



CÓDIGO DE CONDUTA

HSA Hospital
Santo Antônio

**CÓDIGO DE CONDUTA DO
HOSPITAL SANTO ANTÔNIO**

ÍNDICE

CÓDIGO DE CONDUTA	4
DIRETRIZES INSTITUCIONAIS.....	5
Missão, Valores, Visão e Negócio	5
SOBRE O CÓDIGO DE CONDUTA	6
Abrangência e aplicação	6
Conduta esperada.....	7
Aprovação e atualização	7
Compromisso com leis, regulamentos e normas.....	7
COLABORADORES, AMBIENTE DE TRABALHO E PÚBLICO INTERNO.....	9
Ambiente e as relações profissionais	9
Conduta esperada, quanto ao ambiente e as relações de trabalho:.....	9
Condutas	10
Conduta de Coordenadores e Supervisores	12
Saúde e segurança do trabalho	13
Assédio, preconceito, violência, intimidação e conteúdo impróprio no ambiente de trabalho	13
Conflitos de interesses	14
Sigilo das informações	15
Conduta em mídias e redes sociais	16
RELAÇÕES COM PÚBLICOS EXTERNOS	18
Relacionamento com os clientes	18
Relacionamento com operadoras de planos de assistência à saúde	19
Relacionamento com fornecedores	20
Brindes e gratificações	21
Relacionamento com os concorrentes.....	21
Relacionamento com o meio ambiente	22
Relacionamento com a imprensa.....	22
Atividades políticas e partidárias.....	23
Representação em reuniões e eventos	24
RECURSOS DO HOSPITAL E PROCEDIMENTOS INTERNOS.....	25
Patrimônio	25
Procedimentos financeiros e contábeis.....	25
Tecnologia e segurança da informação -TI	26
Conduta esperada.....	26
Aprovação e atualização	26
Compromisso com leis, regulamentos e normas.....	26
GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA	28
Responsabilidade.....	28
Canal de Ouvidoria Interna.....	28
Medidas Disciplinares	29
TERMO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA DO HOSPITAL	31



CÓDIGO

CÓDIGO DE CONDUTA

Para se obter o sucesso de uma Instituição de Saúde, além da qualidade nos serviços prestados, também existem vários outros aspectos Éticos e de Conduta que são influenciáveis e extremamente importantes, para a construção da percepção e o reconhecimento da Instituição.

O código de conduta expressa as normas básicas que governam nossas atividades diárias, os padrões de comportamento esperados no hospital, além de comunicar nosso compromisso de seguir as leis, regulamentos, padrões de cuidados assistenciais e práticas éticas de negócio, ajudando a assegurar aos colaboradores que todo o Hospital está alinhado às leis e regulamentos que governam a Instituição e suportam nossa missão.

Além de enfatizar a cultura de integridade moral, este código apoia ações para cuidar de pacientes e familiares, amparados na atuação de colaboradores, fornecedores, auditores, imprensa, mídias sociais, órgãos reguladores e fiscalizadores e a sociedade em geral, com respeito, honestidade e busca da excelência.

Este código expressa as principais condutas que devem orientar as decisões e ações diárias de cada colaborador nos diferentes campos de atuação. Cada um de nós, independentemente de sua posição hierárquica na Instituição, é um guardião de sua execução por todos que aqui atuam direta ou indiretamente.



DIRETRIZES INSTITUCIONAIS

Missão, Visão e Valores

MISSÃO

Promover assistência à vida.

VISÃO

Ser referência nos serviços prestados, com humanização e segurança.

VALORES

Ética, comprometimento, responsabilidade social, transparência, segurança do paciente, integridade e respeito.



SOBRE O CÓDIGO DE CONDUTA

A ética abrange uma vasta área, podendo ser aplicada à vertente profissional. Existem códigos de ética profissional que indicam como um indivíduo deve se comportar no âmbito da sua profissão. A ética e a cidadania são dois dos conceitos que constituem a base de uma sociedade próspera.

