CÓDIGO DE ÉTICA E COMPLIANCE



COMPLEXO HOSPITALAR
SantaRosália

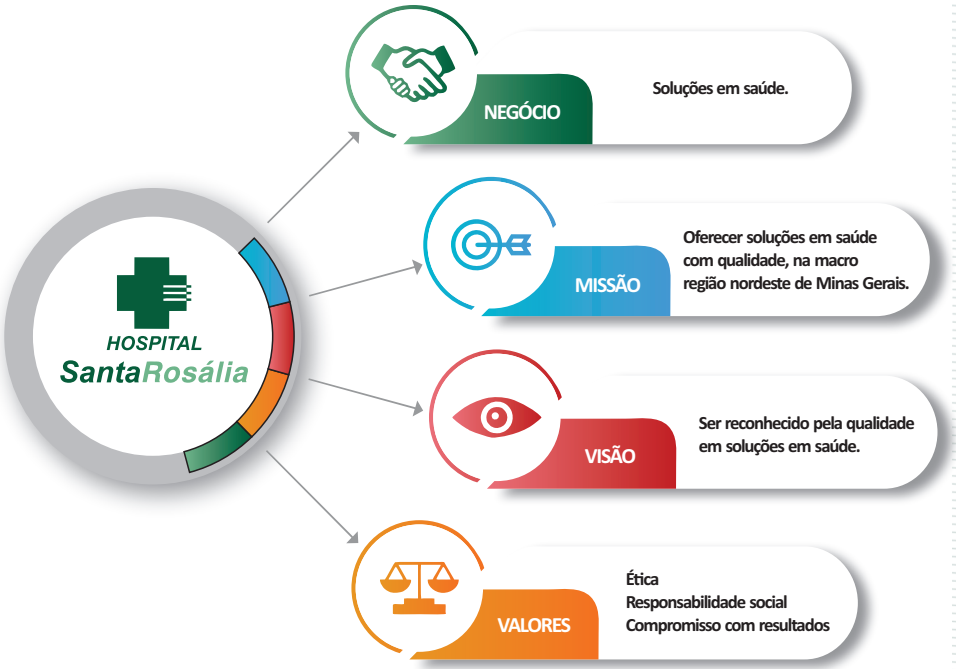
APRESENTAÇÃO:

Fundado em 12 de agosto de 1896 a Associação Hospitalar Santa Rosália é uma instituição que presta serviços assistenciais de qualidade e referência na média e alta complexidade da macrorregião, que ao longo de sua trajetória buscou estabelecer condutas legais atreladas a conceitos ético-morais para instituir parâmetros e referências para outras instituições.

Ao colocarmos em prática o nosso propósito em nivelar a Conduta Ética, se reforça o objetivo em consolidar relações sociais internas e externas mais justas, cordiais, humanizadas, legítimas, embasadas na integridade, respeito, educação, transparência e profissionalismo.

Este código reafirma que através de nossas ações, postura e engajamento, mantém a credibilidade conquistada e fortalecem os valores da nossa instituição.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL



MENSAGEM DO PROVEDOR

Em nome da provedoria da Associação Hospitalar Santa Rosália, de início prestamos nossos agradecimentos aos profissionais de saúde, aos colaboradores e parceiros que estão empenhados em ajudar, tratar e fazer com que este Código seja cumprido.

Seguindo os princípios da beneficência e filantropia, a gestão dessas instituições de saúde no Brasil continua sendo uma missão desafiadora. Isto posto, o Santa Rosália, cumprindo disposições estatutárias, submete à apreciação dos seus colaboradores, das autoridades construídas e da sociedade que se utiliza dos recursos deste hospital o seu Código de Ética e Compliance, instituído em 2022.

Neste documento reafirmamos nosso compromisso com a transparência e aprestação de contas, princípios, leis e regulamentos que são ferramentas indispensáveis para a administração do HSR e, em especial, das entidades que utilizam recursos públicos. Baseado na tríade saúde, ação social e educação, esta Instituição visa promover de forma sustentável o atendimento integral e humanizado à comunidade, com foco na qualidade e na valorização dos nossos profissionais, além de empreender na educação e pesquisa.

É recompensador seguir em frente e perceber que há um olhar de inovação, uma visão de futuro que perpassa tudo que estamos fazendo para alcançar um único propósito: ajudar a criar um mundo em que todas as pessoas tenham acesso à saúde de qualidade.

Vale lembrar que nada disso seria possível sem o apoio de todos os nossos colaboradores, médicos, enfermeiros, doadores, voluntários, parlamentares, além dos representantes da Associação Hospitalar Santa Rosália. Nossa caminhada continua.

Dr. Ilter Volmer Martins
Provedor AHSR



SOBRE A POLÍTICA DE COMPLIANCE:

O Programa de Compliance do Hospital Santa Rosália foi estabelecido com propósito de assegurar a conformidade e a ética de processos, baseado nas estratégias adotadas pela instituição.

O reconhecimento da importância do Programa de Compliance e o seu cumprimento, por meio de normas de transparência, ética e integridade reforça o compromisso do HSR com as atitudes que consideramos corretas para a condução de nossas atividades e, principalmente, de nossos profissionais.

A definição de Compliance se compreende como a conformidade de práticas e condutas com as regras, normativos e legislações vigentes, tendo em vista sua integridade, que é a qualidade de algo ou alguém honesto, íntegro.

