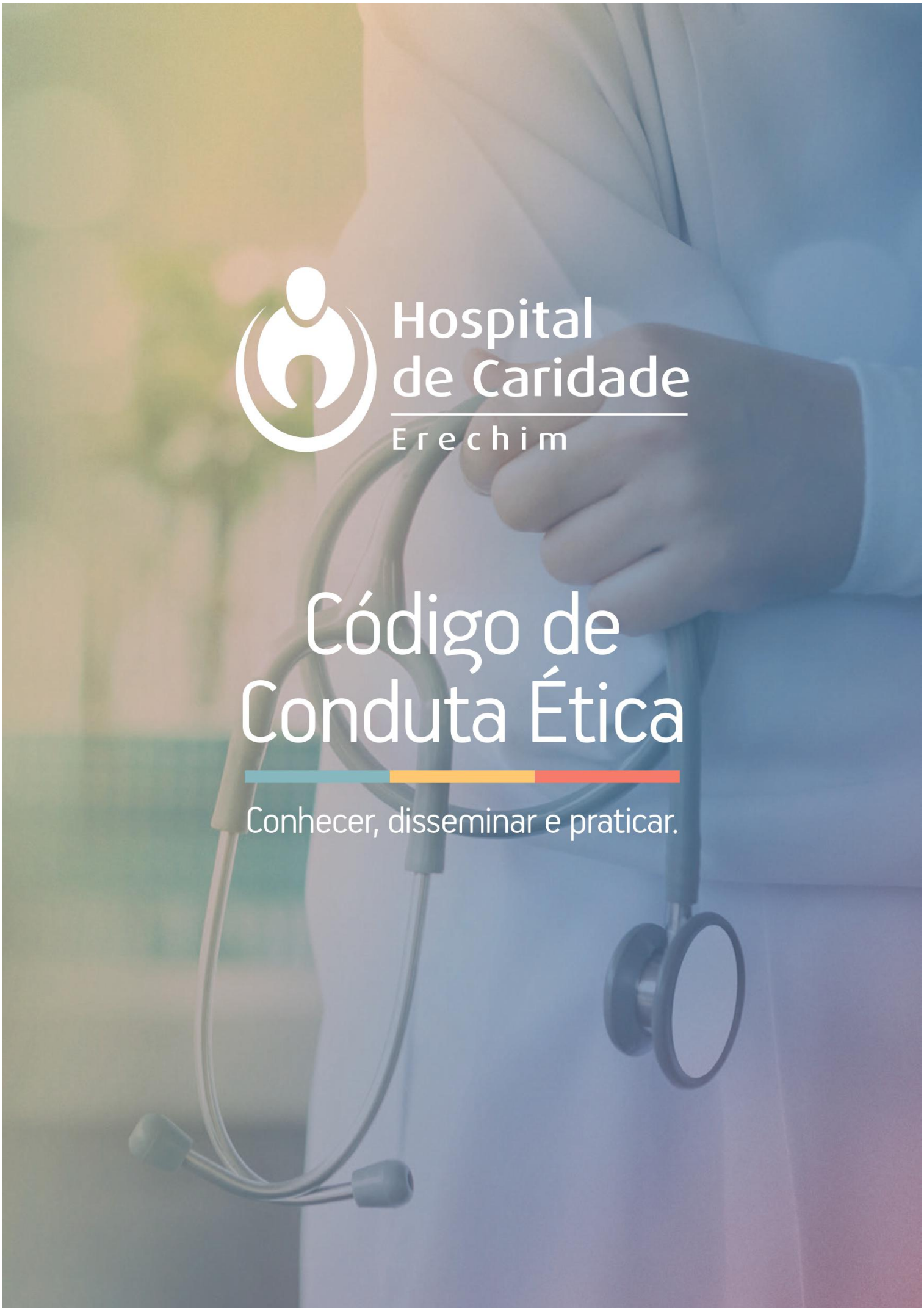


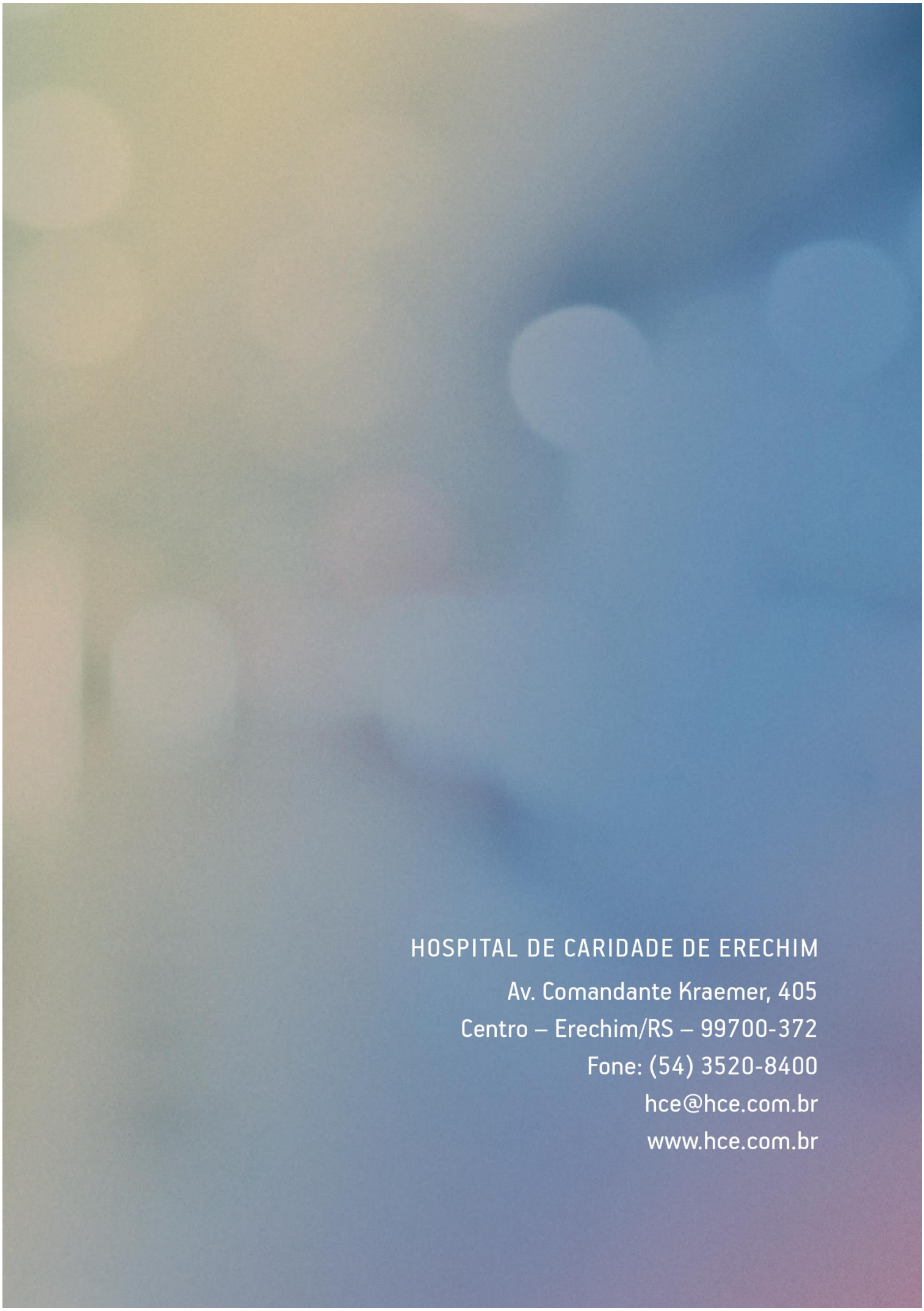
Hospital de Caridade
Erechim

Código de Conduta Ética

Conhecer, disseminar e praticar.

