

# Programa de ética y cumplimiento

Revisado en febrero de 2018

## Inova

### INTRODUCCIÓN AL PROGRAMA DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Inova, incluidas sus filiales y afiliadas corporativas, está comprometida con una cultura organizacional que fomenta la conducta ética y la realización de negocios con honestidad, integridad y de conformidad con todas las leyes federales, estatales y locales correspondientes. Es la política desde hace mucho tiempo de Inova buscar prevenir y detectar comportamientos no éticos e ilegales, detener ese comportamiento tan pronto como sea razonablemente posible y disciplinar a las personas involucradas en un comportamiento inadmisibles. Inova puede cambiar sus políticas y procedimientos o imponer sanciones disciplinarias, si es necesario, para prevenir nuevas violaciones. Es imperativo que todos los miembros del consejo directivo de Inova, alta gerencia, empleados y médicos y contratistas del hospital de Inova<sup>1</sup> que brindan atención al paciente, soporte técnico, realicen servicios de facturación o codificación o realicen cualquier otra transacción comercial en nombre de Inova:

- (a) actúen, en todo momento, con los más altos estándares éticos;
- (b) cumplan con los estándares contenidos en este Programa de cumplimiento y ética (el Programa), el Código de conducta (el Código) y las políticas relacionadas;
- (c) busquen orientación cada vez que los estándares o normas de conducta no parezcan claras;
- (d) informen inmediatamente a la gerencia sobre cualquier posible violación del Programa, el Código o las políticas relacionadas, al director de cumplimiento (*Chief Compliance Officer*) de Inova (**703-205-2337**) o la línea directa de ética y cumplimiento de Inova (**1-888-800-4030**); y
- (e) ayuden al personal de Inova y al personal externo autorizado a investigar presuntas violaciones.

Las obligaciones anteriores también se aplican a médicos y profesionales de práctica avanzada de la salud (a los que se hace referencia como "personal médico") cuando ejercen profesionalmente en un hospital u otros centros de Inova o cuando hacen actividades comerciales en nombre de Inova. *Este Código no pretende registrar la práctica privada de médicos y profesionales de práctica avanzada de la salud.*

Para reforzar estos compromisos, el consejo directivo de Inova ha instituido el Programa de ética y cumplimiento de Inova, el Código y otras políticas relacionadas. Este Programa establece en términos generales cómo Inova implementará y supervisará el Código y las políticas relacionadas, y se aplica a todos los miembros del consejo directivo de Inova, alta gerencia, empleados, directores de contratos no empleados, médicos de hospitales, contratistas y personal médico de Inova. El Programa está diseñado para ser leído junto con las políticas y procedimientos existentes de Inova (por ejemplo, aquellas que pueden existir dentro de las subsidiarias, centros y departamentos de Inova). En caso de que haya una política existente más específica que el Programa, el Programa está diseñado para complementar la política existente. En caso de que el Programa entre en conflicto con una política existente de Inova, notifíquesele a la alta gerencia o al director de cumplimiento de inmediato, e Inova examinará la política existente y tomará medidas, si corresponde, para conciliar la inconsistencia.

El Programa de ética y cumplimiento de Inova está diseñado para ser un "programa razonablemente diseñado, implementado y aplicado para que, en general, sea eficaz en prevenir y detectar conductas delictivas", según lo contemplado en las Pautas federales de sentencias para organizaciones (Pautas de sentencias). El programa incluye los siguientes elementos de las Pautas de sentencias:

- (a) Cumplimiento con normas de conducta y procedimientos que deben seguir los fideicomisarios, empleados, contratistas y personal médico con el fin de reducir la posibilidad de conducta delictiva.
- (b) Asignación de la responsabilidad general para supervisar el cumplimiento de las personas con alto nivel de responsabilidad en la organización.

---

<sup>1</sup> Cuando se usa "contratista" en este Programa, incluye subcontratistas y otros agentes que trabajan en nombre de Inova.