A política de Compliance do Hospital Santa Rosália é a responsável por garantir o cumprimento das Regras Institucionais de Conduta, das políticas institucionais, normativos e legislações aplicáveis à instituição, tendo como objetivos:

- *Criar mecanismos internos para assegurar que todos os procedimentos adotados internamente estejam em conformidade com a legislação e regulamentação vigente;*
- *Salvaguardar a instituição quanto às suas responsabilidades legais e regulatórias;*
- *Proteger a imagem e reputação da instituição;*
- *Mitigar perdas financeiras;*
- *Melhorar o aculturamento da conduta ética dentro da instituição;*
- *Aderir a comportamentos éticos que refletem na integridade da instituição;*
- *Identificar, prevenir e mitigar os riscos que possam comprometer a Integridade da instituição.*

SUMÁRIO

1. Sobre os Regulamentos, Leis, Códigos, Políticas, Normas e Procedimentos Tanto Internos Quanto Externos da AHSR: - Pág 06

2. Sobre os Colaboradores da AHSR: - Pág 07
2.1. Sobre o Ambiente de Trabalho:- Pág 08

3. Sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (lgpd):- Pág 12

4. Sobre a Relação com Terceiros: (fornecedores, Parceiros, Concorrência, Órgãos Governamentais e Agências Regulamentadoras e comunidade:- Pág 13

5. Sobre o Conflito de Interesses:- Pág 15

6. Sobre a Relação da AHSR com os Clientes (pacientes):- Pág 16

7. Sobre a Relação da AHSR com a Imprensa e a Imagem Institucional:- Pág 17
7.1. Sobre o Compartilhamento de Informações e Condutas nas Redes Sociais e Internet:- Pág 18

8. Sobre os Sindicatos, Associações e Entidades de Classe: - Pág 20

9. Sobre a Relação com o Meio Ambiente:- Pág 20

10. Sobre os Registros Contábeis e Financeiros da AHSR:- Pág 21

11. Sobre a Gestão do Código de Conduta da AHSR:- Pág 21
11.1 Sobre os Canais de Denúnicas:- Pág 22

12. Termos de Adesão:- Pág 24

1. SOBRE OS REGULAMENTOS, LEIS, CÓDIGOS, POLÍTICAS, NORMAS E PROCEDIMENTOS TANTO INTERNOS QUANTO EXTERNOS DA AHSR:

A AHSR preza, em seu máximo desígnio, seguir todas as leis e regulamentos aplicáveis aos seus segmentos e regiões onde abrange, conduzindo suas atividades de forma ética e honesta, valorizando a transparência e cumprimento de normas.

É de responsabilidade de todo colaborador conhecer, compreender e aplicar esses requisitos em suas atividades. Sendo imprescindível sua orientação aos cumprimentos dos regulamentos instituídos (tanto internos bem como externos), Códigos e normas.

O QUE DEVE SER FEITO:

• Informar o descumprimento de qualquer item exposto neste documento, como leis, regulamentos, políticas, normas ou procedimentos internos, ao seu gestor imediato ou por meio do Canal de Comunicação do Colaborador ou através da Ouvidoria (p. 22).

• Com a inegabilidade do conhecimento generalizado deste código por todos os colaboradores, parceiros e fornecedores e sua significativa compreensão, todos devem ler este documento atestando sua completa ciência e se comprometendo em cumpri-lo integralmente.

O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

• As diretrizes descritas neste Código não são opcionais e são inegociáveis, devendo ser observadas e compreendidas por todos, no desempenho de suas funções, bem como disseminadas para todos os setores do hospital, resultando numa padronização de condutas entre os colaboradores e terceiros.

2. SOBRE OS COLABORADORES DA AHSR:

O Hospital Santa Rosália preza pela imagem construída ao longo de seus 126 anos, graças aos esforços e dedicação de seus colaboradores, pois que constitui dever de cada um zelar por uma imagem e conduta ilibada dentro do ambiente de trabalho.

As condutas dos colaboradores são pautadas em elevados padrões éticos, alinhados a missão, visão e valores institucionais, sendo assim, um dever de todos praticar e disseminar os princípios e diretrizes presentes neste Código.

Neste contexto, devem atender aos padrões e parâmetros de qualidade, estabelecidos em políticas, rotinas, programas e manuais do AHSR, visando sempre a segurança dos pacientes, bem como cumprir rigorosamente seu horário de trabalho, apontando a sua assiduidade, o uso do crachá, que é pessoal, intransferível e obrigatório, durante o horário de trabalho ou enquanto estiverem nas dependências da Instituição.

As dúvidas sobre as normas de vestimenta e apresentação pessoal devem ser esclarecidas junto ao seu gestor imediato, na Área de Gestão de Pessoas ou consultando o Código de Conduta específico do colaborador disponível em www.hospitalsantarosalia.com.br.

O QUE DEVE SER FEITO:

• Respeitar as normas e orientações da Segurança da Medicina do Trabalho para todo indivíduo que transitar nas dependências do hospital;

• Utilizar equipamentos de proteção individual, materiais e outros recursos para execução do seu trabalho;

• Colaborar para o bom desempenho da equipe, auxiliando a otimizar o fluxo dos processos, de forma cortês e calma, não ofendendo, ironizando, excluindo ou humilhando quem solicitou auxílio, fazendo o que estiver ao seu alcance para proporcionar a si próprio e à sua equipe um ambiente de trabalho saudável;

• Priorizar as necessidades dos pacientes acima dos seus interesses pessoais particulares, não fazendo esperar desnecessariamente, não ignorar sua presença e não opinar sobre suas condições de saúde de forma infundada;

•Proteger e utilizar de forma racional, bens patrimoniais, marca e direitos autorais da instituição e de forma consciente, a utilização de recursos apenas para interesse exclusivo do hospital.

