



MANUAL DE CONDUTA ÉTICA



OSWALDO CRUZ
HOSPITAL ALEMÃO



ÍNDICE

1. Mensagem CEO	05
2. Apresentação	06
3. Abrangência	07
4. Nossos princípios organizacionais	09
5. Introdução	10
5.1 Conflitos de Interesse	12
5.2 Presentes, brindes, vantagens e favores	12
5.3 Confidencialidade das informações	13
5.4 Público Externo	14
6. Registros contábeis	20
7. Atividade profissional específica	21
8. Canal Confidencial	22
9. Responsabilidades	24
10. Glossário	25



1. MENSAGEM DO CEO



Paulo Vasconcellos Bastian
CEO

Ao longo de sua história, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz construiu a base para ser, hoje, um dos maiores centros hospitalares da América Latina, reconhecido como a melhor assistência do país.

Para seguir zelando por sua reputação, é fundamental que todos conheçam nossos valores, bem como as normas e diretrizes que norteiam a Instituição e que representam nossa forma de agir.


Para garantir que todos possam desempenhar seus deveres e direitos, é essencial **o conhecimento, o respeito e o cumprimento das normas e diretrizes deste manual**, o qual explicita a conduta que o Hospital Alemão Oswaldo Cruz espera de seus colaboradores e dos demais públicos com os quais se relaciona no dia a dia. Ao entender como a Instituição pensa e colocar em prática esses princípios, é possível construirmos uma relação sólida e duradoura.

2. APRESENTAÇÃO


Os princípios e valores praticados ao longo do tempo contribuíram para o desenvolvimento sustentável do HAOC e o alcance da excelência nas áreas de atuação.

Conduta e comportamento de referência mantêm a credibilidade conquistada e fortalecem sempre os valores da nossa Instituição.

Este Manual de Conduta Ética reforça, uma vez mais, o nosso compromisso em manter um ambiente de trabalho saudável, pautado em um relacionamento ético entre as pessoas.



O Hospital Alemão Oswaldo Cruz (HAOC) é uma associação sem fins lucrativos que, desde 1897, está comprometida com as necessidades de saúde da população.



3. ABRANGÊNCIA

O presente Manual de Conduta Ética se aplica nos relacionamentos internos e externos, e suas diretrizes devem ser observadas por todos os colaboradores do HAOC.

Os terceiros, médicos do corpo clínico e demais profissionais que atuam ou de alguma forma representem o HAOC, devem observar os princípios éticos e dispositivos deste Manual de Conduta Ética na condução dos negócios e em relação aos nossos diversos públicos.





4. NOSSOS PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS

VISÃO

(Como enxergo o mundo e a saúde)

O cuidado pleno à saúde acontece na harmonia entre o conhecimento e o acolhimento.

MISSÃO

(Minha ambição no dia a dia)

Ser preciso e humano para garantir a melhor experiência e resultado em saúde para o paciente.

VALORES

(Como faço meu trabalho no dia a dia)

Segurança do paciente

Atenção e precisão para entregar o essencial para nossos pacientes: segurança.

Acolhimento

É na relação humana do toque e do olhar que se dá a mais profunda medicina.

Verdade

A confiança é nosso meio e a credibilidade nosso fim. Somos íntegros com nós mesmos e com o mundo à nossa volta.

Protagonismo colaborativo

O hospital é um organismo vivo. Cada um precisa exercer seu papel, mas, sobretudo, ter iniciativa, se enxergar no outro e trabalhar em conjunto.

Tradição inovadora

Preservação da cultura e dos marcos históricos de um hospital centenário, mas que sabe se reinventar para evoluir continuamente.

