

Manual de Diretrizes de Conduta Ética do Hospital dos Acidentados



Cacoal/RO, 2023

Mensagem de Apresentação

Há uma crescente preocupação em relação à ética em geral e na assistência à saúde, o que justifica a existência **do Manual de Diretrizes de Conduta Ética do Hospital dos Acidentados**.

A atuação ética na saúde deve levar em conta as múltiplas formas de relacionamento entre os agentes envolvidos e os prestadores de serviços, seus diversificados interesses, a dinâmica e os valores econômicos relacionados e o ritmo das mudanças que fazem parte do cenário atual.

Nossa instituição é comprometida com os mais altos padrões de ética e integridade nas nossas práticas assistenciais, bem como em nossas transações comerciais. Acreditamos que a atuação de todos os stakeholders do Hospital dos Acidentados de acordo com os princípios estabelecidos neste Manual contribui para o crescimento, a sustentabilidade e a longevidade da Instituição. Ainda que possam, eventualmente, surgir tópicos que não estejam diretamente cobertos neste documento, o **Manual de Diretrizes de Conduta Ética do Hospital dos Acidentados** norteiam sobre o comportamento a ser adotado no ambiente da instituição, ao mesmo tempo em que promove e fortalece a missão, visão e valores da nossa organização. Todos os nossos colaboradores e parceiros, incluindo os diretores, acionistas, administradores, gestores, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, clientes, pessoas ou entidades com quem nos relacionamos devem observar os princípios éticos que norteiam a nossa conduta empresarial.

Além de enfrentarmos desafios de sustentabilidade, de concorrência e de expectativas da sociedade em relação ao exercício da responsabilidade social, nós como instituição de saúde temos de assegurar um modelo operacional das nossas atividades, como o processo de compras, os modelos de remuneração, as iniciativas de redução de custos, a gestão do acesso à saúde, a proteção da privacidade e a segurança do paciente, a gestão do relacionamento com médicos, indústria, governo e operadoras de planos de saúde, entre outros, atendam aos mais elevados padrões éticos.

A construção desse Manual de Diretrizes de Conduta Ética, reafirma o compromisso com as atitudes corretas na condução das atividades e, principalmente, em relação às pessoas, protegendo a reputação construída ao longo dos 37 anos (em 2023).

Mesmo com toda a evolução da Medicina, com infraestrutura de ponta e de todo o aparato tecnológico, uma coisa nunca muda no Hospital dos Acidentados. “Se você não tocar no coração do paciente, esquece! O mundo está passando por uma grande evolução, mas a Medicina precisa ter o toque, a sutileza, o amor. Isso não pode e não vai acabar nunca. Na Medicina, resolve-se de fato, quando você toca o coração das pessoas”. Dr. Marcos Azevedo, um pioneiro da medicina rondoniense e idealizador do Hospital dos Acidentados em Cacoal, no ano de 1986.

Coordenação Técnica administrativa do Hospital dos Acidentados:

- ❖ Diretora Geral: Sra. Denyse Coelho de Azevedo
- ❖ Diretora Médica e Responsável técnica: Dra. Renata Coelho de Azevedo Nunes de Almeida
- ❖ Diretor Clínico: Dr. Gabriel Carrijo Marques
- ❖ Vice Diretor Clínico: Dr. Carlos Henrique de Sant’anna de Barros
- ❖ Administradora: Sra. Cleane Possmoser de Mello
- ❖ Intensivista Responsável: Dra. Maria Candida P. Miranda
- ❖ Hemodinamicista Responsável: Dr. Cleber Henrique da Silva
- ❖ Coord. Pronto Atendimento Adulto: Dr. Carlos Henrique de Sant’anna de Barros
- ❖ Coord. Pronto Atendimento Pediátrico: Dra. Flavia Olivo Cassol
- ❖ Infectologista Responsável: Dra. Lorena Castoldi
- ❖ Fisioterapeuta Responsável: Sr. Harrisson Carlos da Silva
- ❖ Gerente de Enfermagem: Sra. Karina Barros
- ❖ Coordenadora de Faturamento, Auditoria e Qualidade: Sra. Alessandra F. Partelli
- ❖ Enf. Coordenador da UTI: Sr. Luan dos Santos Nonato
- ❖ Enf. Coordenadora da Ala de Internação : Sr. Bruno Martelli
- ❖ Enf. Coordenadora do Centro Cirurgico e CME : Sra. Vania P. Nascimento
- ❖ Enf. Coordenadora da Hemodinâmica: Sra. Welida Cristina
- ❖ Enf. Coordenadora da CCIH: Nara Correa
- ❖ Coordenadora de Farmácia: Sra. Jaqueline Santana
- ❖ Coordenadora de Nutrição: Sra. Grasielle Binow
- ❖ Coordenadora de Atendimento: Sra. Katia Melo
- ❖ Coordenador de Tecnologia de Informação: Sr. João Carlos da Silva
- ❖ Coordenador de Hotelaria: Sra. Patricia Gama
- ❖ Coordenador de Compras e Manutenção: Julio C. Leite