O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

• Obstruir rotas de fuga e equipamentos de preservação e combate a incêndio;

• Fumar nas dependências da Instituição;

• Consumir ou estar sob efeito de bebida alcoólica ou substâncias ilícitas durante a realização de suas atividades profissionais;

•Prestar tratamento ou atendimento preferencial aos clientes por motivos de ordem pessoal, exceto àqueles decorrentes de atendimento à legislação;

•Registrar e divulgar imagens de clientes sejam pacientes, estudantes, assistidos, terceiros, acompanhantes ou responsáveis.

2.1 SOBRE O AMBIENTE DE TRABALHO:

A AHSR tem suas relações pautadas em atitudes éticas, humanizadas e responsáveis, sustentadas por uma estrutura que enfatiza a solução em saúde de qualidade, alinhando o planejamento estratégico organizacional à criação de uma rede social a serviço da vida.

Seus integrantes respeitam a diversidade sociocultural e as escolhas pessoais de cada indivíduo, não permitindo qualquer discriminação de raça, etnia, sexo, deficiência física, estado civil, cidadania, dentre outros.

Para isso, considera-se a manutenção de um ambiente de trabalho seguro, produtivo, e saudável de suma importância para a seguridade da instituição como um todo.

O QUE DEVE SER FEITO:

• Evitar qualquer desvio de conduta que comprometam a harmonia em nosso ambiente de trabalho.

• Tratar a todos com respeito e dignidade, evitando qualquer forma de constrangimento para si e outros, agindo com dignidade, lealdade e espírito de equipe, criando e mantendo um bom ambiente de trabalho.

O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

• A exposição do colaborador a situações humilhantes e constrangedoras, intencionais, repetitivas e frequentes, que podem ocorrer por meio de gestos, palavras e/ou atitudes que atingem a dignidade ou integridade física e/ou psíquica, desestabilizando ou assediado emocionalmente e profissionalmente.

• Obter comportamentos indesejáveis e constrangedores (verbal, não verbal e/ou físico), por meio de insinuações, contatos físicos forçados, convites impertinentes, chantagens, etc., para obter vantagem ou favorecimento sexual.

RESPEITANDO OS DIREITOS HUMANOS:

Nossos relacionamentos e comportamentos com colegas de trabalhos terceiros devem ser pautados no respeito, gentileza e cordialidade, prezando pela manutenção de um ambiente de trabalho saudável, seguro e produtivo, isento de discriminação, abuso, preconceito ou perseguição de qualquer natureza, tais como: sexo, idade, cor, religião, estado civil, orientação sexual, nacionalidade, condição física, etc.

Devemos evitar qualquer desvio de conduta que comprometam a harmonia em nosso ambiente de trabalho. O assédio moral ou sexual é um tipo de desvio de conduta que deteriora as relações e o ambiente de trabalho, não sendo admitida a sua prática nesta instituição.

ASSÉDIO MORAL:

Assédio Moral é a exposição do indivíduo a situações humilhantes e constrangedoras, intencionais, repetitivas e frequentes, que podem ocorrer por meio de gestos, palavras e/ou atitudes que atingem a dignidade ou integridade física e/ou psíquica, desestabilizando o assediado emocionalmente e profissionalmente. O assédio pode ocorrer independentemente da posição hierárquica dos envolvidos. Não são toleradas atitudes grosseiras, agressões físicas ou verbais, humilhações ou quaisquer outras práticas, explícitas ou veladas, tampouco solicitações de favores ou serviços pessoais, que caracterizem abuso de posição hierárquica.

ASSÉDIO SEXUAL:

Assédio Sexual é caracterizado por comportamentos indesejáveis e constrangedores (verbal, não verbal e/ou físico), por meio de insinuações, contatos físicos forçados, convites impertinentes, chantagens, etc., para obter vantagem ou favorecimento sexual.

INDICAÇÃO/CONTRATAÇÃO DE FAMILIARES DE COLABORADORES E DE EX-COLABORADORES:

Todos os candidatos deverão ser submetidos a todas as etapas do processo seletivo, sem exceção, não havendo qualquer tipo de privilégio. Indicações e contratações com relações de parentesco como, cônjuge, pais, avós, filhos, netos, cunhados, primos, sobrinhos, genros, noras, união estável, relacionamentos de caráter afetivo e ou proximidade,

IGUALDADE NAS OPORTUNIDADES DE EMPREGO:

A Associação Hospitlar Santa Rosália está empenhada em uma política de recrutamento, contratação, treinamento, e promoção, que trate os candidatos e colaboradores de maneira justa e livre de qualquer discriminação, preconceito ou outros fatores, que não estejam relacionados aos seus interesses legítimos.

REJEIÇÃO DO TRABALHO FORÇADO E/OU INFANTIL:

O HSR não utiliza qualquer forma de trabalho forçado, involuntário ou infantil. Dessa forma, também não contrata serviços e/ou adquire produtos ou mercadorias de parceiros e fornecedores que operem em desrespeito a esses preceitos.

ATENÇÃO:

• Tratar a todos com respeito e dignidade;

• Evitar qualquer forma de constrangimento para si e outros, agindo com dignidade, lealdade e espírito de equipe, criando e mantendo um bom ambiente de trabalho.

USO E PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO:

Todos os colaboradores são responsáveis por garantir a correta utilização e conservação dos bens e instalações do hospital. São considerados bens da Instituição: máquinas, equipamentos, utensílios, bens de consumo, edificações, veículos, tecnologia, softwares, propriedade intelectual, etc.