5. INTRODUÇÃO

Um ambiente de trabalho saudável que propicie o desenvolvimento dos colaboradores somente será possível por meio de relacionamentos pautados no respeito, cordialidade, educação e profissionalismo. Dessa forma, devemos:

- Respeitar a diversidade, sem discriminação de raça, sexo, religião, idade, classe social, limitação física ou qualquer outro atributo;
- Estimular o respeito, a colaboração e o trabalho em equipe;
- Observar a legislação e todas as normas internas, em especial, as de saúde, higiene e segurança e o uso dos devidos equipamentos de proteção;
- Informar à área de Desenvolvimento Humano a existência de familiares que trabalhem ou venham a trabalhar no HAOC. A contratação de parentes será objeto de deliberação conforme política própria;
- Não utilizar do cargo ou função para criar qualquer tipo de constrangimento ou vantagens;
- Repudiar e reportar ao Canal Confidencial (vide tópico 8) qualquer forma de ameaça, abuso e assédio moral ou sexual;
- Não permitir nenhuma forma de trabalho infantil ou trabalho forçado;
- Evitar operações de empréstimos pessoais entre empregados;
- Zelar pela aparência pessoal e seguir as regras de vestuário que forem determinadas para a função;
- Zelar pelos ativos do HAOC. O HAOC faz investimentos constantes para oferecer as melhores condições de trabalho possíveis e é dever de todos utilizar os recursos, sejam equipamentos, móveis, materiais, medicamentos e infraestrutura, de forma responsável;

- Atentar que, de acordo com a Lei Estadual 13.541 de 07 de maio de 2009, é proibido fumar nas dependências do HAOC, tanto nas áreas fechadas como ao ar livre;
- Não comercializar mercadorias ou serviços particulares nas dependências do HAOC e não autorizar o ingresso de pessoas com essa finalidade. A comercialização de produtos é restrita à Área de Lazer, mediante aprovação e observação das regras internas.



5.1 Conflitos de Interesse

As atividades dos colaboradores e suas relações pessoais não devem conflitar com os interesses do HAOC. Potenciais conflitos de interesses devem ser informados imediatamente ao superior hierárquico, que levará o assunto à respectiva Superintendência.

Os colaboradores não devem utilizar do HAOC e de suas funções para obter benefícios ou vantagens pessoais para si próprios ou para pessoas relacionadas. Da mesma forma, não devem contratar ou decidir sobre a contratação de parentes ou empresas de sua propriedade ou de pessoas relacionadas.

Os colaboradores não devem aceitar e nem oferecer a prestação de serviços a pacientes, familiares ou acompanhantes.

A prestação de serviços para outra empresa deve ser comunicada pelo empregado ao superior hierárquico e à área de Desenvolvimento Humano. Os colaboradores devem cuidar para que as atividades externas não conflitem ou não prejudiquem o desenvolvimento de suas funções no HAOC.

Os ativos, recursos, propriedade intelectual e instalações do HAOC devem ser usados dentro dos objetivos propostos, incluindo-se os acessos concedidos à internet, eliminando-se o uso excessivo, improdutivo ou que comprometa a imagem do HAOC.

5.2 Presentes, Brindes, Vantagens e Favores

O relacionamento com clientes, fornecedores, prestadores de serviços, pacientes e acompanhantes ou qualquer pessoa/empresa com os quais o HAOC mantém relações comerciais deve ser baseado na transparência e na ética.

Diante dessa situação, os colaboradores devem observar as diretrizes abaixo:

- Não solicitar e nem aceitar qualquer incentivo em dinheiro, comissões, propinas ou equivalentes em seu favor ou em favor de terceiros;

- Recusar o recebimento de dinheiro, em qualquer quantia, oferecido por pacientes ou acompanhantes a título de agradecimento ou outros motivos;
- Não aceitar presentes ou brindes de valor superior à USD 100.00. Havendo o recebimento de um presente/brinde de valor superior a USD 100.00, cuja recusa não tenha sido possível, deverá ser encaminhado ao gestor, que informará o Comitê de Conduta para definição;
- Caso o colaborador receba qualquer convite para eventos, feiras ou congressos, recebidos de clientes, fornecedores, parceiros ou prestadores de serviços, deverá informar seu gestor, que direcionará para avaliação da respectiva Superintendência, por intermédio da área de Educação Corporativa

5.3 Confidencialidade das informações

Toda e qualquer informação interna e institucional, principalmente, informações e imagens relacionadas a pacientes, dados financeiros, acordos, contratos, projetos, estudos, documentos, bases cadastrais, infraestrutura, entre outros, que não sejam de domínio público, devem ser mantidas pelos colaboradores em segurança e com adequado sigilo, conforme previsto nas políticas internas de gestão de informações.