SOLUÇÕES DE SAÚDE A SERVIÇO DA VIDA

Dezembro/2018



HOSPITAL DE CARIDADE DE ERECHIM
Av. Comandante Kraemer, 405
Centro – Erechim/RS – 99700-372
Fone: (54) 3520-8400
hce@hce.com.br
www.hce.com.br

Sumário

Mensagem da alta administração 6

Propósito, Missão, Visão e Valores 10

Sobre o Código de Conduta Ética 13

Dilemas éticos 14

Da ética 15

Abrangência e aplicação 16

O que esperamos de você 16

Aprovação e atualizações 16

Compromisso com as leis, regulamentos e normas 16

Colaboradores, Ambiente de Trabalho e Público Interno 21

Ambiente e as relações profissionais 22

Condutas nota 10 24

Conduta dos gestores 26

Saúde e segurança do trabalho 28

Assédio, preconceito, violência, intimidações e conteúdo impróprio no ambiente de trabalho 29

Conflito de interesses 31

Sigilo das informações 32

Conduta em mídias e redes sociais 33

Relações com Públicos Externos 37

Relacionamento com os clientes 38

Relacionamento com operadoras de planos de assistência à saúde . 40

Relacionamento com fornecedores 40

Brindes e gratificações 42

Relacionamento com os concorrentes 43

Relacionamento com o meio ambiente 44

Relacionamento com a imprensa 44

Atividades políticas e doações 45

Representação em reuniões e eventos 46

Uso dos Recursos da Instituição e Procedimentos Internos 49

Patrimônio 50

Procedimentos financeiros contábeis 50

Tecnologia e segurança da informação 52

Programa de Gestão do Código de Conduta Ética e Compliance 55

Comitê de ética e compliance 57

Violação ao código 58

Infrações à ética e medidas disciplinares 58

Canal da ética 60

Termo de compromisso 65



Mensagem da alta administração

A preocupação e o cuidado com a ética na assistência à saúde devem levar em conta as múltiplas formas de relacionamento entre os vários agentes envolvidos.

As instituições de saúde possuem desafios importantes, e dentre eles está o de assegurar a existência de um modelo operacional que atenda aos mais elevados padrões éticos, sempre com lisura, transparência e responsabilidade, o que influencia positivamente as diversas atividades cotidianas.

O Código de Conduta Ética do Hospital de Caridade de Erechim tem como objetivo explicitar e pautar o comportamento esperado dos colaboradores, apresentando regras e normas que sistematizam a sua postura, mostrando o que se espera deles em suas atividades profissionais, bem como delinear a cultura e as políticas organizacionais que deverão ser adotadas pela instituição.

O propósito, a missão, visão e valores da instituição direcionam as relações com as partes interessadas.

Compromisso com a legislação, normas, regulamentos, contra-

tos de trabalho, contratos em geral, valorização integral do indivíduo, relacionamento com os diferentes públicos e aceitação da diversidade são alguns dos itens que devem estar presentes na mente e na rotina de todos os colaboradores.

As diretrizes deste Código de Conduta Ética devem ser observadas por todos os colaboradores da instituição no desempenho de suas funções profissionais e sempre que a represente ou em nome dela atue.

Conselho de Administração	Diretoria Executiva	Administração



Hospital de Caridade de Erechim

Diretrizes Institucionais

Diretrizes Institucionais

Propósito

"Soluções de Saúde a Serviço da Vida"

Missão

"Oferecer soluções de saúde à sociedade, de forma sustentável, com qualidade assistencial, pessoas engajadas, infraestrutura adequada e efetividade operacional."

Visão

"Ser reconhecido pela sociedade como um Hospital de excelência no cuidado da saúde das pessoas."

Valores

Excelência

Demonstramos excelência nos cuidados de saúde, no atendimento e satisfação dos clientes, e em tudo o que fazemos, desde as grandes iniciativas até os pequenos detalhes.

Hospitalidade

Possuímos um cuidado humanizado, somos gentis e respeitosos, sempre nos colocando no lugar do outro.

Segurança do paciente

Focamos na segurança dos pacientes e colocamos a vida em primeiro lugar. Compreendemos a segurança em sua totalidade e praticamos os seus princípios em tudo que fazemos.

Ética e integridade

Inspirados e orientados pelo nosso Código de Conduta Ética, visamos o bem comum através do que é bom e correto. Atuamos com retidão, honestidade e imparcialidade, com atitude consciente e responsável, fortalecendo as relações.

Engajamento dos profissionais

Atuamos com competência, de forma dedicada, motivada, integrada e colaborativa, assumindo responsabilidades e trabalhando para o alcance dos objetivos e o desenvolvimento institucional.

Inovação

Incorporamos novidades e criamos soluções que agregam valor e geram resultados, visando nossa evolução e crescimento.

Sustentabilidade

Alcançamos nossa perenidade através de uma atuação economicamente viável, ecologicamente correta e socialmente justa.

Foco em resultados

Trabalhamos para obter os melhores resultados em tudo que fazemos.

Filantropia

Perpetuamos a importância do amor à humanidade e a solidariedade, preceitos que embasaram a fundação e caracterizam a instituição.

Zelo pela instituição

Zelamos pela reputação e imagem da instituição perante a sociedade.



Hospital de Caridade de Erechim

Sobre o Código de Conduta Ética

Dilemas éticos

Todos nós estamos sujeitos a passar por um ou mais dilemas éticos e controversos em nossa trajetória. Sempre que isso ocorrer, pergunte a si mesmo:

O fato ou a decisão está de acordo com:



A lei



As políticas e normas



Meus valores pessoais

Como eu me sentiria caso minha decisão:



Aparecesse nos jornais



Fosse exposta à minha família



Prejudicasse alguém



Da ética

A ética é uma área do conhecimento que trata da definição e avaliação do comportamento das pessoas e organizações, compreendida como o ideal de conduta humana, desenvolvido em conjunto com o processo civilizacional, que orienta cada ser humano sobre o que é bom e correto, e o que deveria assumir, orientando sua vida em relação a seus semelhantes e visando ao bem comum.

O comportamento ideal é definido por meio de um Código de Conduta Ética e este documento materializa nosso posicionamento em relação a possíveis conflitos que possam influenciar nossas decisões, tendo como premissas a integridade de nossa conduta, o respeito e a valorização da diversidade e a responsabilidade com a sociedade e o meio ambiente.

Somos uma entidade ética e devemos atuar como agente moral consciente e presente na sociedade, zelando pela saúde e bem-estar das pessoas, de acordo com nossos propósitos humanitários.

O Código de Conduta Ética tem por objetivo pautar e explicitar o comportamento esperado dos nossos colaboradores, obedecendo as leis, as normas e regulamentos, e aos órgãos que regem as profissões.