- (c) Políticas y procedimientos diseñados para evitar la delegación de autoridad discrecional sustancial a personas que tienen una propensión a participar en actividades ilegales.
- (d) Procedimientos para comunicar de manera amplia las políticas y procedimientos a los fideicomisarios, empleados, contratistas y personal médico a través de la publicación y difusión del Programa y del Código y mediante la participación en programas de capacitación.
- (e) Sistemas diseñados para detectar conducta delictiva por parte de fideicomisarios, empleados, contratistas y personal médico de Inova, incluidos los sistemas de denuncia a través de los cuales las personas pueden denunciar conductas delictivas dentro de la organización sin temor a represalias.
- (f) Mecanismos disciplinarios apropiados.
- (g) Procedimientos para asegurar una respuesta apropiada y oportuna a las violaciones detectadas y procedimientos para prevenir más ofensas, incluida la modificación del Programa de ética y cumplimiento, cuando sea necesario.

El consejo directivo de Inova, la gerencia superior, directores de departamento, gerentes, supervisores, contratistas y personal médico son responsables de establecer una cultura ética y garantizar el cumplimiento del Código, del Programa y otras políticas de Inova. Se espera que todo ese personal sirva de ejemplo para todos los empleados de Inova al adherirse siempre a los más altos estándares éticos, y cumplan con el Código, el Programa y las políticas relacionadas. Todo ese personal es responsable de (i) garantizar que las personas a quienes supervisan sepan dónde acceder al Código, al Programa y a las políticas relacionadas; (ii) hacer todo lo posible para garantizar que cumplan con el Código, el Programa y las políticas relacionadas; y (iii) mantener una cultura organizacional donde las personas se sientan libres de plantear preguntas e inquietudes. Además, los directores, gerentes y supervisores de departamento son responsables de informar inmediatamente sobre cualquier posible violación de las leyes y regulaciones correspondientes, del Código, del Programa o de las políticas relacionadas al director de cumplimiento de Inova.

Para respaldar estas tareas, el Programa establece procedimientos para detección temprana y notificación de violaciones. Las personas no serán penalizadas de ninguna manera por informar, de buena fe, posibles o presuntas violaciones del Programa, del Código o de las leyes o regulaciones correspondientes. Informar "de buena fe" significa que las personas notificarán sobre situaciones cuando crean que ha habido una violación o cuando existe la posibilidad o probabilidad de que ocurra una violación. Las personas no harán informes frívolos ni falsos, ni usarán los diversos mecanismos de informe de cumplimiento para ningún tipo de represalia contra otra persona. La adherencia al Programa de ética y cumplimiento de Inova, a este Código y a las políticas y procedimientos correspondientes será un elemento en la evaluación de cada empleado y contratista de Inova, y se tomará en cuenta en el nombramiento, reelección y procesos disciplinarios del personal médico de acuerdo con los estatutos, normas y regulaciones y políticas del personal médico correspondientes.

## **I. RESPONSABILIDADES DE MONITOREO SOBRE EL CUMPLIMIENTO**

### **A. Director de cumplimiento**

Inova ha nombrado un director de cumplimiento (*Chief Compliance Officer*) para supervisar el Programa de ética y cumplimiento de Inova y monitorear el cumplimiento de todas las leyes correspondientes, este Programa, el Código y todas las políticas y procedimientos relacionados con Inova. El director de cumplimiento es responsable de coordinar la revisión periódica y la modificación, si es necesario, del Programa de ética y cumplimiento, del Código y de las políticas relacionadas. El director de cumplimiento está subordinado administrativamente al asesor jurídico general de Inova. El director de cumplimiento asegura que el consejo directivo a través del comité de auditoría y cumplimiento del consejo directivo tenga conocimiento sobre el propósito y el contenido del Programa de ética y cumplimiento de Inova. El director de cumplimiento proporciona al comité de auditoría y cumplimiento informes periódicos sobre el funcionamiento de este Programa. El presidente del comité de auditoría y cumplimiento actualiza periódicamente al consejo directivo con respecto a las operaciones del Programa de ética y cumplimiento. El director de cumplimiento también tiene acceso directo al director ejecutivo, al presidente y al director de operaciones de Inova, así como al