As informações e os conhecimentos internos não podem ser usados para fins pessoais ou favorecimento de terceiros. Todos os registros relacionados ao trabalho são de propriedade do HAOC, mesmo aqueles de autoria ou participação dos colaboradores.

Os colaboradores devem observar as políticas para uso de e-mail, internet e utilização de softwares. O acesso aos computadores e sistemas deve estar protegido por senhas individuais e intransferíveis que serão alteradas com frequência.

Os documentos em papéis, principalmente aqueles que contêm informações de pacientes, devem ser guardados em local protegido e com acesso restrito, de acordo com as políticas e rotinas existentes e prazos legais estabelecidos.

5.4 Público Externo

Atendimento aos Pacientes

O acolhimento e a assistência aos pacientes com elevado padrão ético, profissionalismo, segurança, qualidade do cuidado e não discriminatório são atributos que permanecem na essência do HAOC e devemos disseminá-los dentro da Instituição.

Os colaboradores devem, permanentemente, atender aos padrões e parâmetros de qualidade estabelecidos em políticas, rotinas, programas e manuais, visando sempre a segurança dos pacientes e zelando pelas certificações conquistadas pelo HAOC.

O HAOC não admite que insatisfações pessoais ou profissionais sejam manifestadas aos pacientes ou acompanhantes destes. Orienta-se a utilização dos canais formais existentes (Gestor, Fale com o DH e/ou Canal Confidencial).

Sugestões de melhorias de processo ou no atendimento ao paciente devem ser reportadas ao gestor ou à área de Desenvolvimento Humano que avaliará a implementação das medidas de melhorias.

Corpo Clínico

O HAOC valoriza a atuação dos médicos e incentiva o desenvolvimento profissional.

O Regimento Interno do Corpo Clínico disciplina a constituição, ação, relação, avaliação e direção dos médicos para o exercício de suas atividades profissionais no HAOC em consonância com o Código de Ética Médica, bem como estabelecem os direitos e deveres dos membros do Corpo Clínico e, também, as atribuições dos Órgãos e Comissões previstas.

Os casos de natureza ética relacionados à atividade profissional médica serão analisados pela Comissão de Ética Médica.

Clientes

As negociações com clientes são pautadas na honestidade, respeito e transparência. Dessa forma, as informações devem ser corretas e precisas, e disponibilizadas para as devidas validações.

Concorrentes

O HAOC está comprometido com o princípio da livre concorrência, competindo com ética e justiça, e veda qualquer prática anticompetitiva para obter benefícios ou vantagens.

Fornecedores e Prestadores de Serviços

A relação com fornecedores e prestadores de serviços deve ser pautada na honestidade e profissionalismo. Em hipótese alguma, relacionamentos ou interesses pessoais serão fatores para uma contratação.

Deve haver integridade na negociação comercial com tratamento justo e sem diferenciação aos fornecedores qualificados e em situação regular perante o HAOC.

O HAOC espera que os fornecedores cumpram com as exigências ambientais, legais, trabalhistas e tributárias, podendo ser solicitados documentos que comprovem tal regularidade.

Imprensa

A credibilidade conquistada ao longo do tempo é resultado do relacionamento com o público interno e externo, respaldada nos princípios e valores praticados pelo HAOC.

A fim de manter essa credibilidade e evitar repercussões que eventuais assuntos possam produzir, somente porta-vozes autorizados e legitimizados podem se manifestar em nome do HAOC com a imprensa.



Imagem Institucional

A imagem e reputação de excelência do HAOC foram conquistadas ao longo do tempo graças ao esforço e dedicação de seus colaboradores. Portanto, devemos cuidar para preservar esse patrimônio tão valioso.

Dessa forma, os colaboradores devem evitar fazer qualquer comentário ou divulgar imagens vinculadas ao HAOC que não devam se tornar públicas.

Mídias Sociais

Mídias como Facebook e Twitter são meios populares e eficientes de comunicação. As informações nas mídias sociais repercutem de maneira muito rápida e, muitas vezes, de forma inesperada. Portanto, reforçamos que a imagem do HAOC é responsabilidade de todos os colaboradores e qualquer comentário ou imagem/fotografia relacionados à Instituição devem ser tratados de maneira criteriosa.