As profissões têm outros normativos éticos e órgãos garantidores de tais princípios, para atividades profissionais específicas. Eventuais infrações éticas ou condutas que digam respeito, exclusivamente, a aspectos éticos ligados à atividade profissional, deverão ser julgadas à luz de tais normativos pelos conselhos e órgãos competentes.

Abrangência e aplicação

As orientações contidas neste Código devem ser cumpridas por todos os nossos colaboradores, no desempenho de suas atividades no Hospital de Caridade de Erechim, ou em seu nome.

São considerados nossos colaboradores: associados, conselheiros, diretores, funcionários, médicos do corpo clínico, médicos plantonistas, residentes, estagiários, aprendizes, voluntários e prestadores de serviços.

O que esperamos de você

Esperamos de você o mesmo padrão de conduta ética descrita no presente Código. Todos os colaboradores devem aderir e aplicar as orientações nele contidas.

Aprovação e atualizações

A aprovação deste Código e suas atualizações são de responsabilidade da Direção e da Administração do HC, com o assessoramento do Comitê de Ética e Compliance.

Compromisso com as leis, regulamentos e normas

O nosso Código de Conduta Ética se pauta pelo cumprimento dos 10 princí-

pios do Pacto Global das Nações Unidas (ONU), relativos a Direitos Humanos, Condições de Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

Direitos humanos

(Derivados da Declaração Universal dos Direitos Humanos):

1. O HC respeita e apoia a proteção dos direitos humanos proclamados internacionalmente.

2. O HC não compactua com quaisquer abusos dos direitos humanos.

Condições de trabalho

(Derivados da Declaração da OIT – Organização Internacional do Trabalho – sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho):

3. O HC assegura o direito de associação no trabalho e o efetivo reconhecimento ao direito de negociação coletiva.

4. O HC apoia a abolição de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.

5. O HC apoia a efetiva abolição do trabalho infantil.

6. O HC apoia a eliminação da discriminação no emprego.

Meio ambiente

(Derivados da declaração do Rio sobre meio ambiente e desenvolvimento):

7. O HC apoia uma abordagem preventiva dos desafios ambientais.

8. O HC compromete-se com a promoção de uma maior responsabilidade ambiental.

9. O HC encoraja o desenvolvimento e difusão de tecnologias que preservem o meio ambiente.

Anticorrupção

(Derivado da convenção da ONU contra a corrupção):

10. O HC combate a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina. Esses princípios devem guiar a conduta de todas as pessoas a quem este Código se aplica e permear todas as atividades desenvolvidas no e a serviço do HC.

Da mesma forma, seguimos as determinações da Lei Nº 12.846/2013, regulamentada pelo Decreto Nº 8.420/2015, que dispõe sobre a responsabilização administrativa, civil e penal de pessoas jurídicas e pessoas físicas pela prática de atos corruptivos, praticados no âmbito das empresas, interna e externamente.

A referida legislação teve como intuito em sua criação que as empresas adotassem medidas regulamentadoras para evitar a prática da corrupção e da lavagem de dinheiro. A Lei traz em seu texto as condutas irregulares que podem ser praticadas pelos agentes no âmbito interno das organizações. Também traz como serão as sanções que insurgirão nos casos em que essas condutas sejam efetivadas.



Hospital de Caridade de Erechim

Colaboradores, Ambiente de Trabalho e Público Interno

Acreditamos que um bom ambiente de trabalho, com pessoas competentes, valorizadas e engajadas, potencializa nossa atuação. Propiciamos um local de trabalho justo, respeitoso, e com oportunidades de crescimento profissional. Preconizamos um espaço diversificado e de inclusão, e valorizamos a cooperação e a sinergia entre as áreas.



Ambiente e as relações profissionais

Reconhecemos o capital humano como um dos fatores preponderantes para o sucesso da instituição, por isso todos os colaboradores e profissionais devem ser tratados com respeito e dignidade.

Prezamos pelo bom relacionamento entre todos os colaboradores, na forma como se tratam e se comunicam, incentivando um relacionamento interpessoal saudável, cortês e harmônico.

O que esperamos de você, quanto ao ambiente e as relações de trabalho:

- Trate com respeito todas as pessoas, independentemente do cargo ou posição hierárquica, acatando as orientações e regras estabelecidas em conformidade com as diretrizes da instituição.
- Quando funcionário, cumpra pontualmente e adequadamente os seus horários de trabalho e as normas do cartão-ponto.
- Mantenha adequada apresentação pessoal, utilize corretamente o uniforme, o crachá de identificação e atenda as normas e orientações de segurança no trabalho.
- Contribua para um ambiente digno, colaborativo e democrático, respeitando a liberdade de expressão.
- Colabore para um clima de trabalho positivo e saudável, permeado por

bom humor, cordialidade e civilidade.

- Repudie julgamentos e comentários pejorativos relacionados a colegas de trabalho.

- Não permita que questões pessoais ou particulares interfiram nas relações profissionais.

- Tenha iniciativa, esteja comprometido e exerça suas atribuições com competência. Eventuais erros devem ser imediatamente comunicados ao superior imediato.

- Esteja comprometido com o trabalho em equipe, dispondo-se sempre a auxiliar os outros colaboradores, respeitando a individualidade e a busca de consenso.

- Esteja engajado com as Condutas Nota 10 da instituição.

- Apresente sugestões e proposições construtivas visando aprimorar a qualidade do trabalho.

- Não crie dificuldades artificiais para prejudicar as atividades, ou supervalorize sua atuação profissional, ou minimize a atuação dos colegas.

- Jamais exerça qualquer atividade profissional estando sob efeito de álcool ou outras drogas ilícitas.

- Honre a instituição, adotando uma conduta ética e responsável, não expondo a sua imagem indevidamente, evitando a autopromoção ou obtenção de vantagens pessoais.

- Cumpra e faça cumprir as diretrizes deste Código, comunicando qualquer violação, ato ou omissão que considerar contrário à sua função ou aos interesses e objetivos da instituição.

Condutas Nota 10

Nossas Condutas Nota 10 representam uma referência construtiva para orientar a sua atuação, visando alinhar o desempenho profissional com as diretrizes institucionais.

As Condutas Nota 10 são:

Aprendizado

Desenvolver o hábito de buscar constantemente novas competências, conhecimentos, habilidades e atitudes, visando a qualificação e a otimização do desempenho profissional.

Comprometimento

Estar engajado no que se propõe a fazer, zelar pela sua reputação e a da instituição, preocupando-se constantemente com o desempenho, ter responsabilidade e paixão pelo trabalho, atuando com dedicação, flexibilidade, iniciativa, disciplina, criatividade, inovação, envolvimento e prazer.

Comunicação

Transmitir informações completas, com clareza, precisão e objetividade, certificando-se de que a mesma foi compreendida pelo receptor, valendo-se dos meios disponíveis e mais adequados para cada situação.

Ética

Agir de acordo com os princípios e padrões éticos de conduta, cumprindo a legislação, normas e rotinas internas, pautando-se na confidencialidade das informações, honestidade, transparência, respeito e empatia.

Excelência no atendimento e assistência

Colocar-se à disposição do cliente, seja ele paciente ou acompanhante, para atender às suas necessidades, por meio de um atendimento eficaz, eficiente, qualificado e, sobretudo, humanizado, objetivando a superação de suas expectativas.

