directa o indirectamente para inducir o a cambio de, o recompensar referidos para proveer el o coordinar la provisión de cualquier objeto o servicio reembolsable por un programa de salud. La prohibición del estatuto también se extiende a la remuneración para inducir, o a cambio de, la compra, el arrendamiento o el pedido, o la organización o recomendación de la compra, el arrendamiento o el pedido de cualquier bien, facilidad, servicio o artículo reembolsable por un programa de salud. Ejemplos de este tipo de soborno:

- Dar regalos o incentivos en efectivo a afiliados a cambio de su inscripción.
- Pagar (en efectivo o en especie) a los consultorios médicos a cambio de inscribir o referir pacientes.
- Aceptar pagos de fabricantes de fármacos o dispositivos a cambio de cobertura para sus productos.

Usted no puede ofrecer, dar o aceptar dinero (efectivo y equivalentes de efectivo), regalos, préstamos, premios, favores ni nada de valor que constituya, o que puede percibirse razonablemente como que constituye, un soborno o cualquier otro incentivo comercial indebido.

"Algo de valor" puede tener muchas formas, más allá de la monetaria. Incluye entretenimiento (excluyendo comidas de negocios), créditos, bienes o servicios gratuitos, condonación de una deuda, venta o compra de un artículo por debajo del valor del mercado, así como compensación por servicios innecesarios o por servicios legítimos a una tasa que exceda su valor justo en el mercado.

Usted no puede realizar ningún pago ilícito o indebido usando los fondos o los activos de MCS.

## LEYES DE COMPETENCIA JUSTA Y ANTIMONOPOLIO

MCS procura competir de forma justa y honesta. Todas las Personas Cubiertas deben tener un trato justo con los proveedores, afiliados, suplidores, proveedores de servicio y competidores de MCS. MCS cumple con todas las leyes antimonopolio aplicables. El comportamiento anticompetitivo en violación de las leyes antimonopolio puede conllevar sanciones civiles y penales, tanto para usted como para MCS. Estas leyes existen para asegurar que el mercado de

bienes y servicios operen de forma eficiente y competitiva.

La siguiente conducta podría crear problemas conforme a las leyes antimonopolio. No participe en este tipo de conducta, y si un competidor se lo pide, debe consultar con su supervisor o con un empleado del Departamento Legal de MCS acerca de cómo proceder:

- Llegar a un acuerdo, entendimiento o incluso entablar un diálogo con un competidor acerca de los proveedores que MCS contratará o acerca de cualquiera de los términos de esos contratos con proveedores.
- Llegar a un acuerdo, entendimiento o incluso entablar un diálogo con un competidor acerca de las ofertas de plan u otros productos o servicios que MCS venderá o acerca de los términos de dichas ofertas, productos o servicios.

Además, hay ciertos términos contractuales que pueden crear problemas conforme a las leyes antimonopolio, y estos deben ser revisados por el Departamento Legal. Esto incluye los términos relacionados con exclusividad, los que acuerdan proveer un producto o servicio bajo la condición de proveer otro (por ejemplo, una cláusula de "todos los productos") o las disposiciones de "nación más favorecida".

En un aspecto más general y aparte de las leyes antimonopolio, MCS prohíbe sacar ventaja injustamente de los demás mediante manipulación, encubrimiento, abuso de información privilegiada, tergiversación de hechos sustanciales, o cualquier otro trato injusto.

## REEMBOLSOS DEL GOBIERNO Y LA LEY DE RECLAMACIONES FALSAS

Como proveedor de servicios bajo contrato con el gobierno federal y local, MCS está sujeto a la Ley de Reclamaciones Falsas federal y local, que prohíbe que una persona, "a sabiendas":

- Presente, o cause que alguien presente, una reclamación falsa o fraudulenta al gobierno para que le paguen;
- Hacer, usar o causar que se haga o use un registro o declaración falsa para que el gobierno pague o apruebe una reclamación falsa o fraudulenta; y
- Oculte, reduzca, o evite indebidamente una "obligación" de pago o transmisión de dinero o propiedad, entre otras actividades fraudulentas.

MCS se adhiere a todas las leyes, reglas, reglamentos y requisitos programáticos aplicables al radicar o de alguna otra forma presentar una subasta, factura o reclamación de pago, cualquier informe de costo o gastos, cualquier dato de encuentros u otros informes de registros médicos, o cualquier otra información, a los programas federales de servicios de salud.