ATENÇÃO:

• Zelar pelas instalações, recursos, equipamentos, máquinas e demais materiais de trabalho à disposição;

• Utilizar os materiais e equipamentos de forma adequada, exclusivamente às suas finalidades, respeitando todas as políticas e normativas referentes a utilização de ativos e recursos da Instituição;

• Adotar o uso consciente, evitando desperdício e abusos.

SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO:

O Hospital Santa Rosália prioriza um ambiente saudável e seguro, por meio da adoção e a manutenção de boas práticas de segurança, para garantir a integridade e a saúde de nossos clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores.

• Agir de acordo com os regulamentos e procedimentos da Segurança do Trabalho;

• Utilizar sempre os respectivos EPI s (equipamentos de proteção individual) fornecidos para o desempenho das atividades, sendo responsável pelo seu correto uso, guarda e conservação, devendo substituí-los quando danificados ou extraviados;

• Garantir e preservar a limpeza, organização e segurança em todas as nossas instalações;

• Realizar exames médicos periódicos, que atestem a aptidão à realização das atividades;

• Participar de campanhas voltadas à saúde e à segurança no trabalho;

• Comunicar ao gestor imediato quando estiver em tratamento médico e submetido a medicamentos que possam interferir em seus reflexos e raciocínio, e consequentemente, na segurança durante a realização do trabalho;

• Entregar os atestados médicos ao gestor imediato ou a Área de Gestão de Pessoas, no prazo estabelecido pelas normas internas.

COMUNIDADE:

O HSR tem consciência de seu papel e sua responsabilidade social, bem como seu caráter beneficente, onde o respeito às comunidades em que atingimos é fator fundamental em nossas decisões, o que nos leva a promover ações institucionais voltadas à sociedade, buscando o desenvolvimento e bem-estar, por meio da melhoria da qualidade de vida local.

Nossos resultados financeiros são revertidos em projetos da própria instituição em prol do seu crescimento, e assim poder melhor atender a comunidade. A instituição também possui projetos de voluntariado que têm como objetivo levar alegria, bem-estar e conforto aos nossos clientes, criando um ambiente mais acolhedor.

4. SOBRE A RELAÇÃO COM TERCEIROS: (FORNECEDORES, PARCEIROS, CONCORRÊNCIA, ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS E AGÊNCIAS REGULAMENTADORAS E COMUNIDADE):

A AHSR mantém sólido relacionamento com os seus parceiros baseado em respeito e confiança, o que fortalece nossa credibilidade e o relacionamento com os nossos clientes.

Todos os parceiros devem entender e assumir as responsabilidades de sua atividade profissional, atuando sempre de forma prudente, humanizada, assistida e zelosa. É dever dos parceiros preservar os princípios do sigilo e confidencialidade dos dados e informações dos clientes, bem como seguir todas as diretrizes deste Código, buscando o desenvolvimento de um bom relacionamento com todas as esferas governamentais e reguladoras, respeitando leis, normas e regulamentos, observando os princípios constitucionais e o direito vigente. Para isso, mantém canais permanentes de comunicação e diálogo, fortalecendo a transparência, confiança e respeito mútuo.

O Hospital Santa Rosália mantém contratos e convênios com a Administração Pública Municipal, Estadual e Federal. Portanto, não sendo permitido aos colaboradores, parceiros e fornecedores agirem em nome da instituição para participar de qualquer forma de suborno, fraude, corrupção ou sonegação fiscal. Além disso, não serão permitidos pagamentos de "facilitação" ou "propina", aceitar favores, direta, indiretamente ou qualquer ato de corrupção ativa ou passiva.

O QUE DEVE SER FEITO:

• Observar as Políticas referentes à Contratação de Terceiros (serviços e fornecimento de materiais médicos ou não; medicamentos; órteses, próteses e materiais especiais – OPME's) através dos setores responsáveis pelo processo;

• Manter sempre o sigilo das informações confidenciais da instituição e exigir dos nossos fornecedores e prestadores de serviço confidencialidade das informações a que tenham tido acesso antes ou após a seleção e contratação;

• Exigir dos nossos fornecedores e prestadores de serviço o cumprimento da legislação vigente, inclusive leis de combate e prevenção à fraude e corrupção;

• Manter sempre a imparcialidade na escolha do fornecedor e prestador de serviços, observando os critérios de preço, qualidade e prazo para entrega do produto ou serviço;

• Proceder à contratação com eficiência, economicidade e agilidade;

• Averiguar se os serviços ou materiais adquiridos correspondem exatamente com o solicitado, devendo proceder a devolução imediata em casos de discordância.

O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

• Conduzir concorrências direcionadas, fixação de preços, discriminações de preços ou práticas comerciais injustas e que violem leis municipais, estaduais e federais;

• Firmar contrato com fornecedores ou prestadores de serviços que evidenciem quaisquer práticas de discriminação, falta de respeito e dignidade com as pessoas, bem como se utilizam de mão de obra infantil ou análoga à escravidão;

• Criar expectativas ou promessas de contratação. Os fornecedores e prestadores de serviços devem ser notificados apenas quando da finalização do processo;

• Permitir ou facilitar a entrada de terceiros para comercialização de produtos ou serviços nas dependências da instituição;

• Realizar ações promocionais das indústrias de materiais médicos e medicamentos nas instalações da instituição, bem como aos médicos, profissionais e pesquisadores que estiverem a serviço da instituição.