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

Abrangência e aplicação

As orientações contidas neste código devem ser cumpridas por todos os colaboradores, no desempenho de suas atividades no hospital, ou em seu nome.

Este Código de Conduta se aplica a todo o Hospital Santo Antônio, suas unidades e seus colaboradores, de qualquer nível hierárquico, incluindo corpo clínico, voluntários, jovem aprendizes, estagiários, diretores, membros de conselho, residentes, pacientes, acompanhantes, visitantes e quaisquer terceiros envolvidos com o hospital.

O Hospital Santo Antônio e seus integrantes comprometem-se a cumprir com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas do hospital.

Conduta esperada

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 atualização

A aprovação e atualizações deste código são de responsabilidade da Direção Administrativa, Recursos Humanos e Núcleo de Qualidade.

Compromisso com leis, regulamentos e normas

O Hospital Santo Antônio atua em respeito às leis e às normas que regulamentam as diversas atividades do hospital. Esse compromisso abrange, também, o atendimento pleno aos princípios e às normas que orientam o exercício profissional de todas as categorias existentes. Cabe a cada colaborador conhecer, acompanhar, cumprir e zelar para que sejam cumpridas todas as leis e normas que cercam a atividade do hospital e a sua atuação profissional específica.

Ao setor de Recursos Humanos compete comunicar alterações deste código, com a finalidade de manter atualizado e em conformidade a todos os níveis da organização. Cabe à direção, aos responsáveis dos setores, supervisores e demais colaboradores assegurar o cumprimento das normas e regulamentos.

O Código de Conduta do Hospital Santo Antônio procura cumprir os princípios relativos a Direitos Humanos, Condições de Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

Direitos Humanos (Derivados da Declaração Universal dos Direitos Humanos):

- O HSA respeita e apoia a proteção dos direitos humanos proclamados internacionalmente;
- O Hospital 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):

- O Hospital Santo Antônio assegura o direito de associação no trabalho e o efetivo reconhecimento ao direito de negociação coletiva;
- Apoia a abolição de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;

- O HSA apoia a efetiva abolição do trabalho infantil;
- O Hospital apoia a eliminação da discriminação no emprego.

Meio Ambiente

Todo colaborador deve estar comprometido com leis e regulamentações referentes ao meio ambiente, conforme resoluções normativas, normas técnicas e demais exigências legais, assim como os programas de gestão ambiental.

- O HSA apoia uma abordagem preventiva dos desafios ambientais;
- A gestão ambiental deve objetivar o desenvolvimento sustentável por meio do descarte adequado de resíduos e o consumo racional;
- O Hospital Santo Antônio compromete-se com a promoção de uma maior responsabilidade ambiental;
- O HSA encoraja o desenvolvimento e difusão de tecnologias que preservem o meio ambiente.

Anticorrupção (Derivado da convenção da ONU contra a corrupção):

O Hospital Santo Antônio combate a corrupção em todas as suas formas, inclusive estorsão e propina. Esses princípios devem guiar a conduta de todas as pessoas a quem esse código se aplica e permear todas as atividades desenvolvidas a serviço do HSA.

O HSA preza por seguir as determinações da Lei Nº 12.846/2013, regulamentada pelo Decreto Nº 8.420/2015, a qual dispõe sobre a responsabilidade administrativa, civil e penal de pessoas jurídicas e físicas pela prática de atos corruptivos, praticados no âmbito das empresas interna e externa.

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



COLABORADORES, AMBIENTE DE TRABALHO E PÚBLICO INTERNO

Um bom ambiente de trabalho, com pessoas competentes, valorizadas e engajadas, faz com que a nossa atuação seja mais eficiente. Propiciamos um local de trabalho justo e respeitoso. Buscamos sempre dispor a inclusão e valorização da cooperação em todas as áreas.

Ambiente e as relações profissionais

O Hospital Santo Antônio reconhece que os colaboradores e demais profissionais que fazem parte do sucesso da instituição devem ser tratados com respeito e dignidade.