Si usted tiene alguna duda sobre la aplicabilidad correcta de las reglas o requisitos de un programa gubernamental sobre cualquier documento preparado para radicar con el gobierno, o si tiene alguna pregunta acerca de la exactitud o integridad de una radicación de este tipo, tiene la responsabilidad de plantearle el problema a su supervisor, al Oficial de Cumplimiento de Medicare o al Departamento Legal.

## “WHISTLEBLOWER (QUI TAM) PROTECTION ACT”

MCS y las FDRs deben registrarse por la provisión “qui tam” del estatuto federal y la ley local de reclamaciones falsas (“*False Claims Act*”). Esta provisión les permite a las personas que no están afiliadas al gobierno a radicar una acción a nombre del gobierno (llamados informantes “whistleblowers” informalmente o “relatores”, por su término legal). Esta provisión también protege a los empleados que radican un caso “qui tam” bajo el estatuto de despido, descenso, suspensión, amenazas, hostigamiento o discriminación en términos de su condición de empleo. Las protecciones de empleo para los informantes bajo la Ley de Reclamaciones Falsas, incluyen la restitución con estatus senior, daños especiales y doble paga de manera retroactiva.

## “AFFORDABLE CARE ACT”

MCS y las FDRs deben registrarse por el *Patient Protection and Affordable Care Act* del 2010 y el *Health Care and Education Reconciliation Act* del 2010, según enmendado, conocidos ambos como el *Affordable Care Act*. MCS y/o las FDRs están prohibidas de a sabiendas:

- Ordenar o prescribir un servicio médico u otro servicio durante el periodo mediante el cual la persona se encontraba excluida de un programa de salud federal del cual la persona sabía o debió de haber sabido que la reclamación por el objeto o servicio estaría bajo el programa;
- Hacer o causar el que se haga una declaración falsa, omisión o representación falsa de un dato material en la solicitud, propuesta o contrato para participar en o afiliarse a un programa de salud federal; o
- Fallar en reportar y devolver pagos en exceso en los parámetros de tiempo establecidos por las leyes aplicables.

## INTEGRIDAD EN LA CONTRATACIÓN

MCS cumple con todas las leyes y reglamentos aplicables a la adquisición de bienes y servicios. MCS trata de forma justa a todas las partes con las cuales mantiene una relación de negocio y se comporta de forma ética al obtener nuevos negocios. Todas las propuestas y arreglos de contratación deberán reflejar debidamente la experiencia y las capacidades de MCS, y deben basarse en el precio, calidad, servicios y capacidad para satisfacer las necesidades de MCS (o las necesidades de la otra parte).

## OPORTUNIDADES CORPORATIVAS

Toda Persona Cubierta tiene una obligación con MCS de promover los intereses legítimos de negocio de MCS cuando surge la oportunidad de hacerlo. Se le prohíbe a toda Persona Cubierta apropiarse, o dirigir a un tercero, de una oportunidad de negocios que se descubre con el uso de la propiedad, la información o la posición de MCS, salvo que a MCS ya se le haya ofrecido la oportunidad y la haya declinado. De modo más general, se le prohíbe a toda Persona Cubierta:

- Competir con MCS;
- Usar la posición o la propiedad de MCS, incluyendo los sistemas de computadora y la



información propietaria, para ganancia personal;

- Apropiarse de una oportunidad de negocios que pertenece a MCS legítimamente para beneficio propio o de un familiar o dirigir a un tercero, dicha oportunidad;
- Ayudar a otra persona a apropiarse de una oportunidad que pertenece a MCS legítimamente para beneficio suyo (incluso si la persona que la ayuda no se beneficia financieramente de ello).

## APORTACIONES Y ACTIVIDADES POLÍTICAS

MCS promueve la participación activa en asuntos cívicos y en el proceso político siempre que quede claro que las personas que participan no están hablando ni actuando en nombre de MCS. Usted puede participar en actividades político-partidistas solo en su capacidad individual, en su propio tiempo y por su propia cuenta. Con la excepción de situaciones en las que usted participa en actividades políticas a instancias y con la autorización de MCS, deberá asegurarse de que, cuando participa en actividades políticas en su capacidad individual, no dé la impresión de que está hablando o actuando en nombre de MCS. Se le prohíbe usar fondos, instalaciones u otros activos de MCS para apoyar, ya sea directa o indirectamente, cualquier candidato o partido político dentro o fuera de los Estados Unidos, a menos que sea con la autorización previa por escrito del Principal Oficial Ejecutivo.