comité de auditoría y cumplimiento y al consejo directivo de Inova cuando determine, con razonable criterio, que dicho informe directo es requerido para abordar cuestiones o asuntos específicos. El director de cumplimiento puede delegar ciertas tareas de cumplimiento a otro personal de Inova, lo que incluye, por ejemplo, directores de cumplimiento en filiales, afiliadas y unidades operativas específicas de Inova. Todas las actividades de cumplimiento deben ser coordinadas por y a través del director de cumplimiento.

La designación de un director de cumplimiento de ninguna manera disminuye la responsabilidad de fideicomisarios, empleados, contratistas y personal médico para cumplir con todas las políticas y procedimientos. Tampoco disminuye la responsabilidad de la alta gerencia, cada director de departamento, gerente y supervisor para garantizar que los empleados de los que son responsables cumplan con el Código, el Programa y las políticas relacionadas.

## **B. Comité de auditoría y cumplimiento**

El consejo directivo de Inova ha encargado al comité de auditoría y cumplimiento evaluar y actuar sobre asuntos que puedan ser señalados a su atención, lo que incluye posibles violaciones de la ley o de la política de Inova. El comité de auditoría y cumplimiento, por lo general, se reúne, al menos, cuatro veces al año.

## **C. Divulgación de información**

Un aspecto vital del Programa de ética y cumplimiento de Inova es la comunicación efectiva de los contenidos del Programa, del Código y de las políticas relacionadas de Inova. Todos los fideicomisarios actuales, empleados, contratistas y personal médico tendrán acceso al Programa, al Código y a las políticas relacionadas a través de la página del departamento de cumplimiento en Inova Net. Los nuevos empleados recibirán información sobre el Código, el Programa y las políticas relacionadas durante su orientación. El personal médico recibirá información sobre el acceso al Código cuando se postule o repostule para membresía dentro del personal médico o privilegios clínicos. El director de cumplimiento establecerá procedimientos para garantizar que los empleados y contratistas estén familiarizados con el Programa de ética y cumplimiento y el Código, y que ejecutivos, directores, gerentes y supervisores hagan todo lo posible para garantizar que los empleados bajo su supervisión lean, entiendan y cumplan con el Programa, el Código y las políticas relacionadas de Inova.

## **D. Programas de capacitación**

El director de cumplimiento es responsable de garantizar que se establezcan mecanismos para capacitar a empleados, contratistas y miembros de la fuerza de trabajo sobre cómo cumplir con el Programa, el Código y las políticas relacionadas de Inova. La capacitación debe incluir lo siguiente:

1. Los empleados, incluidos los nuevos empleados, recibirán información sobre el Código, el Programa y las políticas relacionadas y dónde pueden acceder a estos.
2. Cada ejecutivo, director, gerente y supervisor es responsable de garantizar que los empleados bajo su supervisión reciban capacitación sobre el Programa, el Código, las políticas relacionadas de Inova y las leyes y regulaciones correspondientes, al menos una vez al año.

El director de cumplimiento asistirá en la preparación y presentación de estos seminarios de capacitación y documentará la asistencia a las sesiones de capacitación.