Humanização

Humanizar as relações e o ambiente de trabalho, visando prestar um atendimento qualificado, com sensibilidade e afetividade, oferecendo conforto físico, psíquico, emocional e espiritual ao cliente e seus familiares.

Profissionalismo

Respeitar as condutas comportamentais que objetivam atender as diretrizes institucionais. Sua aplicação se traduz em cumprir todas as tarefas com eficiência e eficácia, honrar compromissos, ter pontualidade e assiduidade, respeitar a hierarquia, desenvolver a autocrítica, ter boa educação e apresentação pessoal, ser resiliente e cumprir normas e rotinas.

Relacionamento interpessoal

Manter o equilíbrio e a sinergia no ambiente de trabalho, harmonizando e fortalecendo as relações através do respeito mútuo, honestidade, sinceridade, clareza, cortesia e lealdade.

Responsabilidade socioambiental

Disseminar a cultura da preservação ambiental, otimizando a utilização dos recursos naturais, evitando danos à sociedade e à imagem da instituição.

Zelo pelo patrimônio

Cuidar, preservar e utilizar de forma otimizada os recursos tecnológicos, insumos e instalações, contribuindo para a autossustentabilidade e a preservação da imagem institucional.



Conduta dos gestores

A conduta dos nossos gestores (colaboradores que ocupam cargos de liderança) deve servir de exemplo aos colaboradores por eles coordenados.

Você, gestor, têm por obrigação profissional fazer uma administração competente, justa e ética, devendo pautar o relacionamento com os colaboradores e com a instituição nos seguintes parâmetros de conduta:

- Acate as diretrizes e normas da instituição, e zele para que sua equipe também as siga de forma integral.
- Certifique-se de que conhece e entende o Código de Conduta Ética, e baseie seu comportamento nele, interrompendo quaisquer descumprimentos deste e da legislação, assegurando também que não haja retaliação contra quem informa alguma suspeita de violação.
- Atue em conjunto com o Departamento de Recursos Humanos no processo de seleção e desenvolvimento de novos colaboradores, realizando feedback sobre o seu desempenho e orientando sobre as suas atribuições.
- Mostre-se disponível a solucionar as dúvidas que lhes sejam apresentadas, buscando orientação antes de responder, sempre que necessário; além de estimular um bom clima organizacional e pacificar eventuais conflitos.
- Esclareça à equipe que está disponível para discutir suas preocupações, agindo com honestidade e tratando-os com respeito.

- Cumpra adequadamente a sua jornada de trabalho e monitore a jornada de trabalho de toda a sua equipe.
- Acompanhe de forma continuada os resultados da equipe na execução das atribuições.
- Execute corretamente os planos de trabalho propostos e vinculados às Políticas Institucionais e aos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs).
- Preste contas periodicamente de suas atividades, das metas e resultados propostos no planejamento estratégico e operacional da instituição.
- Não utilize a função de gestor para solicitar favores ou serviços pessoais a terceiros.
- Não tolere ou exerça atitudes que configurem assédio moral ou sexual.
- Zele pela imagem, informações e patrimônio da instituição.



Saúde e segurança do trabalho

Estamos empenhados em promover a saúde e a segurança no local de trabalho, e para isso contamos com um Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT).

Esperamos que você:

- Cumpra normas e procedimentos exigidos na realização de todas as atividades profissionais, seguindo criteriosamente as regras referentes à Saúde e Segurança do Trabalho.
- Informe ao SESMT quando algum comportamento irregular coloque em risco a saúde e a integridade física de qualquer colaborador.
- Utilize adequadamente os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), devendo conservá-los, guardá-los e higienizá-los.
- Não execute qualquer atividade sem condições de segurança, preservando sempre sua integridade física e a de seus colegas.
- Quando funcionário, atenda prontamente à convocação do médico do trabalho.
- Informe o SESMT ou à CIPA, o mais breve possível, sempre que ocorrer qualquer acidente de trabalho, para que as providências necessárias sejam tomadas.
- Esteja engajado às ações, projetos e capacitações promovidos pela área de segurança do trabalho.



Assédio, preconceito, violência, intimidações e conteúdo impróprio no ambiente de trabalho

Estamos comprometidos com a promoção de um ambiente de trabalho livre de assédio, preconceito, violência ou intimidações.

Atitudes discriminatórias em função de cor, raça, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, incapacidade física ou mental, bem como quaisquer outras formas de preconceito, não são práticas aceitáveis.

Assédio refere-se à conduta verbal ou física de humilhação, coação ou ameaça a colaboradores. Refere-se também à criação de um ambiente de trabalho hostil que interfira no desempenho individual ou afete as condições de trabalho dos demais envolvidos.

Não toleramos qualquer forma de assédio, tais como sexual, moral ou de qualquer outra natureza, nem situações que configurem desrespeito, intimidação ou ameaça no relacionamento entre colaboradores, independentemente de seu nível hierárquico.

Também não permitimos o manuseio de materiais e conteúdos impróprios no ambiente de trabalho.

Esperamos que você:

- Participe da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando colegas e outros públicos de relacionamento de forma digna e respeitosa.
- Não tolere preconceito, assédio, ameaças, intimidações ou violência de qualquer espécie ou natureza, denunciando sempre o autor de tais condutas, ainda que seja seu superior hierárquico.

- Nunca porte armas de qualquer espécie nas dependências da instituição.

Atitudes que não toleramos:

- A desqualificação pública de colaboradores por meio de insultos ou insinuações vexatórias.

- O tratamento dos subordinados com desrespeito.

- A perseguição a colaboradores, clientes, fornecedores, visitantes ou quaisquer outras pessoas com as quais se mantenha relações profissionais, por meio de ameaças explícitas ou disfarçadas, ou pelo exercício arbitrário de uma posição de poder.

- O assédio sexual, praticado mediante declarações não desejadas, carinhos não correspondidos ou manifestações não verbais de natureza sensual.

- A troca, o armazenamento ou a utilização de materiais ou conteúdo obsceno, pornográfico, violento, discriminatório, racista ou difamatório, considerados impróprios, que desrespeite qualquer indivíduo ou entidade.



Conflitos de interesses

No dia a dia de suas atividades, você irá se deparar com uma série de decisões que podem configurar um conflito de interesses. É de responsabilidade de cada um tomar decisões imparciais, excluindo os interesses pessoais, financeiros ou que possam, de alguma maneira, afetar seu próprio julgamento. O conflito de interesses na relação colaborador-instituição ocorre quando o colaborador usa a sua influência ou comete atos com o intuito de beneficiar interesses particulares.

Alguns conflitos comuns incluem:

- Buscar, conceder ou manter negociações com a instituição visando ganho pessoal, ou de familiares ou amigos próximos.
- Receber dinheiro, propriedade, serviços ou outros benefícios pessoais financeiros, de modo direto ou indireto, de fornecedores ou de terceiros.
- Utilizar do cargo para solicitar favores ou serviços pessoais.
- Utilizar do cargo ou de informações para obter vantagens pessoais ou para terceiros.
- Utilizar as instalações e recursos da instituição para a promoção de atividades e/ou manifestações de natureza político-partidária.
- Quando colaborador contratado, utilizar o horário de trabalho, o qual contratualmente deveria ser dedicado à instituição, para fins particulares.
- Utilizar recursos financeiros e oportunidades de negócios da instituição para ganhos pessoais ou de terceiros.
- Gerar influência deliberada visando a contratação de serviços ou aquisição de insumos de fornecedores, com os quais mantenha relação de sociedade.