Palestras e Eventos

Caso o colaborador seja convidado e autorizado a participar de palestras e eventos em nome do HAOC, será necessária autorização prévia do gestor e da respectiva superintendência para expor qualquer informação ou case do HAOC.

Ensino e Pesquisa

O HAOC tem a missão de fomentar o desenvolvimento de estudos clínicos, a capacitação e a divulgação de conhecimento na área médica e afins.

A disseminação do conhecimento deve seguir alto padrão ético e de qualidade, proporcionando uma adequada capacitação e atualização de profissionais do segmento.

As pesquisas são pautadas na dignidade e na integridade, e avaliadas pela Comissão de Ética em Pesquisas.

Governo, Leis e Regulamentos - Práticas Anticorrupção

O relacionamento com o setor público está fundamentado na legalidade e transparência das suas operações.

Todos os colaboradores devem refutar qualquer forma de pressão, corrupção, solicitação ou aceitação de propinas ou subornos de agentes públicos e, da mesma forma, não oferecer qualquer benefício, privilégio ou vantagem, direta ou indiretamente, que possa influenciar em decisões favoráveis ao HAOC. A mesma conduta ética espera-se dos fornecedores, prestadores de serviços, consultores ou parceiros de negócios que representem o HAOC no relacionamento com Entidades Públicas.

Leis e regulamentos devem ser cumpridos e o HAOC utiliza da legitimidade na contestação de eventual medida legal ou fiscal que entender não ser aplicável.

Em caso de fiscalização ou investigação, os colaboradores devem prestar as devidas informações solicitadas pelos Órgãos do Governo.

Participação Política

O HAOC não influencia e nem interfere na opinião política das pessoas e também não realiza contribuições, doações ou apoio de qualquer natureza, incluindo lazer, transporte, locação, presentes e brindes a partidos, representantes ou militantes políticos ou para candidatos a cargos públicos.

Os colaboradores têm o direito de participar de atividades políticas em caráter estritamente pessoal e não como representante do HAOC, as quais não devem conflitar com o horário de trabalho no HAOC. Da mesma forma, é vedada a propaganda política de qualquer natureza nas dependências do HAOC.

Sustentabilidade Social

O desenvolvimento sustentável está fundamentado em três componentes: responsabilidade social, práticas econômicas com governança corporativa e gestão ambiental. Nessa linha, o HAOC reforça o seu compromisso de desenvolvimento sustentável com as seguintes ações:

- Promover um trabalho de responsabilidade social, por meio de projetos firmados com o Governo Federal, Estadual ou Municipal, em benefício da população;
- Estimular a participação de colaboradores em projetos sociais que não conflitem com as funções desenvolvidas no HAOC;
- Adotar práticas de governança corporativa que assegurem a perenidade da assistência médica e hospitalar;
- Proteger o meio ambiente através da destinação adequada de resíduos, redução no consumo de água e energia elétrica e incentivar o processo de reciclagem.



6. REGISTROS CONTÁBEIS

Os registros contábeis do HAOC devem ser precisos, completos e verdadeiros, de forma a refletir com exatidão a natureza de cada transação.



7. ATIVIDADE PROFISSIONAL ESPECÍFICA

As questões de natureza ética nas atividades multiprofissionais, como médica, de enfermagem e questões relacionadas à pesquisa, serão analisadas pelas respectivas Comissões de Ética, seguindo as normas previstas pelos Conselhos de Classe.



8. CANAL CONFIDENCIAL

Todos os colaboradores que vierem a ter conhecimento de qualquer violação ao Manual de Conduta Ética devem informar ao Comitê de Conduta, por meio do Canal Confidencial, pelo *website*

www.canalconfidencial.com.br/haoc
ou pelo telefone 0800 721 0758,
de segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 18h00.

Após esse horário, o atendimento será eletrônico. O Canal Confidencial é operado por uma empresa externa especializada.

O encaminhamento de qualquer assunto será tratado com total confidencialidade e, embora o anonimato seja assegurado àquele que o assim desejar, o assunto deve ser consistente e fundamentado naquilo que for comunicado.

As violações informadas serão analisadas com independência e imparcialidade.

O HAOC não tolerará nenhum tipo de retaliação por violações comunicadas.