Estimamos pelo bom relacionamento entre os colaboradores, na forma de como se tratam e na comunicação, incentivando um relacionamento interpessoal saudável e harmônico.

Conduta esperada, quanto ao ambiente e as relações de trabalho:

- Trate com respeito todas as pessoas, independente do cargo ou posição hierárquica, seguindo as orientações e regras estabelecidas em conformidade com as diretrizes institucionais;
- Cumpra com pontualidade e adequadamente os seus horários de trabalho e as normas do cartão ponto;
- Mantenha adequada apresentação pessoal, conforme descrito na política

de uso de uniforme, de acordo com o cargo exercido, utilizando-o corretamente, além do crachá de identificação e atenda às normas e orientações de segurança no trabalho;

- Contribua para um ambiente colaborativo, digno e democrático, respeitando a liberdade de expressão;
- Colabore para ter um bom clima de trabalho e saudável, tendo cordialidade, civilidade e bom humor;
- Rejeite comentários e julgamentos pejorativos que estejam relacionados a colegas de trabalho;
- Não permita que questões pessoais e particulares interfiram nas relações profissionais;
- Tenha iniciativa, esteja comprometido e exerça seu trabalho com competência. Em caso de algum erro, comunique o mais breve possível o coordenador ou seu contato imediato;
- Comprometa-se com o trabalho em equipe, buscando auxiliar o colega, respeitando a individualidade e a busca de consenso;
- Apresente sugestões construtivas a seu coordenador buscando aprimorar a qualidade no trabalho;
- Não crie dificuldades para prejudicar as atividades, ou supervalorizar sua atuação profissional, ou minimizar 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 indevidamente sua imagem, evitando a autopromoção ou obtendo vantagens pessoais;
- Cumpra e faça cumprir as diretrizes de código, comunicando qualquer violação, ato ou omissão que considerar contrário a sua função ou a seus interesses e objetivos da instituição.

Condutas

As condutas, a seguir descritas, representam uma referência construída com a finalidade de orientar a atuação, alinhando o desempenho profissional com as diretrizes organizacionais:

- 1. Aprendizado:** Desenvolver o hábito de buscar novas competências, conhecimentos, habilidades e atitudes, visando a qualificação e melhorando

o desempenho profissional.

2. Comprometimento: Estar comprometido no que se propõe a fazer, zelar pela sua reputação e a da instituição, preocupando-se com o desempenho, tendo responsabilidade, atuando com dedicação, flexibilidade, iniciativa, disciplina, criatividade, envolvimento e inovação.

3. Comunicação: Prezar pela comunicação clara, com precisão e objetividade, certificando-se que foi compreendida pela pessoa que está recebendo a informação, valendo-se dos meios disponíveis e adequados para cada situação.

4. Ética: Agir de acordo com os princípios éticos de conduta, cumprindo a legislação, normas e rotinas internas, mantendo sigilo das informações, honestidade, transparência, respeito e empatia.

5. Excelência no atendimento e assistência: Manter-se à disposição do cliente, seja paciente ou acompanhante, priorizando pelo atendimento de qualidade, eficaz, eficiente, satisfazendo suas necessidades.

6. Humanização: Buscar a humanização das relações e do ambiente de trabalho, visando prestar um atendimento qualificado, com sensibilidade e afetividade, disponibilizando conforto físico, psíquico, emocional e espiritual ao cliente, familiares, colaboradores e demais pessoas que virem em busca dos serviços.

7. Profissionalismo: Respeitar as condutas comportamentais que buscam atender as diretrizes institucionais. Quanto ao cumprimento das tarefas com eficiência e eficácia, tendo pontualidade e assiduidade, respeitando a hierarquia, tendo boa educação e apresentação pessoal, cumprindo normas e rotinas da instituição.

8. Relacionamento socioambiental: Manter o equilíbrio no ambiente de trabalho, harmonizando e fortalecendo as relações através do respeito, clareza, honestidade e lealdade.