ÍNDICE

1. **OBJETIVO**
2. **MISSÃO, VISÃO E VALORES**
3. **AMBIENTE DE TRABALHO**
4. **RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE E O MEIO AMBIENTE**
5. **ATIVOS, RECURSOS E INFORMAÇÕES DA SOCIEDADE**
 - Uso e Proteção de Ativos
 - Informações Confidenciais
 - Privacidade e Segurança da Informação
 - Controles Internos e Procedimentos Contábeis
 - Comunicação com Partes Interessadas e Declarações à Imprensa
 - Internet, E-mail e Mídias Sociais
 - Proteção da Marca e Propriedade Intelectual
6. **RELACIONAMENTO COM PARCEIROS E TERCEIROS**
 - Conflito de Interesses
 - Fraude e Corrupção
 - Brindes e Gratificações
 - Doações e Patrocínios
 - Relacionamento com Partidos Políticos e Candidatos a Cargo Público
 - Relacionamento com Fabricantes e Distribuidores de Materiais, medicamentos e Equipamentos Médicos
7. **FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS**
 - Integridade nos Processos de Compras
 - Concorrência
 - Faturamento
8. **GESTÃO DO MANUAL DE ÉTICA**
9. **COMUNICAÇÃO DE VIOLAÇÕES**
10. **RESPONSABILIDADES**

1- OBJETIVO

Apresentar as diretrizes institucionais de conduta e ética Do Hospital dos Acidentados e Maternidade São Lucas.

2- MISSÃO, VISÃO E VALORES

Fundado em 1986, o Hospital dos Acidentados e Maternidade São Lucas, nasceu do sonho de dois médicos, Dr. Marcos Azevedo e sua esposa arquiteta Denyse Azevedo e Dr. Jorge Hakozaki, com o objetivo em oferecer mais saúde para a população de Cacoal e região. De início, o hospital contava apenas com os 2 médicos fundadores, 6 funcionários e 4 leitos. Hoje, 37 anos depois, contamos com mais de 100 médicos atendendo diversas especialidades, mais de 300 funcionários, 60 leitos, Pronto Atendimento Adulto e Pediátrico 24h, Centro Cirúrgico, Ala de Internação, UTI – Unidade de Terapia Intensiva, Serviço de Hemodinâmica com Sala Híbrida, Maternidade com Sala de Parto Humanizado, Ambulatório de Feridas e Laboratório de Análises Clínicas.

Durante essa jornada, nos tornamos referências em saúde no interior do estado de Rondônia e parte da Região Norte, como unidade hospitalar em constante evolução e sempre em busca de inovações e tecnologias em benefício de nossos pacientes, oferecendo o melhor atendimento e o mais completo tratamento em diversas especialidades. A humanização do atendimento, e a excelência são as nossas bases e fazem parte de nossa origem. Não foi fácil chegar até aqui, mas desistir nunca foi uma opção para nós. O amor e a Inovação envolvidos em nosso trabalho, permitem que a cada dia, mais vidas sejam salvas, e novas histórias sejam contadas.

Missão

Oferecer qualidade de vida mediante assistência hospitalar humanizada, atendimento focado no cliente e excelência em serviços médicos.

Visão

Ser um hospital de referência, que inspire confiança no atendimento às pessoas e na prestação de serviços a saúde.

Valores

Trabalho em Equipe: A união mantém nosso diferencial. Juntos somos mais fortes!

Satisfação do Cliente: Tudo se move por eles, que são a razão de nossa existência.

Respeito a vida e as pessoas: São elas que tornam nosso sucesso possível.

3- AMBIENTE DE TRABALHO

A Instituição tem como prioridade oferecer um ambiente de trabalho seguro, onde a proteção e bem estar de seus colaboradores e profissionais são valorizados. Nesse sentido, são adotadas medidas preventivas para mitigar riscos inerentes às atividades laborais. Encorajamos todos os membros da equipe a comunicarem quaisquer preocupações ou violações das normas de segurança que possam identificar. Além disso, acreditamos que cada colaborador e profissional merece ser tratado com respeito e dignidade, proporcionando a todos a oportunidade de desenvolvimento pessoal e crescimento profissional.