## **E. Presentación de informes**

Inova cree que todos los fideicomisarios, empleados, contratistas y personal médico tienen la responsabilidad de informar sobre cualquier posible o presunta violación de las leyes o regulaciones correspondientes, del Programa, del Código o de las políticas relacionadas de Inova a la gerencia o al director de cumplimiento. Las personas no serán penalizadas de ninguna manera por informar, de buena fe, posibles o presuntas violaciones del Programa, del Código o de la política relacionada de Inova. Inova se compromete a establecer un entorno que fomente que

las personas busquen y reciban una guía rápida antes de involucrarse en conductas que puedan violar el Programa, el Código o las políticas relacionadas de Inova. Para lograr esto, el director de cumplimiento debe garantizar que las siguientes prácticas y procedimientos se implementen y publiciten por escrito a todos los fideicomisarios, empleados, contratistas y al personal médico. Los fideicomisarios, empleados, contratistas y personal médico:

1. Consultan con la gerencia sobre cualquier pregunta relacionada con el Programa, el Código o las políticas relacionadas de Inova. La gerencia debe responder cualquier consulta y remitir la pregunta al personal apropiado dentro de Inova, si es necesario.
2. Informan a la gerencia sobre cualquier presunta violación del Código o de la política relacionada de Inova; la gerencia presentará inmediatamente dicha información al director de cumplimiento.
3. Todo el personal de la gerencia tendrá una "política de puertas abiertas" para permitir y alentar a las personas a denunciar presuntas violaciones del Código o de las políticas relacionadas de Inova.
4. El director de cumplimiento tiene la última responsabilidad de revisar todos los informes de presuntas violaciones del Código o de las políticas relacionadas. El director de cumplimiento mantendrá, en la medida de lo posible, la confidencialidad de la identidad de las personas que denuncian presuntas violaciones. Puede ser necesario que el director de cumplimiento, con el fin de investigar de manera efectiva los problemas de cumplimiento, divulgue la identidad de las personas que denuncian presuntas violaciones. Sin embargo, se hará cada esfuerzo razonable para proteger la identidad de las personas que deseen permanecer en el anonimato.
5. El director de cumplimiento establecerá y publicará un sistema de informes que facilite denuncia directa de presuntas violaciones del Código o de las políticas relacionadas de Inova al director de cumplimiento. Las personas que abusen de los mecanismos de denuncia establecidos en virtud de este Programa mediante acusaciones infundadas, falsas o frívolas pueden estar sujetas a medidas disciplinarias.
6. El sistema de informes de Inova estará diseñado para garantizar que las preguntas relacionadas con el Código, el Programa o las políticas relacionadas se respondan de manera oportuna y que dichas consultas se traten de manera confidencial en la medida de lo posible.
7. Se requiere que los empleados y contratistas que completen una nueva capacitación de cumplimiento y ética para empleados o capacitación anual certifiquen que reciben y entienden el Código de conducta.

## **II. RESPONDER A LAS ACUSACIONES DE VIOLACIONES**

### **A. Respuesta inmediata**

Cualquier fideicomisario, empleado, contratista o miembro del personal médico que tenga conocimiento de una presunta o supuesta violación de las leyes federales, estatales o locales, del Código o de las políticas relacionadas de Inova debe presentar esa información inmediatamente a la gerencia, que a su vez lo informará al director de cumplimiento. El director de cumplimiento consultará con la oficina del asesor jurídico general de Inova con relación a la presunta violación. Entre los asuntos que deben abordarse cuando se notifica una violación son:

1. ¿Hay evidencia de una posible violación?
2. ¿Debe realizarse una investigación interna?
3. ¿Debería un asesor legal interno o externo realizar la investigación?
4. ¿Debería Inova divulgar el(los) presunto(s) incidente(s) a una agencia gubernamental apropiada? Si es así, ¿cuándo?
5. ¿Se debe aconsejar a las personas que conserven su propio abogado?
6. ¿Debería Inova proporcionar un abogado aparte para los empleados?

### **B. Investigaciones internas de violaciones denunciadas**

Se espera que los fideicomisarios, empleados, contratistas y el personal médico de Inova cooperen con la investigación de una presunta violación. Sin embargo, es imperativo que incluso una investigación preliminar de cualquier presunta violación se lleve a cabo solo después de consultar con el director de cumplimiento y recibir su instrucción. Las investigaciones pueden generar asuntos legales complicados. Las investigaciones realizadas sin el asesoramiento de un abogado (la oficina del asesor jurídico general de Inova) podrían tener como consecuencia la renuncia de importantes privilegios legales.