9. Responsabilidades socioambiental: Divulgar a cultura da preservação ambiental, buscando a conscientização ao utilizar recursos naturais, evitando danos à sociedade e à imagem da instituição.

10. Zelo pelo patrimônio: Ter zelo, cuidado ao utilizar equipamentos tecnológicos e instalações, contribuindo para a auto sustentabilidade e a preservação da imagem institucional.

Conduta de Coordenadores e Supervisores

A conduta dos coordenadores e supervisores, que ocupam cargos de liderança, devem servir de exemplo aos colaboradores.

O coordenador e responsável de setor, tem a obrigação de promover uma administração de forma competente, justa e ética, devendo prezar pelo bom relacionamento com os colaboradores e com a instituição nos seguintes critérios de conduta:

- As normas e diretrizes da instituição devem ser cumpridas, sendo que o coordenador deve se certificar que a equipe também está seguindo;
- Certifique-se de que conhece e entende o Código de Conduta e, baseie seu comportamento nele, interrompendo quaisquer descumprimentos;
- Participe dos processos de seleção e desenvolvimento dos novos colaboradores, em conjunto com o Recursos Humanos, realizando *feedback* sobre o seu desempenho e orientando sobre as suas atribuições;
- Mostre-se disponível a solucionar as dúvidas que são apresentadas, buscando orientação antes de responder, quando necessário; além de promover um bom clima organizacional e pacificar eventuais conflitos;
- Mantenha-se disponível com a equipe, a fim de ter um diálogo aberto, expondo possíveis preocupações, agindo com honestidade e tratando-os sempre com o devido respeito;
- Siga a sua jornada de trabalho de forma correta e, monitore a jornada dos colaboradores da sua equipe;
- Acompanhe de forma contínua os resultados na execução das atribuições;
- Execute os planos de trabalho propostos e vinculados aos Procedimentos Operacionais Padrão (POP's);
- Demonstre periodicamente as atividades, as metas e os resultados que foram atingidos, os quais tinham sido propostos no planejamento estratégico e operacional da instituição;
- Não deve se utilizar do cargo de coordenador para solicitar favores ou serviços pessoais a terceiros;
- Não tolere ou exerça atitudes que configurem assédio moral ou sexual;
- Tenha zelo pela imagem, informações e patrimônio da instituição.

Saúde e segurança do trabalho

O Hospital Santo Antônio está empenhado em promover a saúde e a segurança no local de trabalho, para isso conta com o SESMT (Serviço Especializado em Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho).

Conduta esperada:

- Prezamos pelo cumprimento das normas e procedimentos exigidos na realização das tarefas diárias, seguindo criteriosamente as regras referentes à saúde e segurança do trabalho;
- Deve ser informado ao SESMT quando ocorrer algum comportamento irregular, o qual coloque em risco a saúde e a integridade física de qualquer colaborador;
- Devem ser utilizados de forma correta os EPI's (Equipamento de Proteção Individual), bem como a conservação, higienização e guarda que é de responsabilidade do colaborador;
- Não deve ser executada qualquer atividade sem condições adequadas de segurança, preservando sempre a sua integridade física e de seus colegas;
- Sempre que solicitado, compareça ao setor do médico do trabalho;
- Informe ao SESMT ou aos integrantes da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidente), o mais breve possível, sempre que ocorrer qualquer tipo de acidente de trabalho, para que sejam tomadas as providências necessárias;
- Esteja disponível às ações, projetos e capacitações promovidas pela área de segurança do trabalho.

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

O Hospital Santo Antônio compromete-se com a promoção de um ambiente de trabalho livre de assédio, preconceito, violência ou intimidações.

Atitudes que caracterizem discriminação 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 no hospital.

Assédio refere-se à conduta verbal ou física de humilhação, coação ou ameaça a colaboradores. Refere-se, também, a criar um ambiente de trabalho 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 ou ameaça no relacionamento entre colaboradores, independente de seu nível hierárquico.