8.1 Penalidades

Qualquer colaborador que violar o Manual de Conduta Ética do HAOC ficará sujeito a medidas disciplinares, previstas na legislação, em normas ou contratos, de acordo com a gravidade da violação, avaliada e definida pelo Comitê de Conduta, podendo ser, desde simples advertência verbal, até o desligamento por justa causa, além de eventuais medidas legais cabíveis.



9. RESPONSABILIDADES

9.1 Gestão do Manual de Conduta Ética

O Comitê de Conduta, instituído pelo Conselho Deliberativo, é o Órgão competente para avaliar e propor alterações no presente Manual de Conduta Ética.

Este Comitê se subordina ao Superintendente Executivo do HAOC e é composto pelo Superintendente Executivo, Superintendente de Desenvolvimento Humano e Institucional, Gerente de Auditoria Interna e Gerente Jurídico.

Eventuais dúvidas ou situações não previstas devem ser avaliadas e esclarecidas pelo Comitê.

O Comitê tem a responsabilidade de assegurar que todas as violações informadas foram verificadas e as devidas medidas aplicadas.

9.2 Gestor

Os gestores são responsáveis por:

- Comunicar o conteúdo do Manual de Conduta Ética aos colaboradores de suas equipes;
- Disseminar os princípios éticos aplicáveis nos relacionamentos internos e externos sob sua responsabilidade;
- Assegurar o cumprimento dos processos, procedimentos, políticas e rotinas de sua área de responsabilidade dentro dos padrões éticos exigidos;
- Orientar os seus subordinados quando da existência de situações que possam causar violações ao Manual de Conduta Ética.

9.3 Colaborador

Os colaboradores são responsáveis por:

- Aderir e agir de acordo com as diretrizes e princípios deste Manual de Conduta Ética;
- Cumprir com os processos, políticas, procedimentos e rotinas de trabalho de suas atividades de acordo com os padrões éticos exigidos;
- Comunicar ao Comitê de Conduta, por meio dos canais de comunicação detalhados no item 8, qualquer violação a este Manual que venha a ter conhecimento.

10. GLOSSÁRIO

Área de subordinação: Relação hierárquica que determina a atuação em uma mesma área.

Assédio Moral: É a exposição dos trabalhadores a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções. Para se caracterizar como um ato de assédio moral, deve se constatar repetição sistemática, intencionalidade (forçar o outro a abrir mão do emprego), direcionalidade (a uma pessoa determinada do grupo), temporalidade (durante a jornada, por dias e meses) e degradação deliberada das condições de trabalho.

Colaboradores: São considerados colaboradores: associados, conselheiros, empregados, terceirizados, parceiros de negócios, autônomos, residentes, aprendizes e estagiários.

Confidencialidade: É a qualidade daquilo que é confidencial. Toda e qualquer informação interna e institucional, que não seja de domínio público, é considerada confidencial.

Conflito de interesse: Configura-se conflito de interesse quando uma decisão é influenciada pelos interesses pessoais em detrimento aos interesses do HAOC.

Ética: Conjunto de princípios morais que se deve observar no exercício de uma profissão. Parte prática da filosofia social, que indica as normas a que devem ajustar-se as relações entre os diversos membros da sociedade.

Integridade: Inteira moral, retidão, honestidade, imparcialidade.

Propina: Soma de dinheiro ou presente que se dá extraoficialmente a um empregado por serviço prestado no exercício das suas funções.

Reputação: Fama, renome, conceito em que uma pessoa ou uma empresa é tida.



TERMO DE RECEBIMENTO E CIÊNCIA

Declaro que recebi o Manual de Conduta Ética do Hospital Alemão Oswaldo Cruz e estou ciente e de acordo com as disposições nele contidas.

Comprometo-me em cumprí-lo integralmente, bem como comunicar imediatamente ao Comitê de Conduta qualquer violação ao Manual de Conduta Ética que venha a ser do meu conhecimento.

Local e data:

Nome:

Nº de registro do colaborador:

Área:

Assinatura:




OSWALDO CRUZ

HOSPITAL ALEMÃO

CANAL CONFIDENCIAL:

www.canalconfidencial.com.br/haoc

0800 721 0758

 /HospitalAlemaoOswaldoCruz