Esperamos que você:

- Atue e tome decisões de forma objetiva e imparcial, cumprindo suas responsabilidades Em casos de conflito de interesse esperamos que você seja capaz de reconhecer que possa estar conflitado, e se abstenha de praticar o ato, influenciar ou de tomar uma decisão. Informe o seu superior direto para que o assunto seja devidamente analisado.



Sigilo das informações

Respeitamos a confidencialidade e privacidade das informações, tanto da instituição, como de colaboradores, clientes, fornecedores e outras partes interessadas, não sendo autorizada a divulgação ou publicação indevida das mesmas. Em alguns casos, o uso dessas informações pode inclusive infringir leis e regulamentos.

Uma atenção especial deve ser concedida ao sigilo das informações sobre pacientes.

Esperamos que você:

- Impeça o acesso e não divulgue informações sigilosas.
- Mantenha o sigilo de todas as informações relativas ao paciente e seu prontuário, como diagnósticos, exames, procedimentos, estado clínico, tratamentos, prognósticos e outros.
- Observe as políticas da instituição e a legislação quanto à guarda e o acesso ao prontuário do paciente.



Conduta em mídias e redes sociais

Estamos presentes nas mídias e redes sociais, informando sobre serviços, novidades, dicas de saúde e de bem-estar, mantendo um relacionamento interativo com os seguidores, sanando dúvidas e recebendo sugestões para a qualificação do atendimento.

Um comportamento equilibrado e sensato nas postagens particulares de todos os colaboradores nas redes sociais deve estar embasado nos preceitos do respeito, ponderação e discernimento, pois se entende a relação direta do colaborador enquanto profissional e representante da instituição perante a comunidade.

Essas regras também se aplicam a grupos fechados com fins profissionais e acadêmicos, incluindo WhatsApp, Skype e outros.

Esperamos que você:

- Seja responsável por suas publicações, e atente para que suas atitudes não envolvam de forma negativa a imagem do HC.
- Ocupando cargos de diretoria, superintendência, administração, gerência, coordenação e supervisão, tenha especial atenção quando utilizar redes sociais. Em virtude do cargo, evite que sua opinião pessoal seja confundida com a posição da instituição.
- Não defenda a instituição em uma discussão online; caso identifique alguma informação prejudicial ou falsa sobre a instituição, comunique a Administração.
- Não publique conteúdo envolvendo o HC, de caráter perturbador, ameaçador, profano, abusivo, constrangedor, calunioso, difamador, obsceno, invasivo e racista.

- Não crie comunidades e páginas com o nome do HC, nem utilize os símbolos institucionais sem autorização. Essas atitudes enfraquecem os canais oficiais e disseminam informações não aprovadas pela instituição.

- Expresse sua opinião publicamente em primeira pessoa, deixando claro que está falando por si mesmo e não em nome da instituição.

- Observe que as notícias em primeira mão devem ser feitas somente pelo marketing institucional do HC.

- Não utilize o seu e-mail corporativo para administrar perfis nas redes sociais.

- Preserve rigorosamente a segurança, privacidade e confidencialidade das informações institucionais e médicas.

- Zele pelo sigilo do paciente, sendo proibido comunicar ou noticiar a presença de pessoas famosas ou públicas nas dependências do Hospital.

- Não publique, envie por e-mail ou celular, informações, opiniões, fotos, áudios ou vídeos que envolvam pacientes do HC, mesmo que suas identidades não sejam reveladas.

- Não solicite ou aceite amizade em redes sociais com pacientes, em decorrência da relação profissional pré-estabelecida.



Hospital de Caridade de Erechim

Relações com Públicos Externos



Relacionamento com os clientes

Estamos comprometidos em oferecer soluções de saúde, e temos um compromisso com a segurança, o respeito e a dignidade dos clientes, oferecendo-lhes serviços qualificados e que os satisfaçam, visando a excelência no atendimento.

É imperativo evitar que a assistência prestada resulte em dano. A qualidade e a segurança são uma responsabilidade de todos, e não somente de uma equipe ou de uma área.

Esperamos que você, quanto aos clientes:

- Acolha-os com humanismo, profissionalismo, respeito, competência, dedicação, cordialidade, atenção, presteza e segurança.
- Respeite os seus direitos.
- Preste informações de forma clara e compreensível, certificando-se de que houve o entendimento mútuo.
- Seja receptivo às suas opiniões e busque as melhorias necessárias e viáveis.
- Coloque-se à disposição do paciente ou acompanhante, para atender às suas demandas, apresentar-lhe as explicações ou justificativas cabíveis, em prazo adequado.
- Efetue registros, como evolução, prescrição, e outros, que reflitam de forma clara e precisa a sua atividade profissional, a segurança do paciente e da instituição.
- Esteja em conformidade com as políticas de qualidade e segurança da instituição, e contribua para sua disseminação.

- Implemente ações visando a melhoria contínua, eliminando ou minimizando riscos na assistência ao paciente.
- Conforme as políticas e orientações institucionais, incentive os pacientes e seus familiares a se envolverem no cuidado, constituindo uma forma de aumentar a segurança assistencial.

Com o objetivo de garantir a qualidade e segurança na assistência e zelar pela credibilidade e reputação da instituição, não serão permitidos:

- A negligência no atendimento ao paciente.
- O acesso ou manuseio indevido de bens e itens pertencentes aos pacientes e seus acompanhantes.
- Insinuações ao paciente ou a seu acompanhante sobre eventuais problemas de assistência, ou insinuações atribuindo para outro setor/colega a responsabilidade por tais problemas.
- O não seguimento das prescrições e orientações dos médicos e outros profissionais de saúde a serem proporcionadas ao paciente.
- A desatenção no manuseio de documentos relativos ao prontuário do paciente (em virtude do risco de acarretar inadequação, perda ou extravio de suas informações).
- A alteração de documentos, informações ou dados integrantes do prontuário do paciente.
- A quebra de sigilo com as informações do prontuário do paciente.
- A manifestação e demonstração, aos pacientes, de insatisfações pessoais ou profissionais.



Relacionamento com operadoras de planos de assistência à saúde

A nossa relação com as operadoras é pautada pela legislação vigente, bem como nos contratos previamente negociados e assinados pelas partes.

Esperamos que você:

- Atue com honestidade, integridade e idoneidade.
- Preserve a imagem das operadoras ou de convênios perante seus usuários.
- Zele pela imagem do Hospital perante os representantes de operadoras ou de convênios.
- Não emita opiniões sobre a qualidade de operadoras ou de convênios.
- Não indique nome de operadoras ou convênios a clientes do Hospital.



Relacionamento com fornecedores

A nossa relação com os fornecedores está pautada no compromisso de uma negociação justa. Prezamos que o relacionamento com os fornecedores seja conduzido em termos honestos, leais e equitativos, buscando constantemente a parceria e a cooperação entre as partes.

Por isso, esperamos que você:

- Conceda a todos os potenciais fornecedores, quando da aquisição de insumos ou serviços, um tratamento justo e honesto, sem favorecimentos.

