



CÓDIGO DE CONDUTA e ÉTICA

GRUPO HOSPITAL CASA (minuta)

Apresentação

As práticas empresariais são o reflexo da sociedade na qual vivemos. Atualmente assistimos com mais frequência as empresas adotando regras de conduta que orientam seus colaboradores quanto à forma correta de exercer suas atividades, baseadas nas boas práticas de convivência, que juntamente com princípios da **Governança Corporativa** orientam aos mercados, a distinguirem empresas que estão comprometidas com a ética, e o bem-estar comum.

Seguindo estes princípios elaboramos nosso **Código de Ética e Conduta** para orientar nossas ações e as relações entre colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores, e demais envolvidos no complexo setor da saúde, e no ambiente hospitalar. Desta forma, apresentamos tópicos considerados fundamentais para a construção de um documento abrangente, genérico e transparente a todos os interlocutores. Este é compromisso que grupo **Hospital Casa** assume diante do mercado e a sociedade.

Dr. Mario Heringer
Diretor-Presidente
Grupo Hospital Casa

Objetivo

Promover e estimular o comportamento ético na cultura organizacional, bem como estabelecer e manter relacionamentos de confiança, embasados em princípios e valores vigentes, norteadores de todos os processos e práticas de gestão, sintonizado com os demais códigos de ética profissionais específicos a cada categoria profissional, o regimento interno e as políticas adotadas pela instituição.

Todos os colaboradores e médicos do grupo **Hospital Casa** e os prestadores de serviços de qualquer natureza devem se comprometer a seguir este Código de Conduta Ética, tanto no ambiente hospitalar, como nos eventos de qualquer natureza, promovidos ou patrocinados pelo grupo **Hospital Casa**.



Capítulo I - Valores, Missão e Visão

Nossos Valores

Humanização: Respeitar pacientes e familiares no processo de promoção da saúde, proporcionando relacionamentos solidários e responsáveis.

Excelência: Atuar na satisfação das necessidades dos usuários e na melhoria contínua dos processos e dos resultados.

Sustentabilidade: Gerir recursos de forma social, econômica e ambientalmente responsável, com vistas à sustentabilidade institucional.

Desenvolvimento Humano: Promover a valorização pessoal e profissional, por meio do desenvolvimento contínuo das potencialidades humanas.

Nossa Missão

Realizar nas áreas de saúde e medicina/hospitalar um atendimento humanizado e acolhedor, que promova qualidade de vida, geração de conhecimentos, e a construção de uma relação positiva e transparente com a sociedade.

Nossa Visão

Implantar uma rede hospitalar de referência, atuando na prestação de serviços saúde.



Capítulo II – Do Zelo Patrimonial

Patrimônio

Os objetos, materiais e equipamentos que constituem o patrimônio do grupo **Hospital Casa** devem ser utilizados com atenção, zelo e cuidado por seus usuários, com o objetivo de evitar danos e/ou deterioração.

Caso o usuário não tenha a devida preparação para lidar com algum elemento do patrimônio do grupo **Hospital Casa**, ou, ainda, em caso de dúvida, deverá solicitar treinamento e orientação para utilizá-lo, bem como mantê-lo em seu devido lugar, em condições adequadas de uso, para que mantenha sua vida útil por todo o período especificado pelo fornecedor ou fabricante.

Não será permitido: o desrespeito às regras do Setor de Patrimônio do grupo **Hospital Casa**, usar componente do Patrimônio em benefício próprio, retirá-lo, sem autorização, do local de trabalho, nem omitir informação sobre seu extravio.

Capítulo III - Da Integridade Pessoal e Profissional, Solidariedade e Acolhimento

A integridade profissional e pessoal deve fazer parte de todas as ações dos colaboradores e prestadores de serviços que trabalham no grupo **Hospital Casa**, devendo aqui ser entendidas como o respeito às leis vigentes no país. Devemos garantir a veracidade das informações aos clientes, atuando com honestidade, competência, discrição e sinceridade.