Os Residentes e Especializandos dos cursos de medicina também não poderão ser abordados para fins de propaganda de medicamentos e produtos dessas indústrias.

A distribuição de amostras grátis nas dependências da instituição deve seguir rigorosamente a Regulamentação sobre amostras grátis de medicamentos (RDC 60, de 26 de novembro de 2009).

BRINDES, PRESENTES E GRATIFICAÇÕES PARCEIROS E FORNECEDORES:

Parcerias comerciais de longo prazo são fundamentais em atividades corporativas, e devem privilegiar a integridade e transparência como princípios.

Para que essas parcerias se mantenham sólidas e duradouras, deve-se evitar qualquer situação que possa causar descrédito à imagem do hospital em função do recebimento de brindes, presentes, gratificações, viagens de caráter pessoal e convites para eventos de entretenimentos recebidos de representantes do nosso grupo de relacionamento, como parceiros ou fornecedores.

É vedado aos colaboradores da AHSR o recebimento de quantias, brindes, presentes, etc., de parceiros ou fornecedores, exceto se estiverem de acordo com a política e as práticas de negócios convencionais. Entende-se por brindes, objeto sem valor comercial, com característica promocional, que apresentem a logomarca do parceiro e/ou fornecedor ou ainda presentes de alto valor aquisitivo.

Deverão ser analisadas pelo setor de Gestão de Pessoas e repassadas para a diretoria desta Associação, não sendo admitidas situações que gerem conflito de interesses.

O colaborador que possua vínculo familiar com o candidato não pode participar, tampouco influenciar, de qualquer decisão do referido processo de seleção ou contratação.

Ex-colaboradores poderão ser recontratados desde que não tenham sido demitidos por baixo desempenho ou desvio de conduta. Somente poderão ser recontratados aqueles que tenham sido demitidos por redução de quadro, extinção do serviço ou por iniciativa própria, decorridos pelo menos 6 (seis) meses de seu desligamento. Caso o hospital se interesse na recontratação deve buscar a informação sobre o referido histórico profissional e comportamental pelo período que o profissional trabalhou.

Todas as recontratações estão sujeitas a prévia aprovação da Área de Gestão de Pessoas.

RELAÇÃO AFETIVA ENTRE COLEGAS DE TRABALHO:

Relacionamentos afetivos entre os colaboradores, assim que iniciados, e que possam gerar conflitos de interesses devem ser comunicados imediatamente ao seu gestor imediato e ao setor de Gestão de Pessoas.

Fica estabelecido para fins de aplicação neste código, que os relacionamentos afetivos são definidos por vínculo de parentesco, matrimonial e união estável, ou qualquer tipo de envolvimento amoroso.

Relativamente e exclusivamente a este tópico, ficam resguardadas eventuais situações preexistentes à positivação deste Compliance, assegurando, inclusive, a manutenção dos Direitos Adquiridos, de acordo com o Princípio da Inalterabilidade do Contrato de Trabalho (art. 468 CLT)

Todos os colaboradores devem se comportar dentro da empresa com profissionalismo, não deixando que os relacionamentos afetivos influenciem em suas posturas, ações e decisões.

3. SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD):

Seguir as diretrizes do "Termo de Sigilo e Confidencialidade", bem como da "Política Geral de Privacidade", ambos estabelecidos pela Instituição, resguardando a confidencialidade e sigilo, tanto escrito como verbal ou por qualquer outra forma, de qualquer dado (LGPD Lei 13.709/18), informação e conhecimento interno a que tiver acesso, em razão das atividades desenvolvidas, cuja divulgação não tenha sido
autorizada pela pessoa a quem se referem, obrigando-se ainda a não fazer uso destes dados e informações para fins diversos das atividades executadas.

O QUE DEVE SER FEITO:

• Assegurar que o profissional seja submetido a todas as etapas do processo seletivo, sem exceção;
• Assegurar que não haverá qualquer favorecimento ou privilégio, independente do grau de parentesco com o profissional da instituição;
• Informar ao superior imediato a existência de qualquer vínculo com outras instituições, em atividade paralela à sua atividade profissional, que conflitem com os interesses da instituição;

O QUE NÃO DEVE SER FEITO:
• Obter vantagem econômica ou financeira privilegiada, direta ou indiretamente, com os fornecedores, clientes e prestadores de serviços;
• Utilizar dos meios de marcação de consulta e internação para antecipar atendimento a pacientes (próprio profissional, parente, cônjuge, filhos ou qualquer outro paciente);
• Utilizar equipamentos, documentos, materiais, medicamentos, insumos de propriedade da instituição em benefício próprio;
• Receber, direta ou indiretamente, dinheiro ou objetos de valor de qualquer pessoa ou entidade como forma de gratidão pelo atendimento prestado;
• Receber, direta ou indiretamente, dinheiro ou objetos de valor de qualquer pessoa ou entidade interessada em criar relações comerciais com a instituição;
• Exercer, nas dependências da instituição, atividades sindicais, político/partidárias e/ ou religiosas não garantidas por preceitos constitucionais ou acordos sindicais;
• Manter outras atividades durante a jornada de trabalho (ex.: comércio de qualquer natureza e prestação de serviços não contemplados no contrato de trabalho);
• Omitir, quando da sua contratação a informação de que possui familiares ou cônjuges contratados no HSR ou que está realizando processo de recrutamento por indicação de profissional que atua na instituição.