- Não esteja conflitado para a realização de uma negociação, aquisição ou contrato, e se estiver, tome todos os cuidados necessários e abdique da sua participação na decisão.

- Selecione os fornecedores com base em critérios técnicos, econômicos, profissionais e éticos, considerando os interesses e as expectativas do HC quanto a preços, prazos, garantias e condições de pagamento.

- Esteja sempre à procura de fornecedores que propiciem maior benefício à instituição, resguardado o preceito da qualidade, associado ao equilíbrio entre custo versus benefício.

- Siga os procedimentos adequados, obtendo todas as aprovações internas apropriadas, incluindo a revisão do Departamento Jurídico quando pertinente, para assegurar, dentre outras questões, a existência de todas as cláusulas contratuais devidas.

- Explicite todas as condições através de documentos e contratos, os quais devem ser cumpridos de acordo com a legislação vigente e com práticas leais de mercado.

- Não ofereça presentes, entretenimento ou favores para ganhar ou manter negociações.

- Controle o acesso de representantes de fornecedores a unidades fechadas da instituição, obtendo prévia autorização do responsável pela referida unidade.



Brindes e gratificações

As restrições ao recebimento de brindes, presentes e gratificações visam eliminar qualquer expectativa de favorecimento a clientes, fornecedores ou terceiros. É importante que nunca sejam usados para influenciar as tomadas de decisões.

Os colaboradores não devem aceitar brindes, presentes, gratificações, comissões financeiras, valores "por fora" ou vantagens para benefício próprio, ou como forma de garantir privilégios a terceiros que possam ter algum tipo de interesse, nem realizar a contratação de serviços ou a compra de insumos em troca de favores individuais.

Permitimos somente o recebimento de brindes institucionais e promocionais, sem valor comercial, tais como materiais de escritório e similares em geral; cestas, livros, flores, doces e assemelhados podem ser aceitos em situações de agradecimento e em que não há intuito de favorecimento ou retribuição.

Também não permitimos que os colaboradores solicitem doações de valores a terceiros (profissionais médicos, fornecedores e outros) visando a realização de confraternizações não promovidas ou autorizadas pela instituição.

Itens e doações destinadas à instituição, ou que excedam o anteriormente exposto quando para colaboradores, somente poderão ser aceitos mediante a aprovação da Administração, que avaliará a existência de um possível conflito de interesses. Se não puderem ser aceitos, orientamos agradecer e devolver a cortesia.

Quanto à concessão de brindes e presentes pelos colaboradores ou pela instituição, tal situação pode ocorrer quando configurarem prática de gentileza e cordialidade entre as partes, e não caracterizem a obtenção de benefícios de qualquer natureza.

Esperamos que você:

- Respeite as premissas da instituição quanto ao recebimento e concessão de brindes e gratificações e outros itens, protegendo dessa forma a reputação de terceiros e a reputação do HC contra alegações de comportamento indevido, assegurando também a conformidade com as leis anticorrupção.



Relacionamento com os concorrentes

Devemos tratar os outros serviços de saúde com o mesmo respeito com que o Hospital de Caridade de Erechim espera ser tratado.

Defendemos a liberdade de mercado e de iniciativa, e competimos com justiça e ética dentro das leis em vigor.

As decisões sobre política de preços, de participar ou não de atividades e de competir ou não são tomadas exclusivamente pela instituição, e de acordo com critérios objetivos, técnicos e legais.

Todas as informações de mercado, legítimas e necessárias às atividades, devem ser obtidas por meio de práticas transparentes e idôneas, não se admitindo sua obtenção por meios ilícitos.

Esperamos que você:

- Mantenha o sigilo sobre informações estratégicas e confidenciais de propriedade da instituição.

- Não mantenha contatos com concorrentes visando transmitir-lhes informações sigilosas.

- Entre em contato com seus superiores ou a Administração quando houver dúvidas sobre os procedimentos a serem adotados frente aos concorrentes.



Relacionamento com o meio ambiente

Estamos comprometidos com o desenvolvimento sustentável, com a saúde e a qualidade de vida dos colaboradores e da sociedade, bem como com a saúde ambiental do planeta.

Esperamos que você:

- Cumpra a legislação voltada à preservação do meio ambiente.
- Não fume nas dependências da instituição.
- Alimente-se somente em áreas autorizadas para este fim.
- Mantenha os banheiros em perfeitas condições de higiene depois de utilizá-los.
- Consuma ou utilize água e energia elétrica de forma racional e sem desperdício.
- Reduza, reutilize e recicle materiais e produtos e, quando não for possível, efetue o descarte adequado dos resíduos.
- Siga as normas do Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS).



Relacionamento com a imprensa

Somos comprometidos em transmitir as informações necessárias à imprensa, com transparência e veracidade, o que será feito exclusivamente por representantes autorizados, com a prévia aprovação da Administração da instituição.

Esperamos que você:

- Não preste declarações à imprensa pessoalmente, por telefone ou meio eletrônico.
- Não forneça documentos, fotos e registros internos para a imprensa.
- Caso for demandado para prestar informações para a imprensa, direcione o solicitante à Administração do HC.



Atividades políticas e doações

Adotamos uma postura de isenção e independência política partidária na conduta das atividades profissionais e da instituição.

A isenção é essencial para estabelecer relações saudáveis e sustentáveis, construídas sobre valores de transparência, respeito mútuo e parceria entre o HC e o poder público.

Não realizamos doações ou qualquer contribuição em valor, bens ou serviços para campanhas ou causas políticas.

Também é proibida a realização de pagamentos ou o oferecimento de qualquer vantagem a funcionários públicos ou autoridades do governo para agilização de serviços de rotina ou ações administrativas.

Respeitamos o direito individual do colaborador de se envolver em assuntos cívicos e participar do processo político.

Esperamos que você:

- Respeite as premissas da instituição quanto às atividades políticas e corporativas.
- Zele pela manutenção da imagem de independência da instituição, respeitando o local de trabalho e não expondo nele adereços de propaganda política partidária.
- Caso deseje participar do processo político, que ele ocorra em seu tempo livre e à sua custa, tornando claro que as manifestações são suas, e não da instituição.



Representação em reuniões e eventos

Quando estiver representando o Hospital em conselhos, associações, eventos, reuniões, palestras, viagens, congressos, entre outros.

Esperamos que você:

- Posicione-se de acordo com os interesses e orientações da instituição.
- Vista-se e porte-se de forma adequada para o evento em questão.
- Informe ao responsável pela sua indicação, os assuntos e encaminhamentos tratados.
- Demonstre a terceiros, por meio de sua conduta, os preceitos éticos adotados no Hospital.



Hospital de Caridade de Erechim

Uso dos Recursos da Instituição e Procedimentos Internos



Patrimônio

Nosso patrimônio se constitui em bens tangíveis (imóveis, veículos, equipamentos, mobiliário, ferramentas, computadores, entre outros) e intangíveis (imagem, conhecimento, informações, sistemas, entre outros), os quais devem ser utilizados pelos colaboradores com cuidado e responsabilidade, zelando pelo seu controle, preservação e manutenção.

Esperamos que você:

- Respeite as regras de controle patrimonial.
- Use itens do patrimônio para fins profissionais da instituição, buscando autorização com seu superior para outros casos de necessidade.
- Solicite treinamento quanto ao manuseio ou utilização de qualquer bem do patrimônio ao seu líder imediato, sempre que necessário.
- Utilize e conserve de forma responsável os recursos a fim de evitar desperdícios e preservá-los.