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

Conduta esperada:

- Participe da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando a todos de forma digna e respeitosa;
- Não tolere preconceito, assédio, ameaças de qualquer natureza, denunciando sempre o autor de tais condutas, ainda que seja o seu superior hierárquico;
- Nunca porte armas de qualquer espécie nas dependências do hospital.

Atitudes que não são toleradas:

- Desqualificação pública de colaboradores por meio de insultos;
- O tratamento de subordinados com desrespeito;
- A perseguição a colaboradores, clientes, visitantes ou quaisquer pessoas que se mantêm relações profissionais, por meio de ameaças ou pelo exercício arbitrário de uma posição de poder;
- O assédio sexual, praticado mediante declarações não desejadas;
- O armazenamento ou utilização de materiais ou conteúdos impróprios, que desrespeite qualquer indivíduo ou entidade;
- Leia a PO.PAT.01 Política de Casos Especiais para orientações claras do que e como fazer caso necessário em alguma das condutas citadas acima.

Conflitos de interesses

No decorrer das atividades diárias, as pessoas se deparam com uma série de decisões que podem configurar um conflito de interesses. Fica sob a responsabilidade individual tomar decisões imparciais, excluindo os interesses pessoais, financeiros ou que de alguma maneira venha a afetar seu julgamento. O conflito de interesse na relação colaborador-hospital ocorre quando o empregado utiliza sua influência ou comete atos com o intuito de beneficiar interesses particulares e/ou que se contraponham ao interesse do hospital, podendo causar danos ou prejuízos a ela.

Alguns dos conflitos comuns incluem:

- Conceder ou manter negociações com a instituição visando ganho pessoal, de familiares ou amigos;
- Receber dinheiro, serviços ou outros benefícios pessoais, financeiros, de modo direto ou indireto, de fornecedores ou terceiros;
- Utilizar do cargo para solicitar favores ou obter vantagens pessoais ou para terceiros;
- Utilizar as instalações e recursos para promover ou manifestar-se politicamente;
- Utilizar o horário de trabalho, para fins particulares;
- Utilizar recursos financeiros e oportunidades de negócio da instituição para ganhos pessoais;
- Gerar influência visando a contratação de serviços ou aquisição de insumos de fornecedores.

Conduta esperada:

- Atue e tome decisões de forma clara, objetiva e imparcial, cumprindo para com suas responsabilidades com o hospital;
- Ao exercer atividades externas, remuneradas ou não, que venham a concorrer com os interesses, mantenha o cuidado para que não venha causar desgaste físico ou emocional que prejudique sua conduta ou desempenho profissional;
- Não manter atividades paralelas utilizando-se do mesmo tempo que contratualmente deveria ser dedicado à instituição, para exercício de atividades particulares, comerciais, científicas ou acadêmicas;
- Abster-se de influenciar ou participar de decisões operacionais, técnicas ou comerciais com fornecedores ou clientes em que o próprio cuidador, seu cônjuge ou parente, tenha interesse econômico ou influência nas negociações;
- Não comercializar produtos ou serviços nas dependências do hospital, dentro ou fora do seu horário de expediente.

Sigilo das informações

O Hospital Santo Antônio respeita a confidencialidade e privacidade das informações, tanto da instituição, bem como, dos colaboradores, clientes, fornece-

dores e demais partes interessadas, sendo autorizadas publicações somente com autorização.