### **C. Notificación a los empleados**

Puede ser apropiado que Inova informe a su personal si el gobierno está llevando a cabo una investigación que involucre a Inova, lo que incluye informarles que los investigadores del gobierno pueden contactarlos en relación con la investigación. En esta situación, Inova informará a los empleados sobre sus derechos y obligaciones con respecto a solicitudes de entrevistas de investigadores gubernamentales. Inova siempre cooperará plenamente con las investigaciones gubernamentales. La oficina del asesor jurídico general de Inova es responsable de proporcionar dicha notificación a los empleados, cuando corresponda. Inova solicita que un empleado que sea contactado por un funcionario del gobierno con respecto a una investigación informe de tal contacto a la oficina del asesor jurídico general de Inova.

### **D. Preservación de documentos**

Inova tiene una completa Política de retención de expedientes, que se aplica a Inova y sus subsidiarias y afiliadas. Todos los fideicomisarios, empleados, contratistas y el Personal médico deben cumplir con esta política. Cada director de departamento monitoreará el cumplimiento de la política de retención dentro de su departamento.

La oficina del asesor jurídico general es responsable de establecer procedimientos para evitar la destrucción intencional o inadvertida de documentos que podrían llevar a un enjuiciamiento por obstrucción de la justicia. Si se ha notificado a Inova con una citación del gobierno o si tiene motivos para creer que hay una investigación gubernamental inminente, debe conservar todos los documentos potencialmente sensibles. Si a Inova se le notifica con una citación o si tiene motivos para creer que se puede presentar una citación judicial, la oficina del asesor jurídico general de Inova es responsable de ordenar inmediatamente a las personas que retengan todos los documentos que puedan responder a la citación.

### **E. Disciplina por violaciones**

Inova documentará los motivos de todas las medidas disciplinarias tomadas contra personas por violaciones del Código, de este Programa y de las políticas relacionadas de Inova. La decisión con relación a qué tipo de medida disciplinaria es apropiada de acuerdo a la violación se tomará de conformidad con las políticas y procedimientos de Inova y con los estatutos, las normas y regulaciones y políticas del personal médico. Los empleados pueden consultar la política de disciplina progresiva del departamento de recursos humanos de Inova.

Los factores incluyen:

1. La naturaleza de la violación y su efecto en Inova.
2. Si la violación involucró uso indebido/divulgación de información del paciente.
3. La disciplina impuesta por violaciones similares.
4. Si la persona tiene antecedentes de violaciones.
5. Si la violación fue voluntaria o involuntaria.
6. Si la persona estuvo involucrada de manera directa o indirecta en la violación.
7. Si la violación representó una ocurrencia aislada o un patrón de conducta.

8. Si la violación incluyó la falta de supervisión de otra persona que violó el Código o las políticas relacionadas de Inova y la medida en la que la falta de supervisión refleja una falta de diligencia.
9. Si la violación consistió en represalias contra otra persona por denunciar una violación o cooperar con una investigación.
10. Si la persona informó de la violación por sí misma.
11. El grado en el que la persona cooperó con la investigación.

### **III. MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO EN ÁREAS SUSTANTIVAS ESPECÍFICAS**

#### **A. Codificación y cumplimiento de la facturación - Fraude y abuso**

La Sección V del Código de conducta establece las políticas de Inova con respecto a la codificación y el cumplimiento de la facturación y el fraude y el abuso. Inova ha establecido procedimientos para monitorear el cumplimiento de las leyes correspondientes y las disposiciones del Código, incluidas disposiciones que garantizan que las personas entiendan las prácticas de Inova con respecto a (i) la presentación de facturas y reclamos; y (ii) la oferta, el pago o la recepción de dinero u obsequios o servicios a cambio de la remisión de pacientes o para inducir la compra de artículos o servicios. El director de cumplimiento estará disponible de manera oportuna para reunirse con personas que sospechen que ha habido una violación de las leyes de fraude y abuso.