Reiteramos nossa firme posição contra qualquer forma de trabalho forçado, trabalho infantil, trabalho compulsório, discriminação, ameaça, coerção, abuso ou assédio no ambiente de trabalho. A diversidade e inclusão são valores essenciais para nós, e trabalhamos incessantemente para garantir um ambiente onde cada indivíduo seja respeitado e valorizado.

Embora incentivemos a participação cívica e política de nossos colaboradores e profissionais, é importante que essas atividades sejam realizadas fora do horário de trabalho. É expressamente proibido realizar campanhas políticas ou solicitar contribuições de recursos dentro das instalações da Instituição, bem como fazer uso dos bens ou recursos da mesma para fins políticos.

Comprometemo-nos a respeitar todas as leis que garantem a liberdade de associação, acordos coletivos, jornadas de trabalho, privacidade dos colaboradores e profissionais, bem como a remuneração justa e adequada. Estamos empenhados em promover um ambiente de trabalho ético e legal, onde todos possam prosperar em suas carreiras com segurança e satisfação.

Juntos, construímos uma cultura organizacional que valoriza a integridade, o respeito mútuo e o compromisso com o bem-estar de cada pessoa envolvida em nossa Instituição.

Assim como todos os profissionais envolvidos na prestação de serviços dentro da instituição, devem respeitar as Leis e Normas Regulamentadoras que regem as instituições de saúde, por exemplo a (NR-32), alguns pontos importantes da NR 32:

32.2.4.5 O empregador deve **VEDAR**:

- a) a utilização de *pias* de trabalho para fins diversos dos previstos;
- b) o ato de fumar, **o uso de adornos** e o manuseio de lentes de contato nos postos de trabalho;
- c) **o consumo de alimentos e bebidas nos postos de trabalho**;
- d) a guarda de alimentos em locais não destinados para este fim;
- e) o uso de **calçados abertos**.



4- RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE E O MEIO AMBIENTE

O Hospital dos Acidentados está firmemente comprometido com o desenvolvimento sustentável e adota práticas responsáveis que contribuem para a preservação do meio ambiente e a segurança das pessoas.

Reconhecemos que a gestão ambiental não é apenas responsabilidade das organizações, mas também dos nossos fornecedores. Portanto, buscamos priorizar a contratação de fornecedores que compartilhem nossos valores de preservação do

meio ambiente. Buscamos parceiros que também atuem com responsabilidade e comprometimento em minimizar impactos ambientais em suas atividades.

Para alcançar esses objetivos, estabelecemos as seguintes diretrizes:

- Atuamos proativamente na identificação, prevenção e mitigação dos riscos ao meio.
- Priorizamos a redução de desperdícios e a prevenção de eventos adversos.
- Valorizamos parcerias com empresas comprometidas com a sustentabilidade, priorizamos o uso e consumo de produtos e serviços socialmente responsáveis, levando em consideração o ciclo de vida dos insumos e as condições de trabalho dos fornecedores.
- Adotamos medidas para reduzir o consumo de recursos naturais, reutilizar materiais e produtos sempre que possível, e promover a reciclagem. Quando o descarte é inevitável, garantimos que seja realizado de forma adequada, respeitando as normas ambientais.
- Acreditamos que uma comunidade unida e informada é essencial para alcançar um futuro sustentável. Defendemos e promovemos a inclusão social, valorizando a diversidade e incentivando a educação para o desenvolvimento humano e comunitário.

Por meio dessas práticas, assumimos a responsabilidade de proteger o meio ambiente e cumprir rigorosamente a legislação ambiental aplicável. Nosso compromisso vai além do cumprimento legal, buscamos atuar de forma preventiva e proativa para evitar danos ao meio ambiente e contribuir para um futuro mais sustentável. Juntos, podemos fazer a diferença e construir um mundo mais saudável e equilibrado para as gerações presentes e futuras.

5. ATIVOS, RECURSOS E INFORMAÇÕES DO HOSPITAL DOS ACIDENTADOS

USO E PROTEÇÃO DE ATIVOS

Os ativos da Instituição Hospital dos Acidentados, sejam eles financeiros ou físicos, devem ser exclusivamente utilizados para suas finalidades específicas. Esses ativos são confiados aos colaboradores e profissionais, que têm a responsabilidade de salvaguardá-los e utilizá-los de forma apropriada durante a execução de suas tarefas. A salvaguarda inclui proteção contra

desperdício, perda, danos, mau uso, furto ou abuso.

INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS – PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

As informações confidenciais são aquelas que, em função da necessidade de manutenção de sigilo para proteger informações estratégicas da instituição, cuja divulgação possa frustrar seus objetivos ou colocar em risco sua segurança e/ou imagem, são restritas apenas às pessoas envolvidas. Podem ser consideradas informações confidenciais do Hospital, entre outras, aquelas relacionadas a pacientes, fornecedores, parceiros, planos de atividades, dados ou especificações técnicas, documentação, práticas e procedimentos, contratos, apresentações, know-how, planejamento e informações sobre mercados, análises competitivas, bases de dados, aplicativos e invenções.

A quebra da confidencialidade ou o uso impróprio de informações confidenciais é inaceitável. É vedado utilizar e/ou divulgar informações sobre atividades e assuntos do Hospital para benefício próprio ou de terceiros. Além disso, com base na lei geral de proteção de dados (Lei nº 13.709/18), é imprescindível preservar dados pessoais de pacientes e funcionários, sendo proibida a sua utilização sem consentimento prévio.

Senhas de acesso são ferramentas de proteção das informações e, portanto, seu uso deve ser sempre pessoal e intransferível. O compartilhamento de senhas de acesso a sistemas de informações é considerado uma violação das diretrizes deste Manual.

CONTROLES INTERNOS E PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS

Os registros das atividades, financeiros e a contabilidade serão mantidos de forma precisa, completa e verídica, com controles adequados para garantir a elaboração pronta e a confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras. A Instituição e seus colaboradores cooperarão com auditorias internas e externas.

A destruição de registros ou documentos relacionados a colaboradores, saúde ocupacional, segurança, meio ambiente, impostos, contratos, finanças, projetos de responsabilidade social e pacientes, entre outros, só pode ser realizada após o cumprimento dos prazos legais.

Não será aprovado ou efetuado qualquer pagamento com a intenção ou ciência de que, no todo ou em parte, seja utilizado para finalidades diferentes das descritas no documento comprobatório de pagamento.

COMUNICAÇÃO COM PARTES INTERESSADAS E DECLARAÇÕES À IMPRENSA

Declarações à imprensa serão feitas exclusivamente por representantes autorizados, com a prévia aprovação da Diretoria.

O Hospital mantém um diálogo aberto e sistemático com suas partes interessadas e se compromete a transmitir as informações necessárias com transparência e veracidade.

Informações sobre os produtos e serviços prestados devem ser verdadeiras, completas, atualizadas e, quando aplicável e necessário, sustentadas por evidências científicas, promovendo uma interlocução ética e confiável com suas partes interessadas.

INTERNET, E-MAIL E MÍDIAS SOCIAIS

Com o objetivo de orientar a utilização de internet, e-mail e mídias sociais de forma responsável e ética, todos os colaboradores e profissionais que se relacionam com o Hospital dos Acidentados devem seguir as seguintes diretrizes:

- Não manifestar opiniões pessoais dando a entender ou sugerindo que seja o posicionamento oficial da instituição.

- Não divulgar ou compartilhar imagens, vídeos ou informações internas do Hospital que não tenham sido divulgadas nos canais oficiais da Instituição.

- Não expor informações sobre pacientes, usuários, parceiros e fornecedores.

Computadores e servidores, incluindo e-mails enviados e recebidos, são propriedade da Instituição, e seus conteúdos não são considerados privados, exceto quando exigido por legislação específica.

PROTEÇÃO DA MARCA E PROPRIEDADE INTELECTUAL

A marca do Hospital e o conhecimento produzido internamente no desenvolvimento de suas atividades ou em parceria são patrimônios institucionais e devem ser sempre protegidos por todos aqueles a quem este Manual se aplica.

6. RELACIONAMENTO COM PARCEIROS E TERCEIROS

CONFLITO DE INTERESSES

Conflito de interesses é toda situação na qual um colaborador ou profissional, cônjuge, filho ou seus pais possuam interesses profissionais ou pessoais que tornem difícil o cumprimento, com imparcialidade, por parte do colaborador das suas obrigações com a Instituição, ainda que nenhum ato antiético ou impróprio resulte dele.

Algumas das situações ou relações que possam constituir um potencial conflito de interesses, são:

- Utilizar as instalações, os equipamentos ou quaisquer outros recursos ou direitos da Instituição para seu benefício pessoal ou de terceiros.
- Usar informações privilegiadas, obtidas em função de sua posição na Instituição para benefício pessoal ou ganho indireto.
- Utilizar tempo que contratualmente deveria ser dedicado à Instituição para fins particulares.
- Estabelecer ou manter relação de sociedade, formal ou informal, com fornecedores ou concorrentes.
- Influenciar na contratação de bens ou serviços de empresas de propriedade ou em que trabalhem as pessoas descritas acima. Influenciar a contratação de colaboradores que sejam familiares.
- Relação de subordinação entre as pessoas descritas acima não é admitida. Quando houver vínculo familiar entre colaboradores que façam parte da mesma equipe, sem subordinação, o fato deve ser declarado ao RH e ao gestor imediato, para que recomendem ações preventivas.