Conduta esperada:

- Manter em sigilo as informações confidenciais ou restritas, as quais venha a ter acesso ou que sejam confiadas, em razão de suas responsabilidades e funções, sejam elas de propriedade do Hospital ou das demais partes interessadas, inclusive dados pessoais de pacientes e cuidadores;
- Não reproduzir nem divulgar tais informações, sejam elas totais ou parciais, salvo se autorizadas formalmente pelo proprietário da informação ou exigido por lei ou por decisão judicial;
- Não utilizar tais informações para a obtenção de vantagens próprias ou para terceiros;
- Somente disponibilizar informações solicitadas por partes interessadas quando tiver autoridade ou receber, formalmente, autorização superior para tanto;
- Disponibilizar informações autorizadas de forma completa, precisa, clara e oportuna;
- Senhas de acesso são ferramentas de proteção das informações, por isso, seu uso é estritamente pessoal e intransferível. Senhas de acesso não devem ser compartilhadas;
- Registros e documentos relacionados com cuidadores, saúde ocupacional e segurança, meio ambiente, contratos e finanças, projetos de responsabilidade social e pacientes só podem ser destruídos após os prazos legais.

Conduta em mídias e redes sociais

O Hospital Santo Antônio, diariamente, está presente nas mídias e redes sociais, informando sobre serviços, notícias, novidades, dicas de saúde, mantendo a população inteira-da das notícias que envolvem a instituição.

O colaborador deve ter cuidado nas suas postagens particulares em suas redes sociais, baseando-se nos preceitos de respeito, ponderação e discernimento, pois se entende a relação direta do colaborador, enquanto profissional e representante da instituição perante a comunidade.

A liberdade de expressão é um direito assegurado em lei, bem como, sua respectiva responsabilização. Quando o colaborador se expressa, representa não só sua mensagem pessoal, como também sua imagem profissional.

Conduta esperada:

- Tenha responsabilidade ao expor suas publicações, tendo cuidado para que as mesmas não envolvam de forma negativa a imagem do hospital;
- Os coordenadores, responsáveis de setores, supervisores, direção e demais cargos de coordenação, devem ter uma atenção mais detalhada ao utilizar as redes sociais, evitando que sua opinião pessoal seja confundida com a posição da instituição;
- Ao verificar algum comentário sobre a instituição nas mídias, comunique a Ouvidoria do hospital, pois a mesma fará uma análise e entrará em contato com os envolvidos caso necessário;
- Não devem ser publicados conteúdos envolvendo o hospital, cujo caráter seja de ameaças, constrangimento, calúnia, racismo e demais ofensas;
- Não expor informações sobre pacientes, usuários, parceiros e fornecedores, seguindo critérios estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Não devem ser criadas comunidades, páginas, utilizando a imagem do hospital;
- Não utilizar e-mail da instituição para administrar perfis em redes sociais;
- Preserve a segurança, privacidade e a confidencialidade das informações do hospital;
- Não divulgue ou compartilhe imagens, vídeos ou informações internas do Hospital, as quais não tenham sido divulgadas nos canais oficiais;
- Não manifeste opiniões dando a entender ou subentender que se trata de posicionamento oficial do hospital.

PÚBLICO

RELAÇÕES COM PÚBLICOS EXTERNOS

Relacionamento com os clientes

Estamos comprometidos em oferecer resolutividade em saúde e temos o compromisso com a segurança, o respeito e a dignidade dos clientes, oferecendo-lhes qualidade nos serviços prestados com satisfação e 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 área.

Conduta esperada, 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 entendimento mútuo;
- Seja receptivo às suas opiniões e busque as melhorias necessárias e viáveis;
- Coloque-se à disposição do paciente ou acompanhante para atender as suas demandas, apresentar-lhes as suas explicações ou justificativas cabíveis em prazo adequado;

- Efetue registros como evolução, prescrição e outros, que reflitam de forma clara e precisa 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 os riscos na assistência ao paciente;
- Conforme as políticas e orientações institucionais, incentive os pacientes e familiares a se envolverem no cuidado, construindo com a segurança assistencial.

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

- A negligência no atendimento ao paciente;
- O acesso ao manuseio indevido de bens e itens pertencentes ao paciente e seus acompanhantes;
- Insinuações aos pacientes ou seus acompanhantes 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 ou outros profissionais de saúde a serem proporcionadas aos pacientes;
- A desatenção no manuseio de documentos relativos ao prontuário do paciente (em virtude do risco de acarretar inadequações, 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.