Inova ha establecido procedimientos para garantizar que todos los acuerdos o acuerdos de compensación con cualquier fuente de remisión real o posible sean revisados y aprobados por la oficina del asesor jurídico general de Inova. Además, el director de cumplimiento es responsable de revisar si el sistema de controles implementado por Inova garantiza que todos los pagos directos e indirectos realizados por Inova a las fuentes de remisiones reales o posibles cumplan con las leyes federales y estatales de fraude y abuso. Esto puede incluir auditorías periódicas realizadas por Inova o por revisores externos.

Las siguientes transacciones y actividades serán monitoreadas periódicamente para detectar violaciones de las leyes federales y estatales de fraude y abuso:

- Facturas o reclamos presentados por servicios, suministros o equipos.
- Acuerdos con médicos o sus familiares inmediatos.
- Arrendamientos de equipos y espacios con médicos o sus familiares inmediatos.
- Préstamos u otras relaciones o acuerdos financieros o de inversión con médicos o sus familiares directos y todos los pagos a médicos y sus familiares inmediatos.
- Todos los obsequios de un valor material hechos a médicos y sus familiares inmediatos.

#### **B. Conducta en las instalaciones de Inova**

La Sección III del Código establece las prácticas de Inova diseñadas para garantizar el cumplimiento de todas las leyes estatales y federales de derechos civiles, antidiscriminación y abuso de sustancias. Además, los departamentos de Inova implementarán procedimientos específicos para garantizar el cumplimiento de ciertas leyes federales que rigen el empleo y el lugar de trabajo.

#### **C. Relación con los pacientes**

La Sección VIII del Código establece la política de Inova con respecto a su relación con los pacientes y los derechos de los pacientes, así como las prácticas de Inova con respecto al cumplimiento de las leyes, regulaciones

y pautas que rigen la Ley de transferencia y responsabilidad de seguro médico (HIPAA, por sus siglas en inglés), la privacidad del paciente y la seguridad de los datos. Los directores, gerentes y supervisores de departamento se asegurarán de que cada empleado bajo su supervisión conozca las leyes estatales y federales y los requisitos de licencia de la instalación con respecto a los derechos del paciente, así como la política de Inova de que todos los pacientes reciban atención de calidad prestada de manera considerada, respetuosa y económica.

#### **D. Regulaciones comerciales y antimonopolio**

La Sección IX del Código establece las prácticas de Inova que abordan la competencia y el cumplimiento de las leyes antimonopolio. Inova implementará las prácticas detalladas en la Sección IX para evitar que las personas cometan violaciones intencionales o inadvertidas de las leyes antimonopolio.

#### **E. Salud y seguridad ocupacional/ambiental**

La Sección X del Código establece las prácticas de Inova diseñadas para garantizar que Inova mantenga un ambiente de trabajo seguro y saludable.

#### **F. Propiedad intelectual**

La Sección XI del Código establece las prácticas de Inova con respecto al cumplimiento de las leyes y regulaciones que rigen el uso de material o información que puede ser objeto de protección de marcas, patentes o derechos de autor, o que pueden ser tratados como secretos comerciales.

#### **G. Estatus de exención de impuestos/sin fines de lucro**

La Sección XII del Código establece las prácticas de Inova con respecto al cumplimiento de las leyes y regulaciones que rigen el estatus de exención de impuestos o sin fines de lucro. La oficina del asesor jurídico general de Inova está disponible para consultas con respecto a cualquier asunto que pueda implicar este estatus.

#### **H. Contratación gubernamental**

La Sección XIII del Código establece las prácticas de Inova diseñadas para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones que rigen la licitación, fijación de precios, negociación y cumplimiento de contratos gubernamentales.

#### **I. Actividades de investigación**

La Sección XIV del Código establece las prácticas de Inova con respecto al cumplimiento de las leyes, regulaciones y pautas que rigen las actividades de investigación clínica y biomédica.

