CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

SUMÁRIO

MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA 3
ÉTICA PROFISSIONAL 4
REGRAS ÉTICAS ENTRE TODAS AS PARTES INTERESSADAS EM NOSSO NEGÓCIO 4
RELAÇÃO COM CLIENTES (Pacientes e Familiares) 4
RELAÇÃO COM OPERADORAS 5
RELAÇÃO COM FORNECEDORES 5
RELAÇÃO COM O CORPO CLÍNICO 6
RELAÇÃO COM COLABORADORES 6
PATRIMÔNIO 7
RELAÇÃO COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA 7
RELAÇÃO COM A IMPRENSA 8
INTRANET, INTERNET, E-MAIL E MÍDIAS SOCIAIS 8
RELAÇÃO COM A SOCIEDADE E MEIO AMBIENTE 9
MEDIDAS DISCIPLINARES 9
NOSSA INTEGRIDADE COMPARTILHADA 9
CANAL CONFIDENCIAL 9

MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA

Prezados,

Este Código de Conduta e Ética tem por finalidade explicitar os valores e princípios que norteiam as interações diárias no Femina Hospital Infantil e Maternidade (Hospital Femina).

A conduta ética, compartilhada e reafirmada neste documento, é o fundamento de sustentação, desenvolvimento e fortalecimento da responsabilidade individual no cumprimento rigoroso dos procedimentos técnicos e administrativos do Hospital Femina.

As diretrizes e normas de comportamento que consideramos íntegras estão aqui dispostas, e servem como declaração formal do compromisso do Hospital, em manter um ambiente de trabalho guiado pelo cumprimento da legislação vigente e postura adequada na relação de trabalho mantida por todos que aqui desenvolvem suas atividades, independentemente das suas atribuições e responsabilidades.

Devemos, portanto, seguir as orientações apresentadas neste Código de Conduta e Ética, comprometidos em manter a imagem sólida do Hospital Femina, cumprindo fielmente seus dispositivos.

Atenciosamente,

Diretoria Executiva

Femina Hospital Infantil e Maternidade

ÉTICA PROFISSIONAL

Este Código de Conduta e Ética tem por objetivo explicitar a postura esperada pelos profissionais do Hospital Femina e partes interessadas, pautando nossos princípios e valores, além de resguardar os preceitos preconizados pela Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e demais normas vigentes.

Antes de decidir se uma conduta ou atividade é apropriada, verifique:

1. Se é contrária à legislação;
2. Se é inconsistente com os valores e princípios do Hospital Femina;
3. Se é contrária a este Código, às políticas, diretrizes ou às práticas do Hospital Femina.

O Hospital Femina apresenta Código de Conduta e Ética que tem por objetivo explicitar o comportamento esperado pelos profissionais do hospital e partes interessadas, pautando os princípios e valores praticados pela instituição, além de obedecer à legislação vigente e aos órgãos de classe que regem as profissões.

REGRAS ÉTICAS ENTRE TODAS AS PARTES INTERESSADAS EM NOSSO NEGÓCIO

RELAÇÃO COM CLIENTES (Pacientes e Familiares)

- Acolher os clientes com humanismo, profissionalismo, competência, dedicação, cordialidade, atenção, presteza, segurança;

- Respeitar os direitos dos clientes, oferecendo-lhes um tratamento digno e uma entrega dos serviços e produtos com alto padrão de qualidade e segurança;

- Responder às suas solicitações, de forma cordial, ágil e profissional, em prazo adequado;

- Prestar informação de forma clara, objetiva e compreensível ao cliente, certificando-se de que houve o entendimento mútuo;

- Ser receptivo às opiniões dos clientes, buscando as melhorias necessárias e viáveis;

- Colocar-se à disposição do cliente, seja ele paciente ou acompanhante, atendendo às suas demandas, apresentando as explicações ou justificativas cabíveis;

- Reconhecer eventuais erros cometidos e comunicá-los imediatamente ao superior hierárquico ou à área responsável.

RELAÇÃO COM OPERADORAS

- Buscar um relacionamento próximo, com adoção de procedimentos alinhados;

- Promover a abertura para troca de informações e melhoria dos processos, garantindo transparência e desenvolvimento;

- Não desvalorizar a imagem de operadoras perante seus usuários;

- Não depreciar a imagem do Hospital Femina perante os representantes de operadoras.

RELAÇÃO COM FORNECEDORES

- A seleção e a contratação de fornecedores devem ser realizadas com base em critérios técnicos, como qualidade, profissionalismo, atendimento, prazo de entrega, ética e a melhor relação de custo-benefício;

- Respeito, honestidade e boa educação devem pautar a relação de compra do Hospital Femina;

- Não é permitido oferecer, prometer ou entregar dinheiro, valores, brindes e presentes, visando obter benefício ou vantagem indevida na relação do negócio;

- Os colaboradores são proibidos de aceitar, em caráter pessoal, valores em dinheiro, brindes, presentes ou benefícios de fornecedores;

- Brindes sem valor comercial podem ser recebidos ou distribuídos a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos;

- A participação de colaboradores em eventos a convite de fornecedores deve ser alinhada com os interesses do Hospital Femina e aprovada pela liderança imediata.