Conduta esperada:

- 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 da operadora 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, através da PO.COM.01 Política dos dos Fornecedores, onde serão avaliados os fornecedores externos.

Conduta esperada:

- Conceda a todos os potenciais fornecedores, quando da aquisição de insumos ou serviços, um tratamento justo e honesto, sem favorecimentos;
- Não esteja conflitado para 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 expectativas do Hospital Santo Antônio quanto a preços, prazos, garantias e condições de pagamento;
- Esteja sempre à procura de fornecedores que propiciem maior benefício à instituição, resguardando o preceito de qualidade, associado ao equilíbrio entre custo e benefício;
- Siga os procedimentos adequados, obtendo todas as aprovações internas apropriadas para assegurar, entre outras questões, a existência de todas cláusulas contratuais devidas;
- Explícite todas condições através de documentos e contratos, os quais devem ser cumpridos de acordo com a legislação vigente e a política institucional;
- 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 de 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 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.

Não é permitido que colaboradores solicitem doações de valores a terceiros (profissionais médicos, fornecedores e outros), visando a realização de confraternizações não promovidas ou autorizadas pelo Hospital Santo Antônio.

Itens e doações destinadas à instituição, que excedam o anteriormente exposto, quando para colaboradores, somente poderão ser aceitos se autorizados pela Direção do Hospital, que avaliará a possível existência de conflitos de interesses.

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 caracterizarem a obtenção de benefícios de qualquer natureza.

Conduta esperada:

- Respeite as premissas da instituição quanto ao recebimento e concessão de brindes, gratificações e outros itens, protegendo dessa forma a reputação de terceiros e a reputação do Hospital Santo Antônio 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 que o Hospital Santo Antônio espera ser tratado.

Defenderemos a liberdade de mercado e de iniciativa, competindo com justiça

e ética dentro das leis em vigor.

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

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

Conduta esperada:

- Mantenha o sigilo sobre informações estratégicas e confidenciais de propriedade do Hospital;
- Não mantenha contato com concorrentes visando transmitir-lhes informações sigilosas;
- Entre em contato com seus superiores ou Direção, 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.

Conduta esperada:

- Cumpra a legislação voltada à prevenção do meio ambiente;
- Não fume nas dependências do hospital;
- Alimente-se somente em áreas autorizadas para este fim;
- Mantenha os banheiros em perfeitas condições de higiene, depois de utilizá-los;
- Consuma água ou 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 Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde PL.PGRSS.01.

Relacionamento com a imprensa

Somos comprometidos em transmitir as informações necessárias à imprensa,

com transparência e veracidade, o que será feito pelo setor de Comunicação e Marketing, com a autorização prévia da Direção do Hospital.

Conduta esperada:

- 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 fornecer informações para a imprensa, direcione o solicitante ao setor de Comunicação e Marketing, do Hospital Santo Antônio, este saberá como proceder.

Atividades políticas e partidárias

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, construída sobre valores de transparência, respeito mútuo e parceria entre o Hospital Santo Antônio 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 oferecimentos de qualquer vantagem a funcionário público ou de governo, para agilização de serviços de rotinas ou ações administrativas.

Respeitamos o direito individual de cada colaborador de se envolver em assuntos cívicos e participar de processos políticos.

Conduta esperada:

- 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 de processo político, que ele ocorra em seu tempo livre e a sua custa, tornando claro que as manifestações são suas e não da instituição.

Representação em reuniões e eventos

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

Conduta esperada:

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



RECURSOS DO HOSPITAL E PROCEDIMENTOS INTERNOS

Patrimônio

Nosso patrimônio se constitui de bens tangíveis (imóveis, veículo, 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 da Contabilidade, as práticas contábeis vigentes e demais legislações aplicáveis.