#### **J. Tecnología de la información**

La Sección XV del Código establece las expectativas relacionadas con el cumplimiento de las políticas y las pautas regulativas correspondientes para aplicaciones técnicas y sistemas electrónicos de Inova.

8110 Gatehouse Road, Suite 200  
Falls Church, VA 22042  
703-289-2000

Inova es un sistema de atención médica sin fines de lucro con sede en el norte de Virginia que consiste en hospitales y otros servicios de salud, lo que incluye centros de atención de emergencia y de urgencia, atención domiciliaria, centros de atención geriátrica, servicios de salud mental y de donación de sangre y clases de bienestar. Regida por una junta de miembros voluntarios de la comunidad, la misión de Inova es mejorar la salud de la diversa comunidad en la que opera, a través de la excelencia en atención al paciente, educación e investigación. Inova proporciona un entorno saludable para sus pacientes, familias, visitantes, personal y médicos al prohibir el consumo de tabaco en sus instalaciones.

## Aviso de no discriminación

Como beneficiario de asistencia financiera federal, Inova Health System ("Inova") no excluye, niega beneficios, ni discrimina de otra forma a ninguna persona en función de su raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad o edad en cuanto a la admisión, participación o recepción de los servicios o beneficios de cualquiera de sus programas o actividades, ya sea que Inova ejecute estos programas y actividades directamente o a través de un contratista u otra entidad con la que Inova acuerde llevarlos a cabo.

Esta política cumple con las disposiciones del Título VI de la Ley de derechos civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de rehabilitación de 1973, la Ley de no discriminación por edad de 1975, la Sección 1557 de la Ley de atención de salud asequible y las regulaciones del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. emitidos de conformidad con estos estatutos en el Título 45 del Código de regulaciones federales (CFR, por sus siglas en inglés), Partes 80, 84, 91 y 92 respectivamente.

Inova:

- Ofrece servicios y ayudas gratuitos a personas con discapacidades para que puedan comunicarse efectivamente con nosotros, tales como:
  - Intérpretes calificados en lenguaje de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, etc.)
- Brinda servicios de asistencia de lenguaje gratuitos a personas cuyo idioma principal no sea el inglés, tales como:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, informe a nuestro personal sobre sus necesidades para comunicarse de manera efectiva.

Si cree que Inova no le ha prestado estos servicios adecuadamente o se le ha discriminado por su raza, color de piel, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja a nuestro director de experiencia del paciente (*Director of Patient Experience*) por el 703-289-2038. Puede presentar una queja en persona, por correspondencia, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda adicional para presentar una queja, el director de experiencia del paciente está disponible para ayudarlo.

Asimismo, puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. por vía electrónica a través del portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correspondencia o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201 1-800-868-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

# Interpreter Services are available at no cost to you.

Please let our staff know of your needs for effective communication.