RELAÇÃO COM O CORPO CLÍNICO

- Respeitar as políticas, regimentos e regulamentos internos do Hospital Femina, bem como as normas e resoluções médicas aplicáveis à profissão;

- Manter a confidencialidade e sigilo sobre dados e informações de pacientes conforme normas da Lei Geral de Proteção de Dados (lei 13.709/2018) e do Conselho Federal de Medicina;

- Respeitar pacientes, acompanhantes e colaboradores, trabalhando com respeito mútuo para uma assistência compartilhada e interdisciplinar.

- Efetuar registros, como evolução, prescrição, termo de consentimento, esclarecimento e outras informações que o caso requer, conforme recomendação do Conselho Federal de Medicina, refletindo de forma fidedigna e precisa a sua atividade profissional, para segurança do paciente

- Não será aceito, sob qualquer hipótese, o uso do cargo, da função ou de informações para obter ganhos particulares, bem como para dificultar ou criar condições privilegiadas.

RELAÇÃO COM COLABORADORES

- As relações no ambiente de trabalho devem ser pautadas pela cortesia, confiança, respeito, honestidade e imparcialidade;

- Não será permitido assédio de qualquer natureza, tratamento desrespeitoso, ameaçador ou discriminatório;

- É proibido utilizar informações do Hospital Femina para fins particulares ou repassar para terceiros sem autorização prévia e expressa;

- É proibido aceitar brindes e presentes como forma de garantir privilégios a partes que possam ter algum tipo de interesse, eliminando, assim, qualquer expectativa de favorecimento;

- É proibido que o colaborador utilize seu cargo ou nome do hospital visando obter facilidades, vantagens ou qualquer outra forma de favorecimento para empresa, para si ou para terceiros.

- Desenvolver atividades externas que concorram ou interfiram no tempo de trabalho dedicado ao Hospital Femina não é permitido;

- O colaborador é responsável por tratar de forma sigilosa e confidencial as informações que tenha acesso em decorrência de seu trabalho.

É obrigação de todos, dentro ou fora das instalações do Grupo, manter sigilo e confidencialidade sobre os dados e informações relativas aos pacientes, sejam elas:

- Obtidas mediantes diagnósticos e exames ou outros procedimentos pertinentes ao exercício profissional;

- Presenciado durante todo e qualquer ato médico e assistencial;

- Do estado de saúde do paciente, bem como o andamento do tratamento;

- Dados do prontuário do paciente, salvo por autorização própria ou de seu responsável legal.

- Não será aceito a quebra do sigilo, com exceção dos casos previstos em lei.

PATRIMÔNIO

- Os recursos do Hospital Femina, como equipamentos e informações, devem ser utilizados com atenção, zelo e cuidado, evitando danos e/ou deterioração;

- O uso dos objetos do patrimônio em benefício próprio ou retirá-los do local de trabalho sem autorização formal não é permitido.

RELAÇÃO COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Buscamos manter um relacionamento positivo e de respeito com todas as esferas dos órgãos governamentais e agências reguladoras, cumprindo rigorosamente as leis, normas e regulamentos aplicáveis.

Os colaboradores do Hospital Femina não estão autorizados a prometer, oferecer ou conceder qualquer vantagem indevida a um agente público, seja de forma direta ou indireta, em troca de benefícios ou expectativas de benefícios. As vantagens indevidas podem incluir, por exemplo, pagamentos em dinheiro, presentes, entretenimento, refeições, descontos e ofertas de emprego.

A obtenção de vantagens de forma indevida ou ilegal pode prejudicar gravemente a imagem e a reputação do Hospital Femina, além de acarretar responsabilidades civis e até criminais.

As reuniões de negócios com agentes públicos devem ocorrer durante o horário comercial e em ambiente de trabalho apropriado. O representante do Hospital Femina, devidamente autorizado, deverá estar acompanhado, preferencialmente, por outro colaborador também autorizado.

RELAÇÃO COM A IMPRENSA

- Colaboradores não devem escrever artigos, dar entrevistas e/ou prestar esclarecimentos a qualquer tipo de mídia em nome do Hospital Femina sem autorização formal;

- Contatos com a imprensa devem ser realizados exclusivamente pelo setor de Marketing e porta-vozes autorizados, em observância as suas politicas/manuais.

INTRANET, INTERNET, E-MAIL E MÍDIAS SOCIAIS

- Manifestar opiniões dando a entender ou subentender que se trata de posicionamento oficial do Hospital Femina não é permitido;

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

- Cumprir com a política de LGPD e de

RELAÇÃO COM A SOCIEDADE E MEIO AMBIENTE

- O Hospital Femina busca manter uma relação de harmonia com a comunidade, respeitando as pessoas, suas tradições, valores e o meio ambiente;

- Adotamos práticas de gerenciamento, armazenamento e descarte correto de resíduos;

- Respeitamos a livre associação por parte de nossos colaboradores.

MEDIDAS DISCIPLINARES

O descumprimento ao Código de Conduta e Ética, normas, regulamentos, manuais, políticas e procedimentos do Hospital Femina, bem como as normas dos órgãos de classe e da legislação vigente, acarretará a aplicação de medidas disciplinares previstas em Lei.

NOSSA INTEGRIDADE COMPARTILHADA

CANAL CONFIDENCIAL

- O Hospital Femina mantém um canal de comunicação para denúncias de condutas indevidas e/ou ilegais;

- Denúncias podem ser feitas de forma anônima ou identificada;

- Informações serão confidenciais e divulgadas apenas para os profissionais envolvidos no processo de investigação;

- Não será permitido qualquer tipo de retaliação contra o denunciante.

Contato para Denúncias: ouvidoria@femina.com.br