6. SOBRE A RELAÇÃO DA AHSR COM OS CLIENTES (PACIENTES):
Para fins deste Código de Ética e Conduta, serão considerados "clientes": o paciente, seu representante legal, acompanhante e visitante dentro das dependências do Hospital Santa Rosália.
Os colaboradores devem atender aos padrões e parâmetros de qualidade, estabelecidos em políticas, rotinas, programas e manuais da AHSR, visando sempre a segurança dos pacientes, priorizando suas necessidades acima dos seus interesses pessoais particulares.

Agir com discrição solicitando aos clientes apenas informações necessárias, visando sempre a prestação de serviço adequado e de qualidade por parte do AHSR e jamais incomodá-los com questões pessoais e desnecessárias, sendo vedado qualquer tratamento para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos.

O QUE DEVE SER FEITO:

• Oferecer atendimento humanizado e acolhedor, com comportamento ético, profissional, transparente, respeitoso, cordial e seguro;

• Cumprir e fazer cumprir as normas contidas no presente documento;

• Cumprir e fazer cumprir as normas, políticas, procedimentos e regulamentos internos, bem como externos vigentes;

• Manter sempre uma postura ética que possa ser exemplo de conduta;

• Realizar os encaminhamentos pertinentes aos responsáveis pelas atividades;

• Fornecer, sempre que possível, as informações solicitadas pelos clientes;

• Ser receptivo a todas as manifestações de clientes, considerando suas opiniões e encaminhando-as para análise das áreas responsáveis;

• Caso aconteçam casos de reclamações com maior gravidade, estas devem ser comunicadas às áreas competentes para apuração da situação, ou aberta uma ouvidoria para que se apurem os pormenores do problema com melhor cautela.

O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

• Prestar tratamento ou atendimento preferencial aos clientes por motivos de ordem pessoal, exceto àqueles decorrentes de atendimento à legislação;

• Registrar e divulgar imagens do cliente sem a sua autorização.

7. SOBRE A RELAÇÃO DA AHSR COM A IMPRENSA E A IMAGEM INSTITUCIONAL:

A imagem e reputação da AHSR que permeia em nossa sociedade é garantir que o nosso cliente seja atendido com excelência em todos serviços prestados. Por esse motivo, é de extrema importância a consciência individual e coletiva do que se pode postar ou compartilhar sobre nosso Hospital.

As mídias sociais representam uma ferramenta de grande importância para divulgação de informações, porém devemos nos atentar para o conteúdo da informação que estamos passando sobre
o hospital nesses canais virtuais.

Caso o colaborador/integrante seja convidado a participar de entrevistas e eventos externos com envolvimento de mídia social, onde fará menção ao nome do Hospital, será necessária a autorização prévia da Diretoria de Relacionamento.

Assim, fica estipulado:

• O colaborador não deve aceitar nem oferecer, direta ou indiretamente, dinheiro (gratificações), presentes de caráter pessoal ou qualquer outro modo de favorecimento que possam afetar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros;

• Caso o brinde ou presente esteja fora das condições estabelecidas neste Código, deverá ser devolvido e encaminhado ao gestor da Área que recebeu e/ou para o seu supeior imediato, que deve ser comunicada em qualquer uma destas situações.

• Todos os colaboradores devem reportar ao gestor imediato ou para o seu superior imediato qualquer situação que fuja aos padrões aqui estabelecidos.

CLIENTES

Não deverão ser aceitos presentes de clientes de nenhuma natureza, incluindo valores em dinheiro, ofertados por clientes ou seus acompanhantes, seja com o intuito de garantir favorecimento de qualquer natureza ou retribuição por atendimento ou serviços prestados.

O colaborador ou parceiro deverá, gentil e respeitosamente, explicar ao cliente que executou seu trabalho com dedicação profissional e que todos os colaboradores e parceiros estão sob as normas e diretrizes da instituição, não sendo possível o aceite.

Havendo insistência, situação que gere constrangimento ou impossibilidade de devolução, o colaborador ou parceiro deverá comunicar a situação ao gestor imediato e encaminhar o "presente" para venda em bazar beneficente, quando aplicável. Não sendo possível a venda, caberá ao gestor imediato tomar a melhor decisão.

Em caso de dúvida, a Área de Gestão De Pessoas deverá ser consultada.

5. SOBRE O CONFLITO DE INTERESSES:

Qualquer obtenção de vantagem indevida, individual ou em grupo, direta ou indiretamente, que comprometa os interesses do Hospital Santa Rosália não são aprovadas pela instituição. Todas as atividades de gestão e tomadas de decisões devem buscar o melhor benefício, sendo assim, o colaborador deve evitar qualquer situação que possa implicar, ainda que aparentemente, em um conflito de interesses com a AHSR.

• Bloquear o seu computador sempre que se ausentar do posto de trabalho para que terceiros não tenham acesso às informações;

• Utilizar os recursos de tecnologia da informação da instituição em estrita conformidade com os normativos internos;

• Preservar informações de pacientes, fornecedores e prestadores de serviços e não utilizá-las para favorecimento próprio ou de terceiros;

O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

• Publicar em páginas pessoais da internet informações confidenciais, conteúdos, comentários e fotos relacionados às estratégias, clientes, pacientes, fornecedores ou qualquer outra informação de carater não pública da instituição;

• Utilizar o seu e-mail profissional para criar contas em redes sociais;

• Publicar mensagens de caráter difamatório, hostil ou ofensivo ou, ainda, fazer comentários sobre assuntos de outros profissionais, áreas ou da própria instituição;

• Divulgar situações de trabalho e de atendimento realizado nas dependências da instituição, incluindo postagem de retratos, autorretratos (selfies), fotografias, imagens e áudios;

•Participar ou estimular a prática de ações ilegais, como downloads não autorizados e redes que promovam a falsificação (pirataria).