A solidariedade corresponde ao nível mais elevado do relacionamento humano, tendo como meta final o bem comum. Todos os diretores, gerentes, coordenadores, chefias, colaboradores e prestadores de serviços em geral devem ser solidários e responsáveis pelo sucesso do grupo **Hospital Casa**, bem como em manter sua boa imagem e reputação. A competência, o trabalho em equipe, as relações pessoais e profissionais cordiais e cooperativas são valorizados. A diversidade e a multidisciplinariedade são considerados elementos construtivos em nosso grupo.

Com o objetivo de zelar pela boa imagem do Hospital, não serão permitidos:

- a) demonstração de atitudes que discriminem pessoas em decorrência da cor, do sexo, da religião ou da falta dela, da origem, da classe social, da idade, incapacidade física ou mental e orientação sexual;
- b) a prática de comércio ou prestação de serviços particulares no recinto dos Hospitais;
- c) a utilização, para fins particulares ou para repasse a terceiros, de tecnologia, metodologia, bem como de outras informações de propriedade do Hospital ou por ele obtidas;



- d) as ações e reações agressivas ou o desequilíbrio emocional, assim como ofensas ou humilhações a qualquer pessoa, diante de situações de conflito;
- e) a utilização de equipamentos ou de outros recursos da Instituição para fins particulares;
- f) as conversas e comentários sobre assuntos inadequados, de caráter institucional ou não, em locais de circulação de pessoas, nos Hospitais ou fora deles;
- g) a má utilização do tempo de trabalho;
- h) ausentar-se do ambiente de trabalho, sem aviso prévio aos superiores hierárquicos e/ou pares, ainda que seja para assuntos relacionados ao trabalho;
- i) o desrespeito às orientações da Segurança e da Medicina do Trabalho, bem como aos dispositivos que normatizam a segurança e a proteção de todos os que trabalham nos Hospitais, dos clientes, acompanhantes e visitantes;
- j) comparecer ao local de trabalho com sinais de embriaguez e/ou odor de bebida alcoólica.
- l) a não utilização do uniforme e do crachá de identificação, obedecendo aos padrões estabelecidos.

Capítulo IV – Da Relação com Usuários, Clientes e Acompanhantes

Atender sempre com atenção aos usuários em todos os locais e canais de comunicação do grupo **Hospital Casa**, com a finalidade de proporcionar ao cliente a melhor resposta a sua busca, superando suas expectativas. Devemos sempre nos colocar no lugar do cliente e/ou no do seu acompanhante, conforme o caso, com o objetivo de acolher, e atendê-lo com eficiência e qualidade.

Ter sempre interesse pela solução de problemas relacionados à Instituição, apresentados pelo cliente ou seu acompanhante, propiciando-lhes informação e orientação seguras.

Nas relações com os clientes e acompanhantes, não serão permitidos:

- a) omissão em atendê-los devidamente, uma vez que, aqueles que fazem a opção de trabalhar em hospital, não têm o direito de, sob qualquer pretexto, omitir-se e abandonar o atendimento;
- b) negligência e imprudência na execução de atividades ou de serviços, colocando em risco a segurança dos atendidos;
- c) manifestação, aos atendidos, de insatisfações pessoais ou profissionais;



- d) opiniões infundadas ou de caráter pessoal sobre as condições de saúde do cliente, bem como comentários sobre o cliente, dentro ou fora dos Hospitais, com pessoas que não integram a equipe envolvida no respectivo caso clínico;
- e) a insinuação, ao cliente, de que eventuais problemas de assistência, em determinado setor do Hospital, tenham tido origem em outro setor;
- f) utilizar ou subtrair qualquer pertence dos clientes e/ou acompanhantes.
- g) fotografar os pacientes, clientes, familiares ou quaisquer instalações do grupo **Hospital Casa**.