Procedimentos financeiros e contábeis

Nossos procedimentos e registros financeiros e contábeis devem ser verdadeiros, precisos, completos e baseados em documentação idônea, assegurando a confiabilidade das informações, retratando adequadamente a situação patrimonial, econômica e financeira da instituição, em consonância com a legislação vigente.

As práticas e os registros contábeis devem observar os Princípios Fundamentais de Contabilidade, as Normas Brasileiras de Contabilidade, as práticas contábeis vigentes e demais legislações aplicáveis.

Todos os documentos e registros são colocados à disposição da Auditoria Externa Independente para análise.

Esperamos que você:

- Atue de forma idônea, honesta e transparente na utilização dos recursos financeiros da instituição.
- Nas movimentações financeiras, siga os procedimentos adequados e obtenha todas as aprovações internas apropriadas e obrigatórias.
- Não aprove ou efetue qualquer pagamento com a intenção ou ciência de que seja utilizado para qualquer finalidade que não seja a descrita no documento comprobatório.
- Preserve os documentos em boa ordem e conservação, obedecendo os prazos legais estabelecidos pela legislação vigente.
- Coopere, sem restrições, com auditorias internas e externas.
- Realize divulgações de informações financeiras, de demonstrações contábeis e prestações de contas às partes interessadas, de forma transparente, precisa e correta.



Tecnologia e segurança da informação

Tratamos a tecnologia e a segurança das informações com zelo. O uso inadequado dos sistemas e dispositivos de TI é vedado e pode nos expor a uma série de riscos, incluindo ataques de vírus e violações da segurança da informação.

Os sistemas e os dispositivos de TI estão à disposição para o bom desempenho das atividades. Seu uso para assuntos pessoais é permitido desde que não contrarie normas e orientações internas, nem prejudique o andamento do trabalho.

Visando a segurança, é nossa prerrogativa filtrar, monitorar e bloquear qualquer conteúdo que possa ser acessado nos sistemas e dispositivos.

Esperamos que você:

- Esteja comprometido a proteger e utilizar eticamente as informações, sistemas e dispositivos tecnológicos.
- Zele pelo sigilo das suas senhas de acesso aos sistemas, não fornecendo ou divulgando-as a terceiros.
- Acesse dados e informações somente inerentes aos seus níveis e perfis de acesso, permissões e atribuições profissionais, sendo vedado realizar acessos não autorizados e invasões.
- Não instale sistemas, aplicativos ou dispositivos não homologados pela área de TI.

- Não tenha expectativa de privacidade pessoal na utilização dos sistemas e dispositivos tecnológicos fornecidos pela instituição.
- Movimente os dispositivos de informática somente através de autorização da área de TI.
- Utilize os sistemas e dispositivos de TI com base nas políticas e manuais de segurança da instituição.



Programa de Gestão do Código de Conduta Ética e Compliance

Para reforçar o alinhamento das nossas atividades ao propósito, missão, visão e valores organizacionais, buscamos assegurar o mais alto nível de ética em nossas atividades.

Por esse motivo estabelecemos o Programa de Gestão do Código de Conduta Ética e Compliance, com o objetivo de fomentar um ambiente íntegro, suportando ações que visem ao cumprimento de leis e regulamentos aplicáveis às nossas atividades, bem como do Código de Conduta Ética, políticas, normas, regulamentos e outros documentos internos.

Compliance

O termo Compliance é originário do verbo, em inglês, "to comply", que significa cumprir, executar, satisfazer e realizar o que foi imposto conforme a legislação e regulamentação aplicável à atividade, e de acordo com o Código de Conduta Ética, com as políticas e as normas do Hospital de Caridade de Erechim.

Resumindo: estar em conformidade, cumprir o que foi estabelecido para as atividades da instituição.

O Programa de Gestão do Código de Conduta Ética e Compliance é de responsabilidade do Comitê de Ética e Compliance.



Comitê da ética e compliance

Com o objetivo de promover a disseminação do Código de Conduta Ética, supervisionar o cumprimento da legislação e das disposições nele contidas, aplicar as medidas disciplinares e zelar pela cultura ética, temos o Comitê de Ética e Compliance.

Ele é instituído pela Direção e Administração do HC, e é formado por pessoas preparadas para lidar com questões relacionadas ao possível desvio de conduta, atendimento à legislação e questões éticas de maneira geral.

Entre as responsabilidades do Comitê de Ética e Compliance estão:

- Disseminar o Código de Conduta Ética.
- Promover a atualização e revisão periódica do Código de Conduta Ética.
- Determinar a adoção das medidas necessárias às infrações e promover sua aplicabilidade.
- Acionar a Direção ou Administração da instituição nos casos mais graves de violação.
- Acionar, quando necessário, instâncias superiores para avaliação de denúncias. Exemplo: assuntos que envolvam membros da Diretoria devem ser encaminhados ao Conselho de Administração.
- Emitir recomendações sobre situações de potencial conflito de interesses entre partes relacionadas.
- Receber as demandas do Canal da Ética.
- Assegurar a existência e manutenção do Canal da Ética como um canal de comunicação permanente e direto.



Violação ao código

Deixar de cumprir com o Código é uma conduta inadequada, vista como um assunto sério que deve ser relatado e tratado e que pode levar a uma medida disciplinar. A existência de normas, políticas e procedimentos é condição essencial para assegurar a perenidade da conduta ética. Cuidar para que a mesma seja seguida a todo tempo é responsabilidade de cada um.

Descumprimento de normas e regras são passíveis de punição. Caso tenha ocorrido uma violação, a natureza de qualquer medida disciplinar ou corretiva será determinada por meio do Comitê de Ética e Compliance.

As medidas corretivas dependerão da gravidade da violação e de outras circunstâncias relevantes.

Esperamos que você:

- Caso presencie ou saiba de uma violação ao Código, exponha a situação ao seu superior direto, ao Departamento de Recursos Humanos ou ao Canal da Ética.
- Caso a violação o inclua, coopere com possíveis investigações sobre tal violação.



Infrações à ética e medidas disciplinares

A ação, a omissão ou a conivência que impliquem desobediência ou inobservância das disposições do Código de Conduta Ética são consideradas infrações à ética.

As medidas disciplinares têm por objetivo estabelecer regras para garantir os padrões de comportamento exigidos e devem ser aplicadas em todas as situações em que um comportamento estiver em desacordo com esses padrões.

As aplicações dependerão da gravidade da violação e de outras circunstâncias relevantes, e podem incluir:

- Notificação verbal.
- Notificação por escrito.
- Advertência por escrito.
- Suspensão.
- Demissão com ou sem justa causa.
- Encaminhamento dos casos para outras instâncias, inclusive judicial, ou conselhos profissionais.
- Aplicação de multas contratuais.
- Rescisão contratual.
- Outras penalidades conforme o caso.

As medidas podem ser aplicadas em qualquer ordem, sendo uma penalidade para cada infração, nos termos das disposições legais e de acordo com a gravidade da falta cometida.

São consideradas circunstâncias atenuantes ao infrator:

- Ter procurado agir, logo após a infração, por sua espontânea vontade e com eficiência, para evitar ou diminuir as consequências do seu ato.
- Ter bons antecedentes profissionais.
- Ter confessado, espontaneamente, ser o autor da infração.