Devemos proteger os direitos autorais e de propriedade intelectual;

•Ceder para terceiros os dados de acesso para utilização dos recursos de tecnologia da informação fornecidos pela instituição, os quais são sigilosos, de uso pessoal e intransferível;

•Realizar trabalhos acadêmicos, palestras ou aulas sobre processos e negócios do hospital sem autorização do seu superior imediato.

ATENÇÃO AOS PERÍODOS ELEITORAIS!

O Hospital Santa Rosália respeita a livre expressão, manifestação e participação de seus integrantes em atividades políticas, filiação partidária e candidatura. Todavia essas ações são atividades de caráter pessoal e dissociadas da instituição. Não serão permitidas tais condutas dentro da instituição:

• Divulgação de panfletos de candidatos.

•Discussão partidária no ambiente hospitalar.

•Prometer, oferecer, receber, solicitar para si ou para outro, dinheiro ou qualquer vantagem para obter ou dar voto.

•Utilizar seu cargo, recursos ou quaisquer meios da instituição para influenciar a decisão pessoal de outros.

8. SOBRE OS SINDICATOS, ASSOCIAÇÕES E ENTIDADES DE CLASSE:

A Associação Hospitalar Santa Rosália reconhece e valoriza um bom relacionamento com as entidades sindicais, bem como respeita a livre associação por parte de seus empregados.

O HSR está sempre aberto ao processo de negociação coletiva com os diversos sindicatos profissionais que representam seus empregados e se baseia nas seguintes normas:

- *Garantir que o diálogo e as negociações sejam realizados por profissionais formalmente autorizados pelo Núcleo de Gestão da instituição, de forma respeitosa e cordial;*
- *Buscar equilíbrio nas negociações decorrentes das relações de trabalho, respeitando a legislação trabalhista, mas preservando os objetivos sociais e institucionais do Hospital;*
- *Honrar com o cumprimento de convenções e acordos coletivos que lhe são aplicáveis.*

9. SOBRE A RELAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE:

A AHSR é uma Instituição comprometida com a qualidade e sustentabilidade do meio ambiente. Sendo assim, um dever de cada um cumprir os requisitos aplicáveis às atividades realizadas, procurando minimizar continuamente o impacto ambiental de seus serviços e operações.

Neste sentido, é nosso dever orientar e estimular nossos profissionais, clientes e parceiros a adotarem práticas ambientais sustentáveis, com o objetivo de preservação do planeta e atendimento das necessidades humanas, como por exemplo, a campanha já consolidada "Economiza Santa" – onde abordam questões cruciais para a economia através da sustentabilidade. A instituição se baseia no conceito de que um recurso natural explorado de modo sustentável não comprometerá a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades.

O QUE DEVE SER FEITO:

- *Utilizar adequadamente os materiais disponibilizados para a realização das atividades, evitando desperdícios e descartes desnecessários;*
- *Acondicionar e descartar os resíduos conforme normas internas e exigências legais.*
- *Conservar as dependências físicas em condições de higiene;*
- *Cuidar para que o consumo de água e energia elétrica seja feito de forma racional, evitando desperdícios e o esgotamento dos recursos naturais;*

O QUE DEVE SER FEITO:

•Zelar pela marca, imagem e reputação da AHSR;
•Informar a Área de Comunicação em caso de solicitação de informações por qualquer veículo de imprensa.

O QUE NÃO DEVE SER FEITO:
• Escrever artigos, dar entrevistas e/ou prestar esclarecimentos a qualquer tipo de mídia em nome da AHSR, sem autorização formal da Instituição.

7.1 SOBRE O COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES E CONDUTAS NAS REDES SOCIAIS E INTERNET:

Informação confidencial é toda aquela que tem caráter de sigilo, não é de domínio público e pode ser protegida por Lei. Consideramos confidencial toda informação produzida, adquirida ou sob a responsabilidade do Hospital Santa Rosália.

Como exemplo: assuntos relacionados aos pacientes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros, planos institucionais, especificações de serviços, dados técnicos, bancos de dados, aplicativos, patentes, análises concorrenciais, dentre outros. Todas essas informações devem ser zeladas de modo a assegurar sua integridade, confidencialidade e disponibilidade, sempre em conformidade com as legislações vigentes.

A Associação Hospitalar Santa Rosália defende toda e qualquer liberdade de expressão nos ambientes digitais existentes na atualidade.

Entretanto, é sabido que informações publicadas na internet e mídias sociais podem ser vistas por grande número de pessoas e não são facilmente eliminadas ou removidas da rede. A instituição trata a internet e redes sociais com responsabilidade, respeito a direitos autorais e privacidade, com intuito a publicar apenas informações sérias, coerentes e que corroborem com a confidencialidade da
instituição.

O QUE DEVE SER FEITO:

• Comunicar à área de Comunicação e Marketing caso identifique qualquer crítica ou polêmica envolvendo o HSR.

• Assegurar a adequada proteção das informações que produz, manipula e/ou armazena;

• *Observar atentamente a forma adequada de manuseio de produtos químicos ou alimentícios, de acordo com normas vigentes.*

• *Atuar conforme a legislação ambiental vigente, bem como cumprir as normas internas do Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS);*

• *Comprometer-se com a otimização dos recursos ambientais e redução dos custos e despesas em todas as atividades da instituição;*

• *Incentivar ações de responsabilidade socioambiental de forma a promover a saúde e bem estar da sociedade em geral.*

10. SOBRE OS REGISTROS CONTÁBEIS E FINANCEIROS DA AHSR:

A AHSR mantém operações realizadas de maneira registrada de forma precisa, tempestiva, completa e verdadeira, sendo arquivadas e conservadas, para fins de verificação da conformidade aos requisitos legais, políticas e normas internas. (Aplica-se a todos os colabordores).