## CABILDEO

MCS tiene el compromiso de regirse por las leyes y reglamentos relacionados con el cabildeo de funcionarios del gobierno federal y local a su nombre, que incluye requisitos de informes y certificación. Todas las actividades de cabildeo y gastos relacionados deberán cumplir con las políticas y procedimientos aplicables de MCS.

## CÓMO RESPONDER A LAS AUDITORÍAS, INSPECCIONES E INVESTIGACIONES GUBERNAMENTALES

MCS se rige por las leyes, reglamentos, reglas, ordenanzas y restricciones locales y federales aplicables, y responde con exactitud y a cabalidad a las auditorías, investigaciones, inspecciones y otras solicitudes de información por parte del gobierno. No hacerlo puede conllevar sanciones, penalidades, multas, imposición de acción regulatoria o legal por inacción, retrasos o falta de respuesta a entidades gubernamentales. Es política de MCS cooperar completamente con las agencias de gobierno en sus investigaciones. Todos los empleados regulares y temporeros de MCS y empleados de empresas de trabajo temporeras deben traer a la atención de la alta gerencia, del Oficial de Cumplimiento de Medicare y/o el Departamento Legal cualquier incidencia de este tipo:

- Solicitudes o citaciones para aparecer o testificar ante un gran jurado, una agencia gubernamental, comisión o cuerpo legislativo o administrativo;
- Notificaciones de investigación por parte de las autoridades responsables de hacer valer la ley;
- Inspecciones, solicitudes de entrevistas y solicitudes de documentos de MCS, no rutinarias, por parte de cualquier gobierno federal, local o extranjero o agencia gubernamental (por ejemplo, solicitudes que no se hacen durante el transcurso normal

- del negocio, solicitudes de agencia de ley y orden, etc.);
- Comunicaciones o avisos recibidos de cuerpos o agencias gubernamentales que imponen o amenazan con imponer multas o sanciones sustanciales o acción judicial.

Los empleados deberán procurar y seguir el asesoramiento del Departamento de Recursos Humanos sobre las licencias aplicables pertinentes a fin de ser excusados debidamente del trabajo y conservar su empleo en lo que respecta a comparecencias ante un gran jurado, agencia gubernamental, comisión y/o cuerpo legislativo o administrativo.

## PERSONAS Y ENTIDADES EXCLUIDAS

MCS cumple con el requisito de la Oficina del Inspector General (“OIG”) de evaluar a todas las personas y entidades excluidas de participar en los programas federales de servicios de salud. Esto se lleva a cabo a través del escrutinio de nuevos empleados regulares y temporeros de MCS y empleados de empresas de trabajo temporeras, consultores, miembros de la Junta y FDRs, en el momento de la contratación, nombramiento o ejecución de un contrato y mensualmente a partir de ese momento.

MCS realiza un escrutinio de las personas y entidades previo a la contratación, nombramiento o firma de un contrato, y mensualmente en adelante, contra la lista de exclusión que mantiene la OIG del Departamento de Salud y Servicios Humanos y la lista de la Administración de Servicios Generales (“GSA”, por sus siglas en inglés) disponible a través de System for Award Management (SAM). Si el nombre de una persona o entidad aparece en una de estas listas, MCS no contratará a esa persona o entidad y, de existir una relación, ésta se dará por terminada.

Además, MCS evalúa la lista de preclusión (“*preclusion list*”), emitida por CMS, para identificar a los proveedores que no pueden recibir pagos por los artículos y servicios de Medicare y Medicaid, y/o por los medicamentos de la Parte D suministrados o recetados a los beneficiarios de Medicare y Medicaid.

Las FDR son responsables de garantizar que exista un proceso para evaluar tanto a los empleados potenciales como a los reales, a las entidades contratadas y/o individuales contra las listas de exclusión de la OIG y la GSA (SAM), y la lista de preclusión de CMS, e informar cualquier hallazgo a MCS periódicamente.