Capítulo V – Do Relacionamento entre os Colaboradores

As relações com os colegas de trabalho devem ser fundamentadas pelo respeito mútuo, honestidade, cortesia e pela lealdade, uma vez que o princípio básico de relacionamento profissional, no Hospital, é o trabalho em equipe integrado a um ambiente harmonioso.

Não será permitido:

- a) denegrir a imagem de colegas, fazendo comentários e críticas sobre sua conduta pessoal ou sobre seu desempenho profissional;
- b) permitir que dificuldades porventura existentes, de caráter pessoal ou de grupos, possam prejudicar o bom relacionamento profissional na Instituição;
- c) iniciar boatos, falsas informações e similares, ou dar continuidade a eles;
- d) boicotar ou dificultar procedimentos de trabalho e omitir informações que facilitem ou ajudem o colega a executar suas funções;
- e) Não será permitido combinar, compartilhar ou omitir informações sobre atitudes dos colegas que desrespeitem este código de ética.

Atuação dos líderes:

Os líderes têm por obrigação fazer uma administração competente, justa e ética na supervisão geral de sua área, na liderança de sua equipe, na execução dos planos de trabalho propostos, no cumprimento das metas estabelecidas nos planejamentos, nas tarefas interdisciplinares com os seus pares e na demonstração, à diretoria do grupo **Hospital Casa**, do cumprimento dos indicadores a eles propostos.

- a) participar, junto com o setor de Recursos Humanos do Hospital, do processo de recrutamento e seleção de novos colaboradores;



- b) empenhar-se para manter um bom clima operacional em sua área;
- c) zelar pelo patrimônio do grupo **Hospital Casa** que lhe for confiado e orientar o seu uso;
- d) receber sugestões, reclamações ou denúncias de seus subordinados, encaminhando-as à autoridade competente, quando for o caso;
- e) elogiar e/ou advertir pessoalmente os seus liderados quanto ao desempenho, não delegando a terceiros essa função, fornecendo informações para o devido registro dos eventos ocorridos na vida laboral do colaborador;
- f) cumprir os prazos estabelecidos para entrega de trabalhos (relatórios, projetos, planos de ações etc);
- g) fazer o que estiver ao seu alcance para viabilizar (proporcionar) a si próprio e à sua equipe um saudável equilíbrio entre vida pessoal e profissional;
- h) não tolerar ou exercer atitudes que configurem qualquer forma de assédio, moral ou sexual, no ambiente do trabalho.

Capítulo VI – Do Sigilo Profissional

Nos termos que dispõem sobre a normatização do sigilo médico, constitui obrigação de todos, dentro ou fora do Hospital, manter sigilo sobre:

- a) todas as informações relativas ao paciente tanto conseguida mediante diagnósticos e exames, quanto mediante outros procedimentos pertinentes ao exercício profissional;
- b) tudo aquilo que for presenciado durante todo e qualquer ato médico;
- c) o estado de saúde do paciente, bem como o andamento do tratamento.

Capítulo VII - Do Relacionamento com os Fornecedores

No processo de contratação de fornecedores deve ser levado em consideração o melhor custo-benefício, baseado em:

- a) preço, tempo de entrega, condições técnicas e de perícia da empresa para a execução do serviço ou para a venda do produto;
- b) postura ética, idoneidade e imparcialidade na apresentação de produtos e serviços;
- c) atendimento aos interesses do grupo **Hospital Casa**, em relação à qualidade, preços e condições de pagamento.



Ao se discutir o melhor custo-benefício para o Hospital na negociação com os fornecedores, não será permitido o recebimento de comissões financeiras ou de quaisquer outras vantagens pessoais, nem a contratação de serviços ou a compra de produtos em troca de favores individuais.

Capítulo VIII - Do Relacionamento com os Concorrentes

O grupo Hospital Casa é defensor da concorrência leal em todas as suas relações, por isso, as instituições de saúde similares devem ser tratadas com respeito.