São consideradas circunstâncias agravantes ao infrator:

- Ser reincidente.
- Causar sérios problemas ou graves danos.
- Facilitar ou assegurar a execução, a ocultação, a impunidade ou a ocorrência de outra infração.
- Evidenciar que a falta tenha sido resultado de ação, deliberadamente, ilícita.
- Ter agido com negligência, imprudência ou imperícia.



Canal da ética

Para conhecer, analisar e resolver qualquer questão referente ao Código de Conduta Ética, o Hospital de Caridade de Erechim mantém um espaço de contato denominado Canal da Ética, que pode ser acessado pelos públicos interno e externo.

Internamente, antes de recorrer ao Canal da Ética, encorajamos que você procure ajudar seus colegas, ou então leve suas perguntas e preocupações ao seu líder imediato ou ao Departamento de Recursos Humanos. Se não quiser falar com seu líder de equipe ou o RH, pode então recorrer ao Canal da Ética.

Imparcial e transparente, o Canal da Ética garante a confidencialidade das informações, preserva a identidade das pessoas envolvidas e promove um ambiente melhor para todos. Por meio dele, é possível esclarecer dúvidas e encaminhar denúncias de descumprimento do Código de Conduta Ética.

Ao fazer uma denúncia, você pode ainda escolher permanecer no anonimato.

Todas as demandas encaminhadas através do Canal da Ética serão tratadas pelo Comitê de Ética e Compliance.

Para entrar em contato com o Canal da Ética, você pode escolher uma das seguintes formas disponibilizadas:

Por e-mail: comitedeetica@hce.com.br

Por meio do site do HC: www.hce.com.br, através do link Canal da Ética, onde você encontra os acessos para fazer uma denúncia ou fazer perguntas.

Esperamos que você:

- Sempre que levantar uma questão relacionada ao Código de Conduta Ética buscando seu líder, o Departamento de Recursos Humanos ou o Canal da Ética, faça-o de forma honesta. Agir de forma honesta significa que você está sendo verdadeiro e correto. Denúncias de violações mais graves devem ser sempre acompanhadas de fatos, dados concretos e provas.

- Sendo o Canal da Ética um canal exclusivo para relatos, denúncias e esclarecimentos relacionados ao Código de Conduta Ética, deve ser utilizado com muita responsabilidade e seriedade.



Faça o melhor que puder.

Seja o melhor que puder.

O resultado virá na mesma proporção do seu esforço.

Mahatma Gandhi



Hospital
de Caridade
Erechim

Via HC



Termo de compromisso

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Conduta Ética do Hospital de Caridade de Erechim, assim como afirmo ter lido e compreendido o documento, e assumo o compromisso de cumpri-lo em todas as minhas atividades profissionais.

HOSPITAL DE CARIDADE DE ERECHIM

Data: ____ / ____ / ____

_____

Nome completo

_____

Assinatura



Hospital
de Caridade
Erechim



Termo de compromisso

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Conduta Ética do Hospital de Caridade de Erechim, assim como afirmo ter lido e compreendido o documento, e assumo o compromisso de cumpri-lo em todas as minhas atividades profissionais.

HOSPITAL DE CARIDADE DE ERECHIM

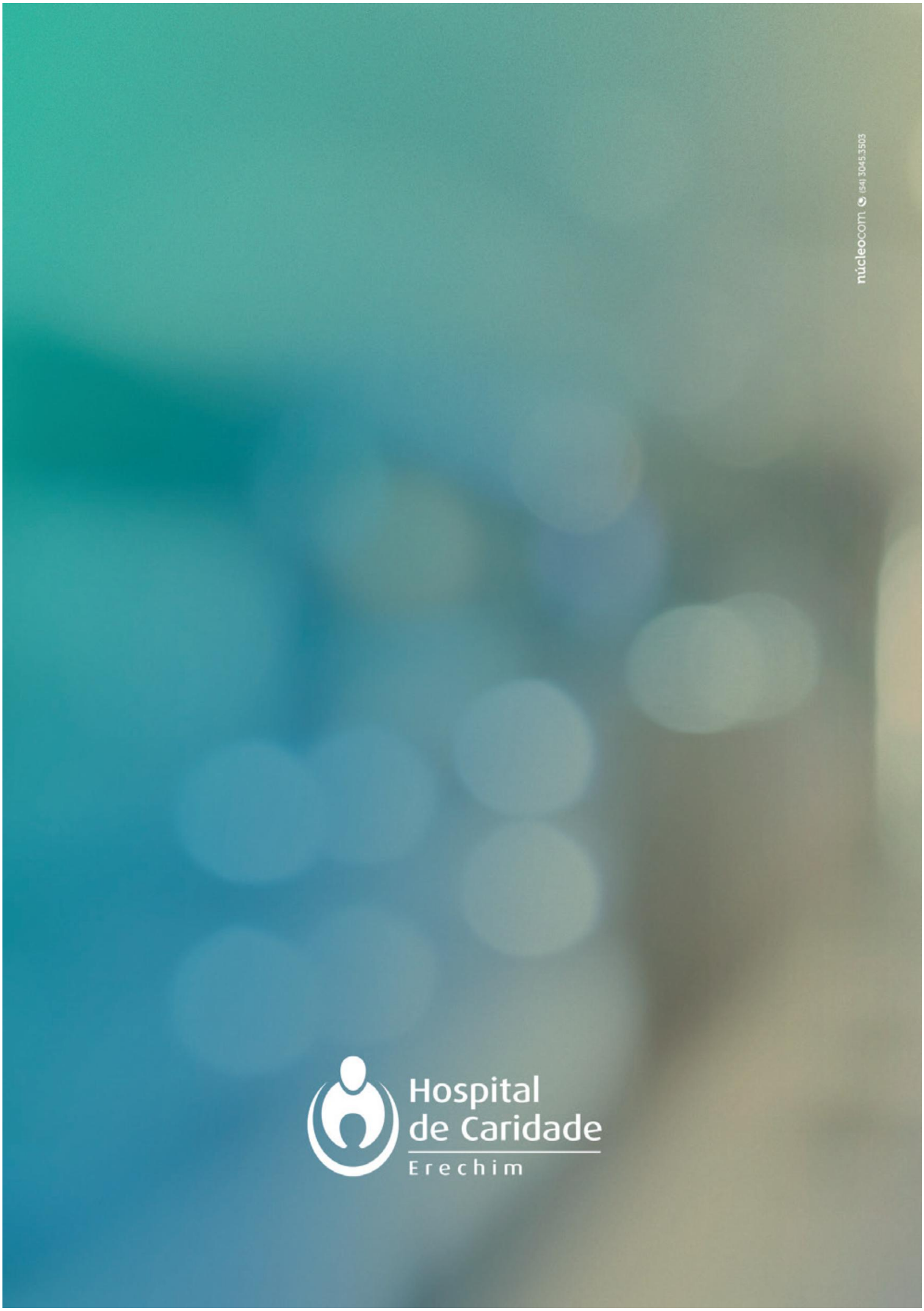
Data: ____ / ____ / ____

_____

Nome completo

_____

Assinatura


Hospital
de Caridade
Erechim
núcleocom (54) 3045.3503