## CALIDAD DE CUIDADO

MCS tiene el compromiso de proveer cuidado de calidad a todos los afiliados y está sujeto a una variedad de leyes y reglamentos que tienen el propósito de garantizar que todos los afiliados inscritos en programas gubernamentales de servicios de salud reciban los servicios adecuados para satisfacer sus necesidades. Usted debe tener siempre presente la necesidad de gestionar la prestación de cuidado de calidad a todos los afiliados y protegerse contra la baja utilización de los servicios de cuidado. Esto significa, entre otras cosas, que no es aceptable:

- Denegar el pago de reclamaciones que cualifican y cuya cobertura está autorizada.
- Denegar la aprobación, o no aprobar, los referidos médicamente necesarios que se

someten a tiempo.

- No contratar suficientes proveedores en un área geográfica para satisfacer las necesidades de los afiliados, según lo dispone la ley.

Si usted se percata de cualquier acción que pueda tener un efecto negativo en los servicios que nuestros afiliados necesitan, deberá reportar esta acción de inmediato.

## CONCLUSIÓN

Su compromiso de actuar en cumplimiento y atenerse a este Código es clave para mantener una cultura de confianza e integridad en MCS. Puede acceder a este Código a través de los siguientes mecanismos:

- SAI360 Policies and Procedures (Corporate Policies and Procedures Folder)
- MCS Intranet
- Página Web de MCS: [mcs.com.pr](http://mcs.com.pr)
- Página Web de MCS Classicare: [mcsclassicare.com](http://mcsclassicare.com)
- MCS Provinet: [provinet.mcs.com.pr](http://provinet.mcs.com.pr)

Gracias por su colaboración y esfuerzos por garantizar que logremos nuestras metas comunes de éxito financiero en un ambiente de confianza y altos estándares éticos y comerciales.

## DEFINICIONES

1. **Abuso:** Incluye acciones que pueden directa o indirectamente, resultar en costos innecesarios para cualquier programa de salud (incluyendo Medicare y Medicaid), pagos inapropiados y pagos por servicios que no cumplen con los estándares profesionales de cuidado o servicios medicamente necesarios. Abuso envuelve pagos por artículos y/o servicios cuando no existe derecho legal sobre dicho pago. Se entiende que el proveedor ha falsificado los hechos con intención o conocimiento para obtener dichos pagos. Abuso no puede diferenciarse categóricamente de fraude porque la diferencia entre fraude y abuso depende de circunstancias y hechos específicos, intención y previo conocimiento, evidencia disponible, entre otros factores.
2. **Centros para Servicios de Medicare y Medicaid (CMS):** Es la agencia federal que administra el programa Medicare. Además, CMS trabaja con los estados para ejecutar el programa de Medicaid. CMS trabaja para asegurarse que los beneficiarios de estos programas puedan obtener atención médica de alta calidad.
3. **Despilfarro:** Sobreutilización de servicios u otras prácticas que, directa o indirectamente, resultan en pagos innecesarios de Medicare u otro programa de beneficios de salud. Despilfarro no es considerado una causa de acciones criminales negligentes, pero se considera un uso inapropiado de los recursos.
4. **Entidades de Primer Nivel, Segundo Nivel y Relacionadas (“FDR: First Tier, Downstream**

and Related Entity”):