Nas relações com os concorrentes, não será permitido fornecer informações de propriedade do grupo **Hospital Casa**, nem manter contatos pessoais ou virtuais com o concorrente visando a transmitir-lhe dados sigilosos, sejam técnicos, científicos e resultados que o grupo **Hospital Casa** disponibiliza apenas a pessoas que nele trabalham.

Capítulo IX – Do Relacionamento com as operadoras

A operadora de planos de saúde possibilita ao paciente o acesso a nossa rede hospitalar e de serviços do grupo **Hospital Casa**. A relação com as operadoras de planos de saúde são regidas por acordo comerciais por meio de contrato entre as partes. Tais contratos devem ter regras claras e explícitas, com detalhamento entre direitos e deveres entre as partes, com o objetivo de facilitar as relações entre os envolvidos, de acordo com a legislação vigente.

Por isso, frente à operadora, continua garantido o direito do paciente à privacidade e o sigilo de suas informações médicas. O prontuário clínico poderá ser disponibilizado somente à operadora através da qual se deu acesso do paciente ao hospital e para a finalidade exclusiva de auditoria dos lançamentos na conta hospitalar, sendo vedada sua retirada das instalações da nossa rede hospitalar e ou a realização de cópias, totais ou parciais. Para essa auditoria, terão acesso aos prontuários apenas os médicos e enfermeiros auditores devidamente cadastrados no hospital como tal, devendo a operadora manter atualizado esse cadastro, informando inclusões e exclusões de profissionais de seus quadros. Nos documentos próprios da auditoria deve haver identificação clara dos profissionais das operadoras que tiveram acesso aos prontuários.

Os auditores das operadoras ou terceirizados devem se comprometer formalmente, desde o seu cadastramento, com o sigilo tanto das informações do paciente quanto dos aspectos comerciais e administrativos a que tiver acesso por consequência das suas funções. Cabe à operadora manter igualmente em sigilo as informações do paciente, estando essas inclusive nos contratos estabelecidos entre as partes.



Capítulo X – Do Relacionamento com a informática e mídias sociais

Os computadores, impressoras e demais equipamentos de Informática do Hospital, seus respectivos recursos, bem como os recursos de rede devem ser utilizados somente para os serviços da Instituição, salvo sob autorização prévia da liderança imediata.

Nos recursos dos computadores e da rede incluem-se o correio eletrônico (e-mail), o telefone (áudio), o correio de voz, a vídeo conferência, os serviços de Internet, hardwares, softwares, impressoras, copiadoras e outros recursos de mídia eletrônica e impressa.

É direito do grupo **Hospital Casa**, filtrar qualquer conteúdo que possa ser acessado em seus computadores.

Todas as informações computacionais, hardwares e softwares de propriedade do grupo **Hospital Casa** deverão ser devolvidos quando o usuário encerrar seu trabalho.

Com o objetivo de garantir a utilização adequada dos computadores e da rede, não será permitido acessar jogos recreativos, material pornográfico e demais assuntos não relacionados ao trabalho do usuário.

Nenhum colaborador pode denegrir a imagem das empresas do grupo **Hospital Casa** em canais de comunicação ou nas mídias sociais sob qualquer pretexto.

Não é permitido tirar fotografias e gravar vídeos nas dependências das empresas do grupo **Hospital Casa** sem autorização da direção.

Capítulo XI – Do uso do celular

O uso do celular pessoal é restrito apenas nas horas vagas e fora das dependências hospitalares.

Exceto para as Gerências, Chefias e Coordenadores ou membros de comissões instituídas pela direção.