FRAUDE E CORRUPÇÃO

Não serão tolerados atos lesivos à administração pública, ou a qualquer outra entidade, consideram-se atos lesivos participar, incentivar ou aceitar qualquer ato que envolva fraude, corrupção, suborno ou sonegação fiscal. A Instituição e seus colaboradores e profissionais não irão prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada. Assim como não irão financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática de atos ilícitos previstos em lei, nem tampouco utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados. Qualquer possível ato de corrupção ativa ou passiva de que se tenha conhecimento deverá ser imediatamente comunicado para que possa ser apurado.

BRINDES E GRATIFICAÇÕES

O recebimento ou pagamento de brindes e gratificações deve ser sempre evitado, brindes distribuídos a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas podem ser recebidos, desde que não ultrapassem o valor nominal de R\$ 100,00 (cem reais) por brinde. Valores oferecidos a título de gratificação não podem ser aceitos.

DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

As doações feitas pela Instituição, para qualquer finalidade, não devem gerar qualquer tipo de vantagem ou contrapartida material.

Patrocínios, da mesma forma, devem ser sempre recebidos ou pagos conforme diretrizes documentadas e as contrapartidas devem estar detalhadas e explícitas em contrato formalmente firmado entre as partes. É vedado qualquer benefício ao patrocinador que não esteja devidamente expresso no contrato de patrocínio.

RELACIONAMENTO COM PARTIDOS POLÍTICOS E CANDIDATOS A CARGO PÚBLICO

A Instituição tem absoluta neutralidade política e não faz contribuições, sob qualquer forma, a partidos ou organizações políticas ou a candidatos a cargos eletivos.

RELACIONAMENTO COM FABRICANTES E DISTRIBUIDORES DE MATERIAIS, MEDICAMENTOS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS

O relacionamento dos colaboradores e profissionais da Instituição com a indústria de materiais, equipamentos e medicamentos deve ser baseado na troca de informações que auxiliem o desenvolvimento da assistência médica e farmacêutica, contribuindo para que os pacientes tenham acesso a terapias eficientes e seguras, por meio da exposição de vantagens e riscos de produtos e soluções.

7. GESTÃO DO MANUAL DE ÉTICA

Cabem a Coordenação Técnica administrativa do Hospital dos Acidentados as seguintes atribuições:

- Avaliar permanentemente a atualidade e pertinência deste Manual, bem como determinar as ações necessárias para a divulgação e disseminação dos padrões de

conduta ética dentro da Instituição.

- Avaliar os casos de violação ao Manual de Ética e deliberar sobre dúvidas na sua interpretação.
- Recomendar soluções eficazes e oportunas para conflitos éticos que surgirem.

8. COMUNICAÇÃO DE VIOLAÇÕES

Todos que se relacionam com a Instituição devem comunicar as violações ou possíveis violações às diretrizes deste Manual por meio do **Canal de Denúncias**, que está acessível no www.hospitaldosacidentados.com/canal-denuncias/, os relatos poderão ser feitos de forma anônima, caso o denunciante opte por não se identificar.

A Instituição assume o compromisso de tratar os relatos com confidencialidade, justiça, profundidade, respeito e razoabilidade. A Instituição não tolera qualquer retaliação contra a pessoa que, de boa fé, reporte essas violações ou possíveis violações.

Os relatos de violação serão apurados e/ou acompanhados pela área de **Ouvidoria**, que emitirá, sempre que for identificada uma transgressão, parecer contendo a descrição dos fatos, as análises realizadas com respectivas evidências, as conclusões, as recomendações e os planos de ação. Tais recomendações ou planos de ação podem determinar a revisão e eventual alteração de processos ou procedimentos, bem como, impor medidas educativas ou disciplinares, tais como demissão, sem prejuízo de ações cíveis e criminais que possam ser cabíveis.

9. RESPONSABILIDADES

As diretrizes contidas neste Manual devem ser observadas por todos os colaboradores e prestadores no desempenho de suas funções na Instituição. Devem também seguir este Manual todos os profissionais que, de alguma forma, mantenham relacionamento com a Instituição, ou seja, médicos do corpo clínico aberto e outros profissionais das diversas disciplinas assistenciais que atuam nas equipes médicas, prestadores de serviços, fornecedores e autônomos, envolvidos na prestação de serviços à Instituição ou em seu nome.