O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

• *Efetuar registros financeiros e contábeis que não sejam precisos;*

• *Criar registros que induzam a erro, ou seja, artificiais;*

• *Omitir quaisquer informações;*

• *Aprovar ou efetuar qualquer pagamento com finalidade diferente da descrita no documento comprobatório;*

• *Divulgar informações financeiras e contábeis da AHSR sem a autorização da Diretoria Operacional.*

11. SOBRE A GESTÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E COMPLIANCE DA AHSR:

É responsabilidade de todos zelar e praticar as diretrizes estabelecidas neste Código de Ética e Compliance.

Nesse sentido, a instituição preza pela não omissão de atos ilícitos ou ações de qualquer profissional que contrarie o disposto no presente documento e possa vir a prejudicar a integridade e reputação da instituição.

11.1 SOBRE OS CANAIS DE DENÚNICAS:

A AHSR encoraja cada colaborador a expressar as suas preocupações sem hesitação, se acreditar de boa fé, que tenha ocorrido alguma violação ao Código, lei ou regulamento externo, política ou norma interna do hospital.

O colaborador será tratado de maneira justa e respeitosa, tendo o compromisso do HSR em proteger seu anonimato. Logo, não tolerará qualquer forma de retaliação, contanto que ele não esteja envolvido na infração.

Com isto, no intuito de manter o equilíbrio do ambiente de trabalho e em suas relações, criou-se o Canal de Comunicação do Colaborador, que se constitui como uma ferramenta para o recebimento de denúncias referentes ao descumprimento do presente documento, do Código específico de Conduta, do Manual do Paciente, das políticas e procedimentos internos e das legislações vigentes.

O registro de uma denúncia neste canal pode ser realizado de forma anônima ou com identificação através de QR CODE'S distribuídos pelas dependências da instituição. Vale ressaltar que este canal é direcionado somente aos colaboradores do HSR, facilitando assim foco em resolver as demandas existentes.

Caso queira se identificar, a operação do Canal está estruturada para assegurar a confidencialidade e proteção da identidade do colaborador, ou seja, somente os responsáveis pelo processo de apuração da denúncia tomarão conhecimento de sua identidade.

Na situação de que clientes, fornecedores, terceiros e demais envolvidos queiram realizar algum tipo de reclamação, sugestão, denúnicas e/ou elogios se é utilizado o canal de ouvidoria, que tem suas vias de acesso descritas na página abaixo (p.23).

Desvios, descumprimentos ou violações ao Código de Conduta, leis, regulamentos, políticas ou normas internas, podem levar a medidas disciplinares que, quando aplicadas, devem servir como elemento educador. Podendo ser imposto também planos de ação, pelos líderes a fim de sanar os problemas apontados.

O Hospital Santa Rosália não permite qualquer forma de retaliação de qualquer natureza contra o denunciante de boa-fé e nem contra qualquer pessoa que fornecer informações, documentos ou colaborar no processo de apuração de uma denúncia.

A retaliação não será tolerada, e, se comprovada, poderá ocasionar medidas disciplinares e até mesmo a demissão do responsável pela retaliação. Nenhum denunciante de boa fé envolvido em um processo de apuração será sujeito à aplicação de medidas disciplinares, intimidações ou coações.

COMO ACESSAR O CANAL DE OUVIDORA:



E-MAIL: ouvidoria@ahsr.org.br
TELEFONE: (33) 3529-1529
ENDEREÇO: Rua Doutor Onofre, nº 575,
Centro, Teófilo Otoni/Minas Gerais; CEP: 39.800-022

ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR SANTA ROSÁLIA:
www.hospitalsantarosalia.org.br
(33) 3529-1500
@hsrosalia

TERMO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA PARA TERCEIROS

Na qualidade de terceiro (parceiros e fornecedores) da Associação Hospitalar Santa Rosália, me comprometo ler e seguir todas disposições deste Código.

Entendo que é minha responsabilidade dar ciência deste Código e suas disposições a todos os sócios e profissionais contratados ou sub contratados, que estejam envolvidos em qualquer atividade relacionada à AHSR.

Declaro que informarei imediatamente ao gestor do contrato e/ou para o meu gestor imediato, caso tenha conhecimento de alguma violação a este Código.

Razão Social ou Nome Completo:

_____
_
_____
_

CPF/CNPJ:

_____
_____
__

Nome Completo do Representante Legal:

_____
_____
__

Local e Data:

_____
_____
__

Assinatura:

_____
_____
__

TERMO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Declaro que recebi o Código de Conduta Ética da Associação Hospitalar Santa Rosália (AHSR), e me comprometo a ler e seguir todas as disposições deste Código, zelando pelos princípios e valores da instituição, por meio de minhas ações e atitudes.

Declaro que informarei imediatamente ao meu Gestor e/ou Superior Imediato, caso tenha conhecimento de alguma violação a este Código.

Local de Trabalho:

_____

_____

Nome: CPF:

_____

_____

Local e Data:

_____

_____

Assinatura:

_____

_____



COMPLEXO HOSPITALAR
SantaRosália

Compromisso contínuo com a excelência, segurança e sustentabilidade na saúde.

33 3529 1500 hospitalsantarosalia.org.br hsrosalia