<b>Spanish</b>	Atención: Si usted habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia con el idioma. Por favor infórmele a nuestro personal sobre sus necesidades para lograr una comunicación efectiva.
<b>Korean</b>	알려드립니다: 귀하가 한국어를 구사한다면 무료 언어 도움 서비스가 가능합니다. 효과적인 의사전달을 위해 필요한 것이 있다면 저희 실무자에게 알려주시기 바랍니다.
<b>Vietnamese</b>	Chú ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ có sẵn miễn phí cho quý vị sử dụng. Xin vui lòng thông báo cho nhân viên biết nhu cầu của quý vị để giao tiếp hiệu quả hơn.
<b>Chinese</b>	注意: 如果你說中文, 可以向你提供免費語言協助服務。請讓我們的員工了解你的需求以進行有效溝通。
<b>Arabic</b>	تنبأه: إذا لقيت حدثا لغيري من موظفي الخدمات الـمجملة فقل لـمساعدك لـلغة العربية. يرجى! فوق الـعمل لـبـتـحـيـاـجـك من أجل لـاحـصـول لـحـلـي عـمـلـي فـتـوـصـلـفـعـلـة.
<b>Tagalog</b>	Atensyon: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, mayroong magagamit na mga libreng serbisyong tulong sa wika para sa iyo. Mangyaring ipaalam sa aming mga kawani ang iyong mga pangangailangan para sa epektibong komunikasyon.
<b>Farsi</b>	توجه: گربؤب انفرس ی ص صحت می کهد دستس ی تبؤان ی ب ه صورت رایگان برای ش مفرام خوا هب و د ب ه فظور بوقراری ابتباط و بثر کاکونان ما را از نوازه ای خود مطلق عکدی
<b>Amharic</b>	ትኩረት: አማርኛ የሚናገሩ ከሆነ ለእርስዎ የቋንቋ ድጋፍ አግልግሎቶች ከክፍያ በነጻ ይቀርብልዎታል። ውጤታማ የሆነ ኮሚዩኒኬሽን የሚፈልጉ ከሆነ ስራተኞቻችን እንዲያውቅ ያድርጉ።
<b>Urdu</b>	توجه: گرب آپ اردو بولتے ی رت و ب زبان امداد خدمات مفت ه ی، آپ کو دستس ی اب یں۔ موبثر موطرل تک لے لے ب رے مہوان ی۔ م مارے لے لے کپیان ی ضروری اتک ب بارے هرب فیں۔
<b>French</b>	Attention: Si vous parlez Francais, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Veuillez informer notre personnel de vos besoins pour assurer une communication efficace.
<b>Russian</b>	Внимание: Если вы говорите на русском языке, для вас доступны бесплатные услуги помощи с языком. Для эффективной коммуникации, пожалуйста, дайте персоналу знать о ваших потребностях.
<b>Hindi</b>	कृपया ध्यान दें : यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो आपके लिए नि:शुल्क भाषा सहायता सेवा उपलब्ध है। कृपया प्रभावी संचार-संपर्क हेतु अपनी आवश्यकताओं के बारे में हमारे कर्मचारियों को बताएं।
<b>German</b>	Achtung: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen kostenlose Service-Sprachdienstleistungen zu Ihrer Verfügung. Teilen Sie unserem Team bitte Ihre Wünsche für eine effektive Kommunikation mit.
<b>Bengali</b>	দৃষ্টি আকর্ষণ করুন : আপনি যদি বাংলা বলতে পারেন, তাহলে আপনার জন্য বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা সেবা পাওয়া যাবে। অনুগ্রহ করে কার্যকরী যোগাযোগের জন্য আপনার প্রয়োজনীয়তার বিষয়ে আমাদের কর্মীদের জানান।
<b>Kru (Bassa)</b>	Tò Dòù Nòmò Dyfin Cáo: Ǿ jǔ ké m̄ dyi Gèdǔò-wùdù (Básóò-wùdù) pò ní, níí, à bédé gbo-kpá-kpá bó wudu-dù kò-kò pò-nyò bɛ̀ bì n̄ à gbo bó pídyi. M̄ dyi dɛ̀ dò m̄ n̄ à gbo ní, m̄ me nyue bɛ̀ à kùà-nyò bɛ̀ò kée dyí dyuò, ké à kè m̄ kè mue jè cɛ̀in nòmò dyfin.
<b>Ibo</b>	Nrụbama: Ọ bụrụ na ị na asụ Igbo, ọrụ enyemaka asụsụ, n'efu, dijiri gi. Biko mee ka ndị ọrụ anyị mara mkpa gi maka nkwekọrịta ga-aga nke ọma.
<b>Yoruba</b>	Akiyesi: Bi o ba nsọ Yoruba, awọn işe iranilọwọ ede wa l'ọfẹ fun ọ. Ọwọ ọ jẹ ki ara ibişe wa mọ nipa awọn aini rẹ fun ibaraenisọrọ ti o munadoko.