- Entidad de primer nivel: una parte que firma un acuerdo escrito, aceptable para CMS, con una MAO o un auspiciador o solicitante del plan de Parte D para proveer servicios administrativos o de salud a una persona elegible para Medicare bajo el programa *Medicare Advantage* (MA) o el programa Parte D. (Véase 42 C.F.R. § 422.501 y § 423.501).
  - Entidad de segundo nivel: una parte que firma un acuerdo escrito, aceptable para CMS, con personas o entidades involucradas en el beneficio de MA o de la Parte D, en un nivel inferior al del acuerdo entre una *Medicare Advantage Organization* (MAO) o un solicitante o auspiciador del plan de Parte D y una entidad de primer nivel. Estos acuerdos escritos continúan descendiendo hasta el nivel del proveedor final de los servicios de salud y administrativos. (Véase 42 C.F.R. § 422.501 y § 423.501).
  - Entidad relacionada: significa una entidad relacionada con una MAO o auspiciador de plan de la Parte D por propiedad o control común que realiza algunas de las funciones gerenciales de la MAO o del auspiciador del plan Parte D bajo contrato o por delegación; presta servicios a personas inscritas en Medicare conforme a un acuerdo oral o escrito o arrienda propiedad inmueble o vende materiales a la MAO o al auspiciador del plan Parte D a un costo de más de \$2,500 durante un término de contrato. (Véase 42 C.F.R. § 422.501 y § 423.501).
5. Fraude: Es ejecutar, conscientemente o intencionalmente, un esquema para defraudar cualquier programa de beneficios de salud para obtener (mediante pretensiones, representaciones o promesas falsas) cualquier dinero o propiedad perteneciente, en propiedad o en custodia por un programa de beneficios de salud.
  6. *Health Insurance Portability and Accountability Act* (HIPAA): Es una ley federal aprobada por el Congreso que regula la continuidad y la portabilidad de los planes de salud, que obliga a la adopción y aplicación de normas de simplificación administrativa para prevenir el fraude, abuso, mejorar las operaciones generales del plan de salud y garantizar la privacidad y confidencialidad de la información protegida de salud, entre otros requisitos.
  7. I-MEDIC: Qlarant es el contratista del Programa de Medicare Parte C y Parte D para los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) bajo los contratistas de Investigaciones de Integridad de Drogas de Medicare (I-MEDIC). El propósito de I-MEDIC es detectar y prevenir el fraude, abuso y despilfarro en los programas de la Parte C (Medicare Advantage) y la Parte D (cobertura de medicamentos recetados) a nivel nacional.

## ACUSE DE RECIBO

Como empleado de MCS, certifico que he recibido el Código de Conducta de MCS y me comprometo acceder a la aplicación de SAI360\* para revisar el Programa de Cumplimiento de MCS, las políticas de cumplimiento aquí enumeradas con sus procedimientos relacionados, que incluyen, pero no se limitan a:

- MCS-Policy-001: Policies and Procedures and Code of Conduct;
- MCS-Policy-002: Compliance Officer, Compliance Committee and High-Level Oversight;
- MCS-Policy-003: Effective Training and Education;
- MCS-Policy-004: Effective Lines of Communication;
- MCS-Policy-005: Well Publicized Disciplinary Standards;
- MCS-Policy-006: Effective System for Routine, Monitoring, Auditing;
- MCS-Policy-007: Prompt, Response to Compliance Issues;
- MCS-Policy-008: Non-Retaliation and Non-Intimidation;
- MCS-Policy-009: Employee Conflict of Interests;
- MCS-Policy-010: Document Retention and Access to Records by Federal and Commonwealth Regulatory Authorities
- MCS-Policy-026 Employee Disciplinary Standards - Non-Compliance Instances
- MCS-MIT-001 Policy Manual on the Secure and Appropriate Use of Technological Resources

Me comprometo a leer y cumplir con las normas incluidas en el Código de Conducta de MCS y con todo lo relacionado a este, incluyendo, pero no limitándose al Programa de Cumplimiento, políticas y/o procedimientos de MCS, como parte de mi continuidad en el empleo o contrato con la organización. Reconozco que el Código de Conducta es sólo una declaración de principios para el individuo y la conducta empresarial y no constituye un contrato de empleo o asociación. Informaré con prontitud cualquier violación potencial o real que conozca o identifique utilizando cualquiera de las líneas efectivas de comunicación de MCS. Entiendo que cualquier violación al Código de Conducta de MCS, Programa de Cumplimiento de MCS o cualquier política y/o procedimientos de MCS es una razón para una acción disciplinaria, que hasta podría incluir la terminación de empleo.

\_\_\_\_\_  
Nombre (en letra de molde)

\_\_\_\_\_  
Número de Empleado

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

\*De no tener acceso a la aplicación del SAI360, y desee tener los documentos impresos puede comunicarse con su Supervisor inmediato o con el Departamento de Cumplimiento a través del [mcscompliance@medicalcardsystem.com](mailto:mcscompliance@medicalcardsystem.com)



**Together We Comply!**



# Salud Completa

ACTright (Líneas de Reporte Confidencial)

1.877.627.0004 • [mcs.com.pr](http://mcs.com.pr)

## 787.758.2500

MCS Plaza Suite 1600, 255 Ponce de León Ave., San Juan, PR 00918