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

Conduta esperada:

- Atue de forma idônea, honesta e transparente na utilização de recursos financeiros da instituição;
- Nas movimentações financeiras, siga os procedimentos adequados e obtenha todas as aprovações internas apropriadas e obrigatórias;
- Não aprove e efetue qualquer pagamento com intenção ou ciência de que seja 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 divulgação de informações financeiras, de demonstrações contábeis e prestação de contas às partes interessadas, de forma transparente, precisa e correta.

Tecnologia e Segurança da Informação - TI

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

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

Visando a segurança, é nossa prerrogativa, bloquear, através de um sistema, todo conteúdo que possa ser acessado nos sistemas e dispositivos. Dando liberação, através de senha, para quem compete acessá-los.

Conduta esperada:

- Esteja comprometido a proteger e utilizar eticamente as informações, os sistemas e dispositivos tecnológicos;
- Zele pelo sigilo de suas senhas de acessos aos sistemas, não fornecendo e divulgando a terceiros;
- Acesse dados e informações somente inerente aos seus níveis e perfis de acesso, permissões e atribuições profissionais, sendo vedado realizar acessos não autorizados e invasões.

GES TÃO



GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

A gestão do Código de Conduta, a cargo do Recursos Humanos, terá como objetivo fomentar um ambiente íntegro, com condutas éticas, suportando ações que visem ao cumprimento de leis, regulamentos e outros documentos internos, aplicáveis às atividades da instituição.

Responsabilidade

É responsabilidade de todos zelar e praticar as diretrizes estabelecidas no Código de Conduta Ética. O Recursos Humanos reforçará a aplicação do Código, propondo ações de atualização, disseminação e cumprimento deste instrumento, assegurando sua eficácia e efetividade. O RH é responsável por desenvolver e aplicar um plano de comunicação e treinamentos dos temas do Código, bem como, receber e efetuar a gestão das apurações das denúncias capturadas pelo Canal de Ouvidoria, dando suporte para a tomada de decisões.

Canal de Denúncia

Estará à disposição do colaborador para expressar as preocupações, que possam ter ocorrido na violação do Código de Conduta, lei ou regulamento interno, no desempenho da função.

O colaborador será tratado de maneira justa e respeitosa, tendo o compromisso do Hospital Santo Antônio em proteger seu anonimato. O Hospital não tolerará qualquer forma de retaliação, contanto que ele não esteja envolvido na infração. Todas as denúncias devem ser precisas e verdadeiras, além de serem acompanhadas, sempre que possível, de evidências, fatos e dados concretos.

Medidas Disciplinares

Desvios, descumprimentos ou violações ao Código de Conduta, alguma lei, regulamento, política ou norma interna, podem levar às medidas disciplinares que, quando aplicadas, devem servir como elemento educador.

As medidas disciplinares têm como objetivo estabelecer regras para garantir os padrões ou comportamentos 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, podendo incluir:

- Advertência verbal;
- Advertência por escrito;
- Suspensão;
- 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 para cada infração, nos termos das disposições legais e de acordo com a gravidade da falta cometida.

CÓDIGO DE CONDUTA



-  (54) 3344.3700
-  www.hsasaude.com.br
-  ouvidoria@hsasaude.com.br
-  HSASaudeRS
-  HSASaudeRS
-  Farmacia.HSA
-  CentroDiagnostico.HSA

TERMO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA DO HOSPITAL

Declaro que recebi o Código de Conduta do Hospital Santo Antônio de Tapejara RS e me comprometo a ler e seguir todas as disposições deste Código, zelando pelos princípios e valores do Hospital, por meio de minhas ações e atitudes.

Declaro que registrarei e informarei, imediatamente, meu Coordenador, caso tenha conhecimento de alguma violação a este Código.

Local de trabalho

Nome







CPF

Tapejara, ____ de _____ de 20__

Assinatura do colaborador

CÓDIGO DE CONDUTA



-  (54) 3344.3700
-  www.hsasaude.com.br
-  ouvidoria@hsasaude.com.br
-  HSASaudeRS
-  HSASaudeRS
-  Farmacia.HSA
-  CentroDiagnostico.HSA