Capítulo XI - Ações perante dúvidas e descumprimento do Código de Conduta Ética

As pessoas que trabalham na rede hospitalar ou nas empresas do Grupo Hospital Casa, sempre que tiverem dúvidas sobre este Código, bem como sobre o seu cumprimento, deverão:

a) procurar orientação quanto à conduta correta, uma vez que este Código apresenta situações vivenciadas no cotidiano do Hospital, mas sem prever todas as situações que eventualmente possam surgir;



b) comunicar ao respectivo gerente ou à diretoria de área as questões de conflito em que a pessoa se vir envolvida;

c) informar ao superior hierárquico, por escrito, fatos que contrariem este Código ou que possam prejudicar o grupo **Hospital Casa** e suas empresas e, na impossibilidade de informar ao primeiro, entrar em contato com a diretoria do grupo **Hospital Casa**;

Capítulo XII – Da gestão do Código de Conduta Ética

A gestão do Código de Conduta e Ética cabe à diretoria do grupo **Hospital Casa**, que autorizará a sua divulgação, aplicação e atualização, bem como oferecerá subsídios para as decisões do Comitê de Ética.

Caberá ao Departamento de Recursos Humanos, em conjunto com o líder da área, comunicar ao infrator as penalidades.

O Comitê de Ética será presidido por um membro da Diretoria do grupo **Hospital Casa** e será composto por médicos, gerentes e coordenadores, escolhidos pela diretoria.

As reuniões do Comitê de Ética serão realizadas por convocação de seu presidente, quando este achar necessário.

Capítulo XIII – Da adesão ao Código de Conduta e Ética

Todos os colaboradores da organização, independente de seu vínculo ou sua função devem receber uma cópia do código, tomar conhecimento do seu teor e assinar o termo específico.

O contato com o código e o termo de compromisso com o mesmo deverá se dar preferencialmente por meio de treinamento específico para este fim.

Capítulo XIV – Da Ouvidoria Interna

Estamos disponibilizando um canal para relato de dúvidas ou eventuais condutas impróprias. Este canal direto possibilita contribuir de forma responsável e confiável com a manutenção de ambiente de trabalho ético, seguro, eficiente e com qualidade.

As sugestões, dúvidas e relatos recebidos serão apurados de forma sistematizada e sigilosa.

Email: ouvidoriainterna@hospitalcasa.com.br



Glossário

Assédio moral - conduta abusiva que exponha o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras.

Cidadania - uso dos direitos civis e políticos do indivíduo em um Estado, com simultânea responsabilidade pela proteção dos direitos dos demais cidadãos. Aplica-se, por extensão, às empresas, para definir um relacionamento ético e construtivo com a sociedade.

Código de Conduta Profissional - guia de orientação para o colaborador em todos os seus relacionamentos internos e externos. O Código deve materializar os princípios éticos e os valores da Organização.

Conflitos de interesses - situações em que o interesse de uma pessoa colide com os objetivos do grupo ou da empresa.

Cultura organizacional - conjunto de idéias e padrões de comportamento que caracterizam uma determinada organização.

Moral - “Conjunto de normas de comportamento aceitas conscientemente por toda a sociedade.” (A. C. Vasquez)

Princípios - crenças e valores que orientam a conduta moral.

Valores – ideais, normas ou traços culturais cuja importância é decisiva em nossos processos de escolha.

Bibliografia:

Código de Conduta Empresarial | Compliance para Hospitais Privados – Associação Nacional de Hospitais Privados – Anahp (2014)

Código de Conduta Ética | Fundação Getúlio Vargas – FGV



Código de Conduta Ética do Hospital Unimed de Maceió | Unimed Maceió

TERMO DE COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICO DO GRUPO HOSPITAL CASA

Declaro que recebi e estou de acordo com o Código de Conduta e Ético do grupo **Hospital Casa**. Fui informado (a) sobre os canais de informação para relatar uma possível violação do Código ou da Legislação.

Estou ciente que o descumprimento de quaisquer das normas de Código poderá acarretar no rompimento de minhas atividades junto à organização, além das possíveis implicações legais.

Nome:

CPF:

Cargo ou função:

Local e data

Assinatura: