



CÓDIGO DE ÉTICA, COMPLIANCE E  
CONDUTA PROFISSIONAL INSTITUCIONAL

O sucesso de uma instituição de saúde não depende exclusivamente da qualidade de seus serviços. Há diversos outros aspectos que influenciam a percepção e o reconhecimento de sucesso de uma organização. O Santa Rita acredita que o seu sucesso está diretamente ligado à credibilidade individual e intransferível de seus colaboradores, bem como à retidão de suas ações pessoais, profissionais e institucionais. Esses valores estão alicerçados em um compromisso inalienável com a cultura e os valores e princípios da nossa Instituição.



**Prezados colaboradores, médicos e parceiros,**

Este **CÓDIGO** expressa as normas básicas que regem nossas atividades diárias e os padrões de comportamento esperados no **Santa Rita**. Ele comunica nosso compromisso com o cumprimento de leis, regulamentos, padrões de cuidados clínico-assistenciais e práticas éticas de negócio; além de ajudar garantir que todo o Santa Rita esteja alinhado às legislações e normativas que orientam nossa Instituição e sustentam nossa missão.

Este **CÓDIGO** enfatiza nossa cultura de integridade moral e nossa responsabilidade em operar com os mais elevados princípios profissionais e empresariais. Ele apoia nossas ações no cuidar com nossos pacientes e seus familiares, pautando a atuação de nossos colaboradores, médicos, operadoras de saúde, fornecedores, auditores, imprensa, mídias sociais, órgãos reguladores e fiscalizadores, além da sociedade em geral, sempre com respeito, honestidade, compaixão e busca da excelência.

Este **CÓDIGO** estabelece as principais condutas que devem orientar as decisões e ações diárias como colaboradores, médicos e parceiros nos diferentes campos de atuação no **Santa Rita**. É responsabilidade de todos compreender e aplicar as leis e regulamentos pertinentes às suas funções profissionais. Independentemente de sua posição hierárquica na Instituição, cada um é um guardião da correta aplicação de Código por todos que aqui atuam, direta ou indiretamente. Não deve haver espaço para desconhecimento, ambiguidades ou incertezas a respeito da “coisa certa a fazer”. Encorajamos a todos a utilizarem os canais formais de esclarecimento e apoio para buscarem respostas a eventuais dúvidas sobre suas responsabilidades éticas e legais.

O respeito a este **CÓDIGO** de conduta é obrigatório para todos, independentemente de possuírem ou não vínculos empregatícios com a Instituição. Para garantir o compromisso de todos com as normas estabelecidas neste **CÓDIGO**, o Comitê de Compliance do Santa Rita desenvolveu o Programa de Compliance Corporativo, responsável pela contínua atualização deste **CÓDIGO**, sua difusão, o monitoramento da sua aplicação, pelo aprimoramento dos métodos de auditoria, o encaminhamento de processos de solução de situações conflituosas ou de situações não explicitamente abordadas pelas normas divulgadas.

Este **CÓDIGO** foi elaborado com a contribuição de nossos colaboradores, administradores e referendado pelos acionistas controladores do **Santa Rita**. Nosso compromisso com a transparência, a retidão de nossas ações e a inalienável responsabilidade ética individual constitui o arcabouço moral que, para merecer a confiança de seus pacientes e familiares, não pode transigir na aplicação de seus valores. Para nós do **Santa Rita**, dedicados à saúde de nossos pacientes, o respeito individual a esta carta de princípios vai além do simples alinhamento a um guia de conduta: ele estabelece um sentido de propósito da Instituição e fundamenta a nossa própria existência.

**Dr. Wagner Cordeiro Marujo**

CEO do Santa Rita



## Índice

1. MISSÃO .....	7
2. VISÃO.....	7
3. VALORES DO SANTA RITA .....	7
4. OBJETIVOS E ABRANGÊNCIA.....	7
5. APLICAÇÃO .....	8
6. DIVULGAÇÃO.....	9
7. OUVIDORIA E COMITÊ DE COMPLIANCE .....	9
8. CONDUTA PROFISSIONAL .....	10
9. PROTEÇÃO AOS DIREITOS DOS PACIENTES .....	12
9.2. CONSENTIMENTOS INFORMADOS.....	13
9.3. ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA.....	13
9.4. PRIVACIDADE DOS DADOS CLÍNICOS.....	13
10. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL .....	15
11. RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	15
12. RESPEITO À IMAGEM INSTITUCIONAL DA INSTITUIÇÃO.....	15
13. COMPORTAMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	16
14. CÓDIGO DE VESTIMENTA .....	20
15. INTEGRIDADE DE CUIDADOS E QUALIDADE ASSISTENCIAL .....	21
16. INTERMEDIÇÃO NA INDICAÇÃO OU AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS.....	22
17. COLABORADORES, PACIENTES E FAMILIARES COM NECESSIDADES ESPECIAIS.....	23
18. PESQUISAS CIENTÍFICAS .....	23
19. ESTAGIÁRIOS E ESTUDANTES.....	23
20. TITULARIDADE DOS CUIDADOS E AUTO-REFERENCIAMENTO.....	23
21. PROCESSOS DE SELEÇÃO DE PESSOAL.....	23
22. PROCESSOS DE SELEÇÃO DE EMPRESAS .....	24
23. PROCESSOS DE PROMOÇÃO E DESLIGAMENTO DE COLABORADORES.....	24



24. INCORPORAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE AO CORPO CLÍNICO .....	25
25. MANUTENÇÃO DE REGISTROS E INTEGRIDADE FINANCEIRA.....	25
26. CODIFICAÇÃO E FATURAMENTO DE SERVIÇOS .....	25
27. PROCESSOS DE COMPRA DE PRODUTOS E SERVIÇOS .....	26
28. CONFIDENCIALIDADE.....	27
29. ACESSO E UTILIZAÇÃO DE ÁREAS RESTRITAS .....	28
30. SEGURANÇA NO TRABALHO.....	29
31. VIOLÊNCIA NO TRABALHO .....	30
32. DESPESAS COM VIAGENS E VERBAS DE REPRESENTAÇÃO .....	30
33. TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO .....	31
34. GRAVAÇÕES DE ÁUDIO, PRODUÇÃO DE FILMES E REALIZAÇÃO DE IMAGENS .....	32
35. AÇÕES DE MARKETING E PROPAGANDA.....	33
35.1. PROMOÇÃO E DIVULGAÇÃO DE EVENTOS.....	33
35.2. PROPAGANDA .....	33
35.3. CONCORRÊNCIA.....	33
35.4. SISTEMAS ANALÍTICOS E POSICIONAMENTO EM MÍDIAS DIGITAIS.....	33
36. RELACIONAMENTO COM A MÍDIA.....	34
36.1. TRANSPARÊNCIA.....	34
36.2. PROTEÇÃO DE PRIVACIDADE .....	34
36.3. HONESTIDADE CIENTÍFICA .....	34
36.4. NEUTRALIDADE.....	35
36.5. IDENTIFICAÇÃO DA AUTORIA E RESPEITO À FONTE.....	35
36.6. CHANCELA A SERVIÇOS E PRODUTOS .....	35
36.7. PROMOÇÃO PESSOAL.....	35
36.8. PORTA-VOZ.....	35
36.9. RESPEITO AOS CONCORRENTES .....	36
36.10. RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	36
36.11. DICAS & ORIENTAÇÕES.....	36
37. RECEBIMENTO E OFERTA DE PATROCÍNIOS E DOAÇÕES .....	36



38. RELACIONAMENTOS.....	37
38.1. ACIONISTAS DA CASA DE SAÚDE SANTA RITA S.A.....	37
38.2. ÓRGÃOS PÚBLICOS .....	37
38.3. PARTES RELACIONADAS.....	37
38.4. SINDICATOS E OUTRAS ENTIDADES DE REPRESENTAÇÃO PROFISSIONAL.....	37
38.5. FORNECEDORES.....	37
39. CORTESIAS, BRINDES E PRESENTES .....	38
39.1. DE PACIENTES E FAMILIARES PARA A INSTITUIÇÃO.....	39
39.2. DE PACIENTES E FAMILIARES PARA CUIDADORES .....	39
39.3. DA INSTITUIÇÃO PARA PACIENTES E FAMILIARES .....	39
39.4. DA INSTITUIÇÃO PARA MÉDICOS E OUTRAS FONTES DE RECEITA .....	39
39.5. DE MÉDICOS E OUTRAS FONTES DE RECEITA PARA A INSTITUIÇÃO.....	40
39.6. DE FORNECEDORES E COMPRADORES DE SERVIÇOS PARA COLABORADORES .....	40
39.7. DE FORNECEDORES PARA A INSTITUIÇÃO .....	40
40. CONFLITO DE INTERESSES .....	40
41. FRAUDES E ABUSOS .....	41
42. CONDUTAS QUE PODEM CONSTITUIR DELITO PATRIMONIAL.....	42
43. DENÚNCIAS E NOTIFICAÇÕES DE POSSÍVEIS CONDUTAS ANTI-ÉTICAS.....	42
44. PENALIDADES E DIREITO DE DEFESA.....	43
45. TERMO DE COMPROMISSO E ADESÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA, COMPLIANCE E CONDUTA PROFISSIONAL.....	44
46. QUADRO DE COMPROMISSOS .....	45



## 1. MISSÃO

- Oferecer aos nossos pacientes e à comunidade excelência em cuidados assistenciais, retribuindo de forma justa, segura e adequada a confiança em nós depositada por nossos clientes.

## 2. VISÃO

- “Seremos reconhecidos por pacientes e familiares, médicos e fontes pagadoras pela capacidade de alinhar qualidade e segurança assistencial, baixo custo e máxima eficiência operacional, sendo reconhecidos como o melhor hospital de S. Paulo no nosso segmento de atuação”

## 3. VALORES DO SANTA RITA

Nosso trabalho é orientado por valores que sustentam nossa trajetória:

- **Justiça:** tratamos todos com equidade, assegurando um atendimento digno e respeitoso.
- **Confiança:** cultivamos relações de confiança com nossos pacientes, familiares, parceiros e todos que fazem parte do nosso cuidado.
- **Colaboração:** atuamos em equipe, sempre buscando unir esforços para alcançar os melhores resultados.
- **Gratidão:** agradecemos a oportunidade de cuidar da saúde de cada pessoa que nos confia a sua recuperação.
- **Alto desempenho:** buscamos excelência constante em tudo o que fazemos, com dedicação, proatividade e competência.
- **Empatia:** nos colocamos no lugar do outro, oferecendo um atendimento humanizado e atento às necessidades individuais de cada paciente.
- **Compromisso:** estamos comprometidos com o bem-estar e a segurança de nossos pacientes, dedicando-nos à sua total recuperação.
- **Transparência:** mantemos uma comunicação aberta, clara e honesta com nossos pacientes, familiares, colaboradores e parceiros.

## 4. OBJETIVOS E ABRANGÊNCIA

- O objetivo deste **CÓDIGO DE CONDUTA** é reunir um conjunto de normas capaz de orientar nossas decisões e ações profissionais e comportamentais.



- O Santa Rita está comprometido com o cumprimento de todas as leis federais, estaduais e municipais, assim como com as normas e resoluções técnicas, trabalhistas, cíveis e fiscais estabelecidas por órgãos regulamentadores que regulam as diversas atividades da Instituição em todos os seus níveis.
- Este **CÓDIGO** não apenas estabelece os padrões de conduta pessoal e profissional esperados nas relações mantidas com os diversos públicos de interesse, mas também define as diretrizes de nossa conduta corporativa e reafirma nossos compromissos com a comunidade onde atuamos.
- O ambiente de trabalho ultrapassa os limites físicos da Instituição propriamente dita e seus anexos. Ela também abrange outros contextos como: eventos sociais e técnicos patrocinados pela Instituição; eventos sociais e técnicos em que o indivíduo é claramente identificado como membro do grupo direto ou indireto da Instituição; representações perante autoridades administrativas ou judiciárias; situações de interlocução com a sociedade em geral, através de veículos de mídia ou não, em que o pessoa identifica-se ou é identificada como pertencente à Instituição; áreas externas durante períodos de descanso, alimentação ou transporte, indo ou vindo do trabalho .

## 5. APLICAÇÃO

- Este **CÓDIGO** aplica-se a **todos os colaboradores e parceiros diretos ou indiretos do Santa Rita, independentemente do tipo de vínculo formal ou informal com a Instituição, incluindo profissionais com ou sem vínculos trabalhistas, clientes, fornecedores, parceiros comerciais ou não, diretores e outros gestores, funcionários de empresas de serviços terceirizados, profissionais temporários, estagiários e estudantes, voluntários, colaboradores eventuais, consultores, todos os profissionais de saúde que atuam cotidianamente ou esporadicamente na Instituição e seus anexos, incluindo médicos, pessoal de enfermagem e técnicos de forma geral, acionistas e outras partes envolvidas e/ou interessadas em nossas atividades.**
- Uma Instituição complexa como o Santa Rita, que interage diariamente com uma gama enorme de pessoas e organizações, exige que nos responsabilizemos solidariamente, ainda que de forma indireta e em maior ou menor grau, pelo completo alinhamento de nossos parceiros comerciais aos nossos valores e condutas expressos neste **CÓDIGO**.



## 6. DIVULGAÇÃO

- É um compromisso da Instituição disponibilizar este **CÓDIGO**, assim como todas as outras políticas e procedimentos que regulam a atividade do Santa Rita, a todos os prestadores de serviços da Instituição e seus anexos, incluindo colaboradores, voluntários, alguns fornecedores e determinados parceiros, e garantir educação continuada e programas de treinamento a todos os novos colaboradores, além de garantir a execução de um módulo de treinamento cíclico e cujo aproveitamento deve fazer parte dos processos de avaliação de desempenho.
- É responsabilidade intransferível dos gestores a divulgação deste **CÓDIGO** para todos os envolvidos em sua respectiva área de atuação, esclarecendo dúvidas e verificando o entendimento do conteúdo e aplicação dessas normas.
- Este **CÓDIGO** está disponibilizado no site do Hospital, permitindo consulta a qualquer momento. Entretanto, todos os novos colaboradores diretos com ou sem vínculos trabalhistas, incluindo profissionais assistenciais, sejam médicos, administrativos ou de apoio, e profissionais terceirizados que prestam serviços diretamente no Santa Rita são informados sobre “**CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA – COMPLIANCE INSTITUCIONAL**”, devendo assinar o **TERMO DE COMPROMISSO e ADESÃO ao CÓDIGO** (TCAC).
- O Departamento de Recursos Humanos, o Serviço de Relacionamento Médico das Diretorias Clínica, Médica e Comercial, o Departamento Comercial, e os gestores das áreas afins são responsáveis pela divulgação do **CÓDIGO** e da guarda dos TCACs.
- Este **CÓDIGO** está fundamentado nas leis gerais aplicáveis, nos princípios deontológicos (conjunto de deveres profissionais estabelecidos em códigos específicos) dos Conselhos Profissionais que regulam as diversas atividades profissionais, nos usos e costumes que expressam a boa-fé, bem como, nos regulamentos, políticas, diretrizes e procedimentos operacionais internos do Santa Rita, disponíveis para consulta.

## 7. OUVIDORIA E COMITÊ DE COMPLIANCE

- A atualização ou modificação deste **CÓDIGO** deve considerar as ocorrências e consequências de dilemas éticos observados no ambiente interno da Instituição, assim como novos conceitos e padrões sociais que desafiam os preceitos éticos habitualmente aceitos no ambiente externo à Instituição e não antecipadamente previstos neste **CÓDIGO**.
- O **Comitê de Compliance** do Santa Rita desenvolveu o **Programa de Compliance Corporativo**, responsável pela contínua atualização deste **CÓDIGO**, pela sua difusão, pelo monitoramento da sua execução, pelo aprimoramento dos métodos de auditoria e pelo encaminhamento dos processos de solução de situações conflituosas e/ou não explicitamente endereçadas pelas normas divulgadas.



- O **Comitê de Compliance** é constituído por 12 (doze) membros e presidido pelo CEO do Santa Rita. Ele se reúne ordinariamente a cada 6 (seis) meses, ou extraordinariamente se algum fato relevante ocorrer, para avaliar a atualidade e eficácia deste **CÓDIGO**, se o mesmo reflete os valores da Instituição, e se permanece como instrumento adequado para arbitrar conflitos éticos.
- Já o Comitê de Ouvidoria é formado por 5 (cinco) membros, também escolhidos pelo CEO e têm seus mandatos anualmente renovados.
- É importante reforçar que o Comitê de Ouvidoria é o canal de comunicação e processamento operacional de todas as denúncias a possíveis violações deste **CÓDIGO**, além de sugestões ou críticas ao mesmo.
- Qualquer denúncia é triada e encaminhada a um processo de sindicância interna. Um parecer conclusivo é emitido em no máximo 30 dias, devendo chegar ao conhecimento do denunciante e de outras pessoas que o Comitê considera diretamente envolvidas e cujo conhecimento seja necessário.
- As **funções do Comitê de Ouvidoria** são: criar um canal livre de comunicação para receber denúncias de potenciais violações a este **CÓDIGO**, instaurar um processo de sindicância interna, deliberar sobre a ocorrência de violações, qualificar a criticidade dos eventos, consultar posicionamentos técnicos, deliberar sobre penalidades e analisar os riscos envolvidos nestas deliberações.
- O Comitê pode ou deve encaminhar o processo de sindicância interna a outros órgãos internos e/ou externos, incluindo Conselhos Profissionais, instituições policiais ou judiciais, para consulta ou deliberação.
- Toda e qualquer denúncia é distribuída a TODOS os membros do Comitê de Ouvidoria, de forma a mitigar a influência ou interesse de membros individuais e garantir imparcialidade na condução do processo.

## 8. CONDUTA PROFISSIONAL

- Além de respeitar os valores e executar as normas expressas neste **CÓDIGO**, todos os prestadores de serviço da Instituição devem ser os guardiões do mesmo. Se você considera a possibilidade de que uma lei ou regulamento, norma interna do Santa Rita ou seu **CÓDIGO DE CONDUTA** não estejam sendo cumpridos, você tem a obrigação de comunicar ao Comitê da Instituição.
- Você deve também comunicar a seu superior imediato se não houver aparente envolvimento direto dele nessa não-conformidade. Se você se sentir desconfortável em abordar seu superior imediato, você pode expressar sua preocupação ao gestor hierarquicamente superior, chegando ao CEO se necessário, o mais alto grau de gestão da Instituição.



- O Santa Rita dispõe de representantes formais dos Conselhos Regionais de diversas categorias profissionais, além de dispor de um Conselho de Ética Médica, braço avançado do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo, aberto a denúncias e/ou representações anônimas ou subscritas de quaisquer demandantes direta ou indiretamente envolvidos nos processos assistenciais.
- Desejamos proporcionar um ambiente que permita uma notificação de boa-fé, sem qualquer receio de retaliação administrativa e/ou jurídica. O Comitê de Ouvidoria avaliará seu relatório na íntegra e garantirá uma devolutiva assertiva ao notificante. A Instituição acredita que o capital humano é o maior ativo de uma empresa e que todos os colaboradores diretos ou indiretos, além de médicos e parceiros, têm a capacidade e a responsabilidade para responder por seus atos, ações e omissões.
- Qualquer um pode e deve denunciar ao Comitê de Ouvidoria ações ou omissões promovidas ou executadas por profissionais isoladamente ou em grupo, e/ou por empresas que, a seu melhor juízo e através das formas apropriadas que respeitem as salvaguardas do direito ao contraditório nas instâncias administrativas cabíveis, não respeitem os melhores interesses do paciente e ou seus familiares, assim como da Instituição, apoiadas nos seus códigos de valores e condutas.
- Você pode relatar suas preocupações das seguintes formas:
  - Encaminhar e-mail diretamente à Ouvidoria no seguinte endereço eletrônico: [ouvidoriainterna@hospitalsantarita.com.br](mailto:ouvidoriainterna@hospitalsantarita.com.br)
  - Enviar correspondência diretamente à Ouvidoria no seguinte endereço:
    - Hospital Santa Rita
    - A/C Diretoria – Comitê de Ouvidoria
    - Rua Cubatão, 1190, Vila Mariana
    - S. Paulo – SP - CEP 04013-004
- Você não precisa se identificar. Se não se sentir confortável em subscrever a denúncia, não o faça.
- No decorrer de um processo de investigação pelo Comitê de Ouvidoria gerado por uma denúncia anônima, o eventual autor da denúncia (desconhecido pelo Comitê) não será convocado a declarar a autoria, mas poderá ser eventualmente convocado a prestar esclarecimentos em caráter absolutamente confidencial se for considerado parte direta ou indiretamente envolvida no processo.
- Se possível, sempre incluir informações tais como:
  - Local, data e hora do incidente.
  - Nome e cargo das pessoas diretamente envolvidas e possíveis testemunhas.
  - Descrição da ocorrência.



- Qualquer denúncia será tratada com absoluta confidencialidade por todos os envolvidos no processo administrativo.
- Os resultados da análise são absolutamente confidenciais.
- O autor da denúncia será **SEMPRE** protegido pela confidencialidade absoluta do Comitê, **mesmo que a eventual investigação administrativa NÃO ratifique a denúncia ou a suspeita de não-conformidade.**
- O autor da denúncia será **SEMPRE** protegido pela confidencialidade absoluta do Comitê, mesmo que a eventual investigação administrativa confirme o objeto da denúncia ou da suspeita de não-conformidade.
- Não serão tomadas quaisquer medidas intimidantes ou adversas contra alguém que, de boa-fé, relate uma possível não-conformidade ou coopere com uma investigação interna.
- A não retaliação garante que ninguém seja penalizado por relatar o que honestamente acreditava ser uma possível não-conformidade.
- Qualquer pessoa que falsifique ou deliberadamente deturpe os fatos ou suspeitas apresentadas em um relatório, ou preste declarações falsas durante uma investigação, **NÃO** será protegida pelo compromisso institucional da não retaliação.
- Um evento considerado pelo Comitê de Ouvidoria como não-conforme terá seus resultados compartilhados apenas na medida da necessidade absoluta de conhecimento estritamente individual dos envolvidos.
- Acusações falsas ou declarações com claro intuito de prejudicar ou retaliar outra pessoa e/ou empresa pode resultar em ações disciplinares e, eventualmente, até demissão por justa causa.

## 9. PROTEÇÃO AOS DIREITOS DOS PACIENTES

### 9.1. AUTONOMIA DOS PACIENTES

- Encorajamos pacientes e familiares a envolverem-se em todos os aspectos e etapas do cuidado.
- Todos os pacientes admitidos na Instituição recebem orientações sobre o Manual do Paciente que incluem informações sobre o direito de tomar decisões acerca dos cuidados assistenciais recomendados.
- Todos os pacientes recebem um plano de alta individualizado como parte constitutiva e integral do plano de cuidados, de forma a proporcionar a continuidade do processo estruturado de convalescença em todas as dimensões psicológicas, nutricionais, ocupacionais e médicas.



## 9.2. CONSENTIMENTOS INFORMADOS

- Antes da realização de procedimentos que agregam qualquer tipo de risco, os pacientes são informados de alternativas terapêuticas e riscos associados, todos devidamente documentados em um protocolo de consentimento informado, informado, como Termo de Consentimento para Anestesia, Termo de Consentimento para Cirurgia, entre outros.
- A realização de toda e qualquer pesquisa clínica, de caráter retrospectivo ou prospectivo, observacional ou experimental, deve ser submetido a um Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e conter o explícito consentimento do paciente e/ou responsáveis.

## 9.3. ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

- Todos os pacientes são atendidos pelo sistema de triagem ANTES de qualquer verificação de acessibilidade administrativa ou capacidade financeira.
- Os pacientes admitidos no setor de Pronto Atendimento só serão transferidos para outro estabelecimento nas seguintes condições: desejo do paciente e/ou família; incapacidade de pagamento ou incapacidade técnica da Instituição para oferecer os melhores cuidados possíveis.
- A transferência para outro serviço só ocorrerá quando não agregar riscos médicos, sempre a critério médico, e para instituições potencialmente capazes de atender às necessidades assistenciais do paciente.

## 9.4. PRIVACIDADE DOS DADOS CLÍNICOS

- Os pacientes e familiares confiam à Instituição informações de caráter pessoal e confidencial. A absoluta manutenção dessa confidencialidade é requisito fundamental na relação de confiança necessária para o adequado tratamento médico.
- Não acessamos as informações dos pacientes exceto para a realização do trabalho assistencial e administrativo.
- Não divulgamos informações dos pacientes para fora da organização, exceto sob condições legais e judiciais específicas ou divulgação de dados de pesquisas formalmente consentidas.
- Leis federais e estaduais e determinações ético-profissionais dos Conselhos profissionais regulam a privacidade dos pacientes e suas informações de saúde.
- As leis e normas aplicam-se a informações faladas, escritas ou registradas em sistemas eletrônicos aos tempos passado, presente e futuro, bem como pacientes falecidos.
- Essas leis e normas aplicam-se à Instituição e aos cuidadores como indivíduos, mesmo após eventual desligamento da organização.



- A violação a esse regramento pode resultar em penalidades nas esferas administrativas, civil e criminal; incluindo demissão, encerramento de parcerias comerciais, multas, prisão, perda do registro profissional e compensações financeiras às vítimas.
- A instituição tem responsabilidade compartilhada pelas atitudes individuais de seus colaboradores e reserva-se o direito de atuar ativamente no ressarcimento dos prejuízos morais e/ou financeiros decorrentes da violação irresponsável de qualquer item deste regramento.
- O setor de Tecnologia de Informação dispõe de recursos necessários à monitorização eletrônica do sistema e à identificação do responsável pelo acesso indevido a qualquer banco de dados.
- O acesso a dados assistenciais ou administrativos é regulado por um sistema de privilégio que considera a hierarquia administrativa e as funções exercidas. Desta forma, a privacidade e a guarda da senha de acesso aos sistemas são de inteira e inalienável responsabilidade do colaborador.
- Em acordo com a política de privacidade da Instituição, os colaboradores devem:
  - Lembrar que as informações do paciente não lhe pertencem. Você é exclusivamente um guardião privilegiado das mesmas enquanto elas forem úteis para a assistência à saúde do paciente.
  - Não discutir informações de pacientes com pessoas que não participam diretamente do cuidado, incluindo colegas de trabalho, amigos ou familiares.
  - Não compartilhar “login” e senha de acesso e realizar o bloqueio do acesso sempre que estiver longe dos computadores.
  - Criar um ambiente de privacidade para troca de informações confidenciais, falando baixo em locais expostos a outras pessoas e evitando discutir aspectos de saúde na frente de outras pessoas que não os familiares próximos e/ou responsáveis.
  - Nunca mencionar ou fazer qualquer referência a pacientes em sites, redes sociais pessoais ou qualquer outro instrumento de comunicação digital.
  - Identificar corretamente os pacientes de acordo com as normas internacionais de segurança e os procedimentos operacionais estabelecidos.
  - Não colocar o nome do paciente na “linha do assunto” quando for necessário trocar informações sobre um paciente por meio de “e-mail”.
  - Relatar imediatamente violações à política de privacidade da Instituição ao superior imediato ou diretamente ao Comitê de Ouvidoria.



## 10. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

- Proteger e gerir adequadamente os recursos naturais é uma demonstração de responsabilidade e essencial à garantia de qualidade e sustentabilidade de gerações futuras.
- É compromisso da Instituição cumprir a legislação ambiental.
- Incentivamos as ações e o comprometimento das pessoas na melhoria dos processos e na aplicação de tecnologias adequadas visando um desenvolvimento ambiental sustentável.
- Todas as nossas ações serão pautadas por análises da menor utilização possível de recursos naturais e nos impactos ambientais.
- É nosso compromisso promover campanhas de esclarecimento e conscientização da responsabilidade de todos sobre a sustentabilidade ambiental.

## 11. RESPONSABILIDADE SOCIAL

- O desenvolvimento das pessoas não se esgota na vida profissional. Nos empenhamos em apoiar, instrumentalizar e formar cidadãos comprometidos com a comunidade em que vivem.
- Honramos nosso compromisso social com a comunidade que nos acolhe, dentre outras coisas, através do provimento de um serviço ético e eficaz, do estabelecimento de padrões de referência de qualidade e segurança assistencial, da pesquisa clínica gerada por nossos colaboradores, do recolhimento justo de impostos e contribuições, da oferta de empregos, da qualificação profissional dos colaboradores, do desenvolvimento de massa crítica para aprimoramento de políticas públicas, dos investimentos realizados e do valor econômico gerado para o setor público e parceiros comerciais e também de ações sociais diretas ou indiretas realizadas.
- A Instituição não admite ou utiliza mão-de-obra infantil.
- A Instituição não negocia ou estabelece qualquer acordo comercial com empresas que utilizam ou utilizaram propositadamente mão de obra infantil, assim como com aquelas que utilizam trabalhadores em condições irregulares ou desumanas de trabalho no país ou em território estrangeiro.
- Nos comprometemos a assistir a todos os pacientes que nos procuram no setor de Pronto-Atendimento ANTES de qualquer avaliação econômica.

## 12. RESPEITO À IMAGEM INSTITUCIONAL DA INSTITUIÇÃO

- A imagem de credibilidade e respeitabilidade do Santa Rita deve ser preservada e defendida por todos os colaboradores (diretos ou indiretos), médicos do Corpo Clínico, fornecedores e parceiros.



- Nossos colaboradores e médicos do Corpo Clínico são embaixadores da Instituição em quaisquer circunstâncias, mesmo fora do ambiente de trabalho.
- Acreditamos inequivocamente que os profissionais diretos ou indiretos que aqui trabalham estejam alinhados à nossa cultura organizacional e aos nossos valores, e sejam advogados e protagonistas de nossas propostas de entrega de valor aos nossos parceiros e clientes.
- Não obstante nosso compromisso de superar sempre a expectativa de nossos clientes e parceiros e nosso apoio irrestrito à transparência de nossas ações e à colaboração crítica de qualquer um, consideramos um desrespeito a todos que aqui trabalham e ao senso de propósito embutido em nossas declarações de missão, visão e valores a crítica destrutiva e descontextualizada que possa solapar a imagem percebida da Instituição.
- É obrigação de todo e qualquer colaborador apontar situações ou fatos que possam contribuir para degradar a imagem pública do Santa Rita.
- É proibido utilizar a imagem da Instituição para defender-se ou realizar acusações de caráter exclusivamente pessoal.
- A utilização de uniformes, aventais e crachás de identificação deve restringir-se ao ambiente de trabalho. Um colaborador com o uniforme da Instituição, em quaisquer circunstâncias e lugares, assim como colaboradores de empresas terceirizadas com atuação no Santa Rita, são autênticos embaixadores Institucionais, exigindo comportamento alinhado às normas deste **CÓDIGO**.
- Todas as apresentações para públicos internos ou externos que direta ou indiretamente, formal ou informalmente, representem a Instituição, em suas mais variadas formas e formatos (diapositivos, filmes, material gráfico, etc.) deverão obedecer à padronização elaborada pela área de marketing e permitir a clara identificação da marca do Santa Rita.
- Todas as apresentações para públicos internos ou externos que direta ou indiretamente, formal ou informalmente, tiverem dados assistenciais ou administrativos extraídos da atividade hospitalar e de anexos, deverão claramente explicitar, através de seus variados símbolos, fonte e marca da Instituição.
- Se você é colaborador formal (regido pelas leis da CLT) ou tiver cargos de liderança e pretende aceitar cargo ou função política ou de exposição pública, comunique sua pretensão à Diretoria para avaliação criteriosa se essa situação não pode configurar algum conflito de interesses.

### 13. COMPORTAMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO

- Promovemos a diversidade em todos os níveis da organização e estamos empenhados em proporcionar um ambiente de trabalho inclusivo, onde todos, independentemente de seu nível hierárquico na organização ou tipo de vínculo trabalhista, sejam tratados com justiça, equidade, dignidade e respeito.



- Nos esforçamos para criar e manter um ambiente de trabalho culturalmente plural e criativo.
- Mantemos nosso compromisso de criar um ambiente de trabalho seguro, saudável, estimulante e com qualidade de vida, em que a responsabilidade individual possa ser exercida e compartilhada em sua plenitude.
- A Instituição compromete-se a garantir um ambiente de trabalho de respeito interpessoal, organizado, limpo, seguro e que permita a execução eficiente dos diferentes processos e contribua para a boa imagem da Instituição.
- Estimulamos nossos colaboradores a contribuir para a criação e preservação de um ambiente saudável de trabalho, sem a propagação de boatos ou acusações levianas e prematuras.
- Comprometemo-nos com um ambiente livre de preconceitos de qualquer ordem, intimidações ou assédio nas mais variadas dimensões.
- O assédio moral ou sexual corresponde a qualquer comportamento ou conduta que atente contra uma característica protegida da pessoa e que possa interferir injustificadamente no conforto psicológico individual e/ou no desempenho profissional de um indivíduo, independentemente do cargo e/ou da função hierárquica na Instituição. O assédio pode ocorrer por ações diretas ou por meio da criação de um ambiente intimidante, hostil ou ofensivo.
- Algumas situações que podem caracterizar assédio:
  - Utilização de palavras ou frases depreciativas ou abusivas sobre uma pessoa.
  - Utilização persistente de nome ou expressão que pode ser ofensiva a alguém.
  - Sabotagem deliberada ao trabalho de alguém.
  - Assédio sexual – a caracterização de assédio sexual pode variar de acordo com o contexto particular em que ele é avaliado. Pedidos de favores sexuais, condutas verbais, físicas, visuais ou gestuais de natureza sexual podem constituir assédio, quando:
    - A submissão a tal comportamento é imposta como condição para a obtenção de emprego, cargo ou privilégios.
    - Interfere no desempenho profissional ou cria um ambiente intimidante, hostil, constrangedor ou ofensivo.
    - Fazem-se comentários de teor sexual sobre o corpo de uma pessoa.
    - Há solicitações insistentes, agressivas ou em um cenário inapropriado para um encontro, mesmo após a negativa clara de outra pessoa.
    - Discute-se a vida sexual de alguém, incluindo a dela própria.
    - Fazem-se expressões faciais e/ou gestuais inapropriadas (piscar, “jogar beijos”, etc.).



- Aborda-se visualmente alguém com manifesto e agressivo interesse de ordem sexual.
- O autor de qualquer forma ou grau de assédio sexual, em suas mais variadas expressões, está sujeito a ações administrativas e judiciais. Se você acha que está sendo assediado, entre em contato com seu superior imediato ou diretamente com o Comitê de Ouvidoria, pelos canais divulgados anteriormente.
- Respeitamos os direitos humanos, os valores e a diversidade cultural da comunidade em que estamos inseridos.
- Respeitamos sempre que possível e orientamo-nos pelo que julgamos ser os melhores interesses de nossos pacientes, suas escolhas e/ou de seus familiares.
- Respeitamos as opções individuais de cada colaborador desde que estas não comprometam negativamente a imagem percebida pelo público externo, que estejam alinhadas aos valores da Instituição e que não prejudiquem o desempenho profissional pessoal ou organizacional.
- Valorizamos um ambiente de transparência de nossas ações nas relações de trabalho e na liberdade de expressão colaborativa. Acreditamos que a manifestação de críticas ou sugestões por nossos colaboradores contribui para nosso aprimoramento.
- Nos comprometemos a disponibilizar um canal formal para encaminhamento de críticas ou sugestões oriundas de colaboradores diretos ou indiretos e de qualquer nível hierárquico da organização, via Comitê de Ouvidoria.
- É compromisso de todo e qualquer colaborador procurar desempenhar sua função institucional de acordo com os procedimentos operacionais determinados e buscar incessantemente superar as expectativas dos clientes, tanto internos quanto externos.
- Todos somos responsáveis pela sustentabilidade econômico-financeira da Instituição e é compromisso de todo e qualquer colaborador tem o compromisso de maximizar a eficiência na utilização dos recursos da Instituição, evitando desperdícios e propondo o aprimoramento de processos.
- A Instituição não admite que qualquer de seus colaboradores esteja sob efeito de álcool, drogas ou outras substâncias que possam comprometer os padrões exigidos de comportamento, qualidade e segurança.
- A Instituição exige que todo colaborador mantenha um comportamento ético e socialmente responsável, como tratados neste **CÓDIGO**, durante toda a jornada de trabalho, dentro ou fora dos limites da Instituição ou seus anexos, o que inclui períodos de descanso, de transporte de e para a residência, assim como durante eventos corporativos patrocinados ou apoiados pela Instituição.
- É compromisso de cada um zelar pela imagem e pela marca da Instituição, construída ao longo de muitas décadas pelo trabalho de centenas de pessoas, nas circunstâncias elencadas no item anterior, respeitando as normas de uso de uniforme restrito a áreas hospitalares e se abster de manifestações que violem a privacidade de pessoas e/ou



pacientes ou exponham publicamente informações sobre a empresa. O Santa Rita considera seus colaboradores diretos como embaixadores da Instituição.

- Todos os colaboradores devem compartilhar, dentro dos limites do exercício de suas atividades, os dados, informações e conhecimentos adquiridos nos limites do exercício de suas atividades.
- É vedado aos colaboradores:
  - Utilizar o cargo para obtenção de favores ou serviços pessoais de subordinados.
  - Estabelecer compromisso ou obrigação pessoal de retribuição a favores prestados a outros colaboradores relativos a interesses profissionais ou pessoais.
  - Utilizar indevidamente nome, serviços ou produtos da Instituição em atividades alheias às suas atribuições profissionais.
  - Alterar ou deturpar o teor de qualquer documento, informação ou dados.
  - Movimentar recursos financeiros pertencentes à Instituição em contas bancárias pessoais.
  - Realizar compras de bens ou serviços de qualquer valor para uso próprio em nome da Instituição.
  - Desrespeitar a matriz de níveis de delegação de responsabilidade para assunção de compromissos comerciais ou financeiros, aquisição ou alienação de bens, serviços ou quaisquer outros ativos.
  - Realizar negociações de caráter particular dentro da Instituição, exceto quando claramente permitido.
  - Utilizar o cargo para aquisição de serviços ou produtos sem relação com os interesses diretos do Santa Rita.
  - Utilizar reputação, nome, equipamentos e meios de comunicação da Instituição, além de seu tempo de trabalho, para ampliar suas próprias atividades profissionais, interesses pessoais ou proselitismo religioso ou político.
- Todos somos responsáveis por promover e zelar pelas melhores condições de trabalho. Nossa mesa de trabalho e nossa área física de atuação refletem nossos valores pessoais e da Instituição. Nossa responsabilidade pela preservação das condições de trabalho vai além dos limites da área em que atuamos.
- Somos responsáveis por toda a Instituição. De alguma forma, somos zeladores do local onde trabalhamos:
  - Procure falar baixo.
  - Restrinja as conversações a assuntos pertinentes ao trabalho.
  - Não deixe bolsas ou casacos expostos em locais inapropriados.
  - Mantenha seu local de trabalho limpo e organizado.



- Zele pelo mobiliário e infraestrutura física - notifique rapidamente o setor de Manutenção caso identifique problemas na pintura das paredes ou danos ao mobiliário.
  - Sugira melhorias na infraestrutura que possam aumentar a eficiência operacional.
  - Mantenha as luzes apagadas e o ar-condicionado desligado nos ambientes que não estão sendo utilizados.
  - Mantenha os banheiros limpos e colabore com os outros usuários.
  - Obedeça e garanta o cumprimento dos avisos de restrição de acesso.
- Respeite a hierarquia funcional que foi estruturada para garantir maior eficiência organizacional.
  - Cumpra rigorosamente os Procedimentos Operacionais Padronizados (POP).
  - O Santa Rita é uma organização de serviços dedicada aos nossos clientes internos e externos. Nossa atuação vai além do que está descrito no plano funcional do cargo. Nosso compromisso é, na medida do possível, atender a todas as necessidades de nossos clientes, superando suas expectativas.
  - Evite a transmissão de doenças no ambiente de trabalho utilizando máscaras respiratórias caso esteja gripado, lavando as mãos com frequência e adotando a etiqueta respiratória ao tossir.

## 14. CÓDIGO DE VESTIMENTA

- As exigências técnicas de vestimentas e uniformes dependem da função exercida e visam proteger o paciente e o colaborador, garantir uniformidade na apresentação dos colaboradores com o mesmo cargo ou função e facilitar a rápida identificação dos mesmos, apoiando as iniciativas de segurança interna.
- A utilização de vestimentas específicas fora de determinadas áreas do hospital, como uniformes das áreas de limpeza, produção ou armazenagem, roupas e acessórios cirúrgicos, aventais médicos e outros, é regulamentada por normas explícitas no 'Manual de Apresentação Profissional' e no "Código de Vestimenta", publicado pelo setor de Recursos Humanos.
- Além dos aspectos técnicos e de segurança e proteção, algumas áreas da Instituição e anexos exigem uniformes que foram desenhados para expressar nossa proposta de valor aos clientes, qualificar o ambiente de trabalho e hierarquizar cargos e funções para auxiliar no desempenho funcional.
- O ambiente profissional é regido por códigos de apresentação pessoal e vestimenta que não podem ser subestimados em relação ao seu impacto na qualidade percebida por nossos clientes internos e externos, na manutenção de uma atmosfera profissional e na



imagem pública da Instituição.

- É vedada a utilização de aventais com logos ou identificação de hospitais concorrentes, exceto o de faculdades de Medicina e/ou hospitais universitários em situações eventuais. O Santa Rita oferece aventais com o logo da Instituição a integrantes do Corpo Clínico e os disponibiliza para utilização eventual.

## 15. INTEGRIDADE DE CUIDADOS E QUALIDADE ASSISTENCIAL

- A excelência na prestação de serviços, com qualidade e segurança assistencial, é parte integrante da missão e visão da Instituição.
- Temos o compromisso de atuar para evitar a ocorrência de erros que possam provocar danos aos pacientes, por meio de uma ação proativa, com diligência, vigilância e disciplina operacional.
- Salvo quando claramente inapropriado, seguimos os protocolos assistenciais, sempre considerando a individualidade de nossos pacientes.
- Temos o compromisso de oferecer um serviço assistencial fundamentado nas melhores práticas recomendadas, com base no conhecimento científico e respeitando a melhor relação custo-benefício.
- Nossos cuidados devem estar centrados no conjunto paciente-família, respeitando as preferências, necessidades e valores individuais sempre que essas decisões não violarem o que consideramos os melhores interesses do paciente não autônomo.
- Temos o compromisso de prestar serviços com eficiência, reduzindo o risco de esperas e atrasos, evitando retrabalho; uso excessivo de recursos, mesmo aqueles eventualmente reembolsáveis pelas fontes pagadoras, e minimizando a geração de resíduos.
- Garantimos que a qualidade da assistência não varia em razão de características pessoais do paciente, de condições de raça, gênero, religião, situação socioeconômica, privilégios políticos ou de autoridades de qualquer tipo, opções ou crenças culturais, assim como das características do seguro ou plano de saúde – TODOS são tratados com os mesmos direitos e com os recursos disponíveis, sem qualquer prejuízo da qualidade assistencial.
- Sempre que a cobertura contratual da fonte pagadora for restritiva em relação ao que julgamos “ser a melhor opção diagnóstica ou terapêutica possível e disponível”, o paciente e/ou os seus responsáveis serão comunicados e apresentados às possíveis alternativas.
- Temos o compromisso de fornecer informações claras, precisas, honestas e transparentes sobre a qualidade do cuidado que oferecemos, de forma que o paciente e/ou a família possam tomar as decisões.



- Temos o compromisso de relatar não conformidades em produtos e/ou processos assistenciais ou administrativos, de forma a estabelecer um ambiente de confiança e cooperação necessários à eficiência dos processos assistenciais, assim como termos a oportunidade de aprimorar nosso serviço.
- Todo erro ou não conformidade, independentemente de sua repercussão, deve ser imediatamente comunicado ao superior e registrado no formulário de falha ou quase falha.
- A responsabilidade pelos nossos atos profissionais é intransferível. O Santa Rita é um ambiente complexo, sujeito a erros de julgamento ou operacionais. Todos nós erramos, mas devemos incorporar um espírito de indignação com a ocorrência do erro e de busca incessante da excelência operacional. A ocorrência de erros não repetidos e apoiados nos valores da Instituição deve ser minimizada e seus efeitos deletérios mitigados.
- Temos o compromisso de expor erros ou acidentes eventualmente cometidos que possam causar algum dano relevante ao paciente. NÃO escondemos nossos erros, que devem ser devidamente documentados no prontuário do paciente.
- Apesar de termos cargos e/ou funções específicas, todos temos responsabilidade integral em atender, na medida do possível, todas as necessidades do paciente e sua família em todas as suas dimensões.
- É responsabilidade de todos os colaboradores denunciarem qualquer tipo de violência.

## 16. INTERMEDIÇÃO NA INDICAÇÃO OU AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

- É vedada qualquer intermediação na indicação ou aquisição de materiais, medicamentos, equipamentos, serviços de consultoria ou terceirização que possa gerar qualquer benefício comercial ou cortesia, mesmo que sob caráter de incentivo científico.
- Qualquer proposta de incentivo, financeiro ou de outra natureza, para indicação, utilização ou aquisição de bens ou serviços, ainda que tenha caráter de apoio científico e beneficie um único ou restrito grupo de colaboradores, deverá ser encaminhada ao Comitê de Ouvidoria para avaliação de possível conflito de interesses.
- Qualquer proposta de incentivo, financeiro ou de outra natureza qualquer, para indicação, utilização ou aquisição de bens ou serviços, ainda que tenha caráter de apoio científico e que beneficie um único ou restrito grupo de colaboradores, deverá ser encaminhada ao Comitê de Ouvidoria para avaliação de possível conflito de interesses.
- É absolutamente vedado ao médico receber qualquer tipo de remuneração ou prêmio de qualquer ordem de empresas fabricantes ou distribuidoras pela utilização de materiais, medicamentos, equipamentos ou serviços.



## 17. COLABORADORES, PACIENTES E FAMILIARES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

- Comprometemo-nos a atender às necessidades especiais de colaboradores e clientes por meio da disponibilização de infraestrutura que obedeça às normas de acessibilidade.
- Comprometemo-nos a disponibilizar e contratar colaboradores com necessidades especiais (PNE), em conformidade com a normas vigentes, respeitando-se os atributos necessários ao pleno exercício da função.

## 18. PESQUISAS CIENTÍFICAS

- Todas as pesquisas científicas envolvendo ou não pacientes devem ter as chancelas dos Diretores Clínico e Técnico da Instituição.
- Todas as pesquisas envolvendo dados derivados de seres humanos devem ser antecipadamente aprovadas pelo Comitê de um Ética em Pesquisa da Instituição.
- O encerramento de qualquer pesquisa, independentemente do motivo, deve ser formalmente comunicado aos Diretores Clínico e Técnico.

## 19. ESTAGIÁRIOS E ESTUDANTES

- A seleção, supervisão e escopo de atuação de estagiários graduandos ou pós-graduandos estão detalhados no “**Manual de Práticas Assistenciais**”.

## 20. TITULARIDADE DOS CUIDADOS E AUTO-REFERENCIAMENTO

- O médico titular e responsável eticamente pelos cuidados é o médico relacionado no registro de admissão hospitalar do paciente. A titularidade pode ser transferida, mas exige alteração no cadastro de admissão.
- Médicos do sistema de retaguarda de especialistas não podem fazer parte do corpo clínico de unidades assistenciais. Casos excepcionais deverão ter aprovação da Diretoria Médica da Instituição.

## 21. PROCESSOS DE SELEÇÃO DE PESSOAL

- O Santa Rita respeita e apoia a diversidade de seus colaboradores. Nenhum processo de seleção de colaboradores considerará critérios como idade, raça, cor, religião, gênero, orientação sexual, classe social, nacionalidade, estado civil, atributos físicos, posição político-partidária ou incapacidade física como critérios discriminatórios excludentes ou classificatórios, desde que o candidato reúna os atributos descritos no PEC (Perfil Estruturado de Competências) do cargo a ser preenchido.



- Os processos de seleção para vagas abertas serão prioritariamente oferecidos aos colaboradores da Instituição.
- Todo candidato não aprovado nos processos formais de seleção a determinado cargo receberão uma notícia escrita do resultado do processo.
- A Instituição reserva-se o direito de investigar formal ou informalmente o histórico trabalhista, civil e criminal de qualquer candidato.

## 22. PROCESSOS DE SELEÇÃO DE EMPRESAS

- Todas as empresas que estabelecem quaisquer relações comerciais com o HSR, como vendedora ou compradora de produtos e/ou serviços, deverão, sempre que possível, submeter-se a um pré-cadastro comercial e tê-lo aprovado pelas instâncias hierárquicas competentes da Instituição ANTES de qualquer ação negocial efetiva.
- Os processos de qualificação e seleção de parceiros comerciais deve ser claro para ambas as partes, expresso em documento apropriado, e atualizado sempre que um fato novo ocorrer.
- Todas as empresas parceiras devem ser analisadas ciclicamente por meio de uma avaliação estruturada e documentada, realizada pelo setor de Suprimentos.
- Empresas que fornecem produtos e/ou serviços ao Santa Rita em caráter não eventual deverão assinar documento reconhecendo o recebimento deste **CÓDIGO**.
- Empresas que violarem este **CÓDIGO** serão sumariamente excluídas do rol de fornecedores qualificados.

## 23. PROCESSOS DE PROMOÇÃO E DESLIGAMENTO DE COLABORADORES

- Nossos colaboradores são valorizados com justas e transparentes oportunidades de seleção, remuneração, desenvolvimento e promoção.
- Os critérios de promoção são claramente divulgados e as expectativas de desempenho claramente estabelecidas antecipadamente, de acordo com os objetivos da Instituição.
- TODOS os colaboradores devem ser avaliados ciclicamente através de uma avaliação estruturada e documentada.
- A promoção e o desligamento de colaboradores devem seguir rigorosamente as leis trabalhistas, acordos sindicais, convenções coletivas de trabalho, avaliação de desempenho e competências através de ferramentas de gestão.
- Relações e interesses pessoais de qualquer ordem não devem interferir nas avaliações de promoção e desligamento de colaboradores.



## 24. INCORPORAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE AO CORPO CLÍNICO

- A incorporação de profissionais assistenciais é regulada por normas rigorosas de seleção, que incluem qualificação acadêmica formal, provas técnicas e de aptidão, quando necessário, histórico profissional, avaliação psicológica-comportamental, se necessário, atributos comportamentais e técnicos exigidos para o cargo e/ou função, experiência na área de atuação principal declarada, alinhamento com os valores da Instituição e o genuíno interesse em cuidar bem de nossos pacientes e suas famílias.
- Os processos de seleção das diferentes profissões estão elencados nas políticas da área de Recursos Humanos.
- Nos comprometemos a oferecer as melhores condições de trabalho possíveis e a criar um ambiente de constante desenvolvimento profissional e humano.

## 25. MANUTENÇÃO DE REGISTROS E INTEGRIDADE FINANCEIRA

- O registro e o relatório de informações contábeis e financeiras devem ser precisos, suficientemente detalhados, completos, verdadeiros e obtidos através de fontes consistentes e oficiais.
- Os registros contábeis refletirão documentação idônea, em acordo com normas internas, legislação pertinente e princípios contábeis aceitos sem restrições.
- Somente devem ser reembolsadas despesas necessárias à realização dos negócios da Instituição e que cumpram os requisitos legais para serem apropriadas como despesas.
- A Instituição só reembolsará despesas mediante a apresentação de nota fiscal correspondente ou os devidos registros contábeis apontados no contrato de trabalho do Setor de Recursos Humanos.
- Cabe aos colaboradores zelar para que todos os títulos da Instituição sejam pagos tempestivamente, evitando prejuízo financeiro e moral à Instituição.
- Os colaboradores devem zelar pela veracidade das informações veiculadas internamente e externamente pela Instituição, visando uma relação de respeito e transparência com seus públicos de interesse.
- Os colaboradores devem zelar pela confidencialidade das informações e atividades restritas ou protegidas da Instituição, sendo vedada a utilização dessas informações em benefício de interesses particulares ou de terceiros.
- Os documentos da Instituição devem ser arquivados ou destruídos conforme as normas legais e as políticas internas da Instituição.

## 26. CODIFICAÇÃO E FATURAMENTO DE SERVIÇOS

- O Santa Rita esforça-se para que o faturamento das contas contra entidades governamentais, agências reguladoras, terceiros pagantes, operadoras da saúde



suplementar e outros clientes seja preciso, claro e em conformidade com todas as leis.

- A codificação do faturamento é a forma de identificação e classificação das informações de saúde, tais como doenças e procedimentos, com base na assistência prestada e documentada no prontuário médico do paciente e é utilizada no processo de faturamento da conta hospitalar.
- Cobramos apenas os serviços que prestamos e que necessariamente estão devidamente documentados de acordo com as regras contratuais.
- Atribuímos códigos de faturamento que acreditamos representar fielmente os serviços efetivamente prestados, com precisão e completude, disponíveis em sistemas como por exemplo Lucidata.
- Não permitimos que sejam realizadas cobranças por serviços não realizados total ou parcialmente, com codificação falsa ou fraudulenta, mesmo que realizados por terceiros, tais como médicos, instrumentadores ou outros profissionais de saúde.

## 27. PROCESSOS DE COMPRA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

- Os processos de compra de produtos e/ou serviços obedecerão às normas e diretrizes do “**Manual de Compras de Produtos e Serviços**” do Santa Rita.
- É de responsabilidade do comprador respeitar e fazer cumprir o **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA** da Instituição, sendo vedada a obtenção de favorecimento para si ou para outrem no processo de contratação e gestão de fornecedores.
- As decisões de compra sempre estarão apoiadas em pareceres técnicos obtidos por especialistas do Santa Rita e apoiadas na relação qualidade-custo.
- Todas as compras devem estar alinhadas ao planejamento orçamentário aprovado pela alta gestão da Instituição. Qualquer exceção deve ser aprovada pelo CEO ou Diretor-Financeiro, conforme a tabela de delegação vigente.
- As decisões de compra deverão apoiar-se numa matriz de decisão documentada e arquivada.
- Todos os processos de compra deverão registrar no mínimo três cotações.
- Para a prestação de serviços contínuos, recomenda-se a realização anual de concorrência.
- É terminantemente proibido ao comprador aceitar qualquer oferta, presentes ou brindes de qualquer natureza ou valor monetário que possam influenciar as decisões de negócio.
- As negociações com os fornecedores deverão sempre se dar na presença de mais de um representante comercial da Instituição.
- Para qualquer serviço contratado, mesmo que spot, é necessário o estabelecimento de contrato entre as partes.



- O Santa Rita pode adotar, a seu exclusivo critério, procedimento de Due Diligence de Integridade (DDI) para subsidiar a tomada de decisão sobre o início ou a continuidade do relacionamento comercial e para definição do nível de monitoramento dos riscos potenciais de fraude e corrupção identificados. Para atender ao critério de Integridade, os fornecedores devem disponibilizar informações sobre sua estrutura organizacional e de negócios, relacionamento com agentes públicos, histórico de integridade, relacionamento com terceiros e programa de integridade.

## 28. CONFIDENCIALIDADE

- Informações confidenciais sobre estratégia, acordos comerciais e processos assistenciais e operacionais da Instituição constituem um ativo muito importante, valioso e dinâmico.
- Embora você tenha acesso funcional a informações confidenciais para a plena realização de seu trabalho, essas não podem ser compartilhadas com outras pessoas, sejam de dentro ou fora da Instituição.
- Dados e Informações disponibilizadas para a realização de seu trabalho só podem ser compartilhadas com colaboradores que também necessitam delas para a realização de seu trabalho.
- Informações confidenciais comerciais e de propriedade abrangem tudo o que se refere a nossos negócios e operações empresariais e que não são nem devem ser publicamente conhecidas, tais como: arquivos de pessoal, salários e benefícios, informações financeiras, faturamento e preços, negociações comerciais, custos, planos estratégicos, marketing estratégico, ganhos ou perdas projetados, técnicas gerenciais, lista de empregados, contratos com terceiros, informações relacionadas a investigações de ordem disciplinar, pendências judiciais, contratos de aquisição e manutenção com fornecedores, políticas comerciais, políticas de compra, informações de qualificação e desempenho profissional, informações clínicas, políticas e indicadores de qualidade.
- Algumas dessas informações somente poderão ser tornadas públicas por decisão da Diretoria da Instituição.
- Mesmo após o desligamento do Santa Rita por qualquer motivo, você ainda estará obrigado a manter a confidencialidade das informações sobre o Hospital a que você teve acesso. Importante: seu compromisso legal com a confidencialidade de dados visualizados fortuitamente ou não, recebidos ou utilizados durante o curso de seu relacionamento com a Instituição não prescrevem ou caducam após qualquer tempo.
- Quando você deixar de prestar serviços à Instituição, cópias ou arquivos eletrônicos de quaisquer informações confidenciais ou protegidas deverão ser totalmente devolvidas. A responsabilidade civil e criminal pelo acesso de terceiros a essas informações é imputada ao colaborador ou ex-colaborador durante período indeterminado.



- Cumprimos todas as leis que regulamentam a propriedade intelectual, incluindo patentes, marcas, direitos autorais e segredos de negócio e comerciais.
- Todos os endereços e conteúdo de e-mail disponibilizados e utilizados na sua atividade profissional na Instituição são de propriedade do Santa Rita. A administração tem o direito de verificar seus e-mails, copiá-los, apagá-los ou mesmo excluir essa conta se achar necessário.
- A Instituição dispõe de sistemas de segurança e controle de tecnologias de informação para atender às necessidades de varredura, proteção de acesso, identificação de usuário e conteúdo, e sistemas suplementares de armazenamento de dados.
- Colaboradores diretos ou indiretos, além de fornecedores deverão possuir exata compreensão de que o tratamento de dados pessoais é permitido apenas para fins específicos, definidos e legítimos, e desde que previsto em uma das hipóteses legais descritas no art. 7º ou 11 da lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais legislações vigentes sobre tratamento de dados pessoais.
- Colaboradores diretos ou indiretos, além de fornecedores, comprometem-se a verificar quais dados pessoais são realmente necessários para o desenvolvimento de sua atividade antes de coletá-los, acessá-los, utilizá-los, armazená-los, divulgá-los ou de realizar qualquer outro tipo de tratamento previsto no art. 5º, X da LGPD.
- Em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei 13.709/2018), garante-se que os dados pessoais coletados pelo hospital e disponibilizados para fins administrativos e/ou assistenciais sejam utilizados exclusivamente para a finalidade assistencial e sejam armazenados durante a sua vigência ou por período superior nos casos em que sua manutenção se justificar em outra hipótese legal prevista na LGPD.
- Os colaboradores diretos ou indiretos declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) (“LGPD”) e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para se garantir que os dados protegidos na extensão autorizada na referida LGPD sejam resguardados.
- Colaboradores não devem compartilhar senhas de acesso com terceiros ou utilizar senhas de terceiros para acessar sistemas ou computadores corporativos.
- No uso dos equipamentos e recursos do Santa Rita não deve haver expectativa de privacidade, podendo a Instituição ter acesso ao conteúdo produzido ou transitado pelos mesmos, desde que com fundamento na legislação vigente. Caso surjam dúvidas sobre a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados, solicite informações diretamente no Setor de Tecnologia da Informação.

## 29. ACESSO E UTILIZAÇÃO DE ÁREAS RESTRITAS

- O acesso a áreas administrativas ou assistenciais de uso público ou privado é estritamente regulada por placas sinalizadoras ou por função de ofício.



- Em acordo com as leis estaduais, é proibido fumar em qualquer área da Instituição e seus anexos, incluindo as áreas externas.
- É proibido realizar transações financeiras, incluindo recebimento de honorários, em qualquer outra área exceto a sala da tesouraria e no leito privativo do paciente.
- A utilização de crachás de identificação é exigida em todas as áreas do Hospital e anexos.
- É proibida a presença de representantes de empresas farmacêuticas ou de equipamentos, assim como de distribuidores de materiais médico-hospitalares em qualquer área da Instituição, exceto quando formalmente permitido após o cumprimento das exigências expressas na política correspondente, conforme Política de Fornecedores/Distribuidores.
- A utilização de determinados elevadores está restrita a determinadas pessoas e serviços conforme orientações expostas.
- A guarda de alimentos ou itens de uso pessoal deve respeitar as normas de acondicionamento e identificação conforme as políticas expressas.
- A utilização de armários, utensílios, vestiários, e salas de reunião, de repouso ou conforto, banheiros, assim como acesso a alimentação e bebidas disponível em áreas restritas é de uso exclusivo daqueles colaboradores com permissão de acesso identificada à entrada do recinto.
- É vedada a exposição de alimentos e bebidas de qualquer tipo ou origem em áreas diretamente expostas ao público, exceto nas áreas dedicadas, com exceção do quarto privativo do paciente em circunstâncias especiais.

### **30. SEGURANÇA NO TRABALHO**

- Sempre deixe seu crachá de identificação adequadamente exposto de forma a permitir rápido reconhecimento por colaboradores ou quaisquer outros pacientes ou visitantes.
- Exija a exposição permanente do crachá de identificação sempre que você verificar alguém, em qualquer área restrita, sem o mesmo.
- Proteja seu crachá de identificação de roubos ou utilização indevida por outros.
- Seja um fiscal da aplicação dos processos de prevenção e da adequação dos equipamentos de segurança.
- Mantenha documentos, materiais e equipamentos devidamente protegidos e seguramente guardados.
- Contate imediatamente o serviço de segurança se você detectar qualquer atividade ou evento suspeitos de ameaçarem a segurança.
- Não deixe pertences como celulares, carteiras, crachás de identificação expostos e sem supervisão. Somos todos responsáveis pela segurança do local de trabalho.



- Respeite as orientações de restrição de acesso a determinadas áreas do Hospital.
- Utilize os equipamentos de proteção individual sempre que as normas determinarem.
- Respeite as regras de isolamento e utilize os equipamentos de proteção individual – EPIs, para prevenção de doenças que podem ser transmitidas também aos profissionais de saúde.
- Siga as instruções das brigadas e esteja atento ao papel de cada um em situações de risco.

### 31. VIOLÊNCIA NO TRABALHO

- Oferecemos um ambiente de trabalho seguro e saudável.
- Cumprimos todas as leis e normas referentes à segurança do trabalho.
- É dever de cada colaborador comunicar seu gestor ou diretamente ao Comitê de Ouvidoria qualquer prática ou condição insegura.
- Ameaças ou agressões físicas não são absolutamente toleradas.
- O Santa Rita Busca proteger seus colaboradores de ameaças ou violência de qualquer tipo por meio de sistemas de monitoramento e equipes de segurança presencial.
- É responsabilidade de todos minimizarem os riscos de ações contra a segurança física, psicológica ou patrimonial dos colaboradores ou mesmo da própria Instituição.
- É compromisso do Santa Rita tomar todas as medidas de proteção e judiciais cabíveis contra qualquer agente agressor, seja este colaborador direto ou indireto, seja cliente.
- É compromisso da Instituição tomar todas as medidas administrativas e/ou judiciais cabíveis contra qualquer agente agressor, de forma a limitar o acesso à estrutura Hospitalar ou seus serviços de qualquer natureza e em qualquer tempo.
- É compromisso do Hospital tomar as medidas cabíveis para defender nossos colaboradores ameaçados ou violentados por meio de mídias digitais.
- É compromisso da Instituição dar apoio e orientação judicial, dentro dos limites legais, a seus colaboradores eventualmente envolvidos em ações judiciais relacionadas aos chamados “erros médicos” em que o Santa Rita é réu solidário.
- Em situações de risco à integridade física e/ou psíquica de qualquer colaborador, proceda de acordo com o **“Manual de Conduta em Situações Críticas”**

### 32. DESPESAS COM VIAGENS E VERBAS DE REPRESENTAÇÃO

- O valor de reembolso de despesas com viagens ou representação institucional deve obedecer aos limites e escopo determinados na política institucional correspondente.



- A possibilidade de utilização de cartões de crédito corporativo está limitada aos colaboradores especificamente elencados na política institucional correspondente.
- Todas as despesas deverão ser documentadas com registros, recibos ou notas fiscais correspondentes, exceto quando englobadas em despesas qualificadas como “despesas gerais”, cujos valores máximos e escopo estão elencadas na política institucional correspondente.
- As despesas realizadas através do cartão de crédito corporativo podem prescindir da apresentação da correspondente nota fiscal ou recibo, utilizando-se o extrato de débito para identificação contábil.
- As despesas com hospedagem, refeições e outras verbas de representação deverão estar alinhadas com as práticas de mercado e estarem dentro dos limites considerados de razoabilidade.

### 33. TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

- A Instituição cumpre as determinações legais e somente disponibiliza programas ou softwares devidamente licenciados.
- Todas as informações contidas nos computadores pertencem exclusivamente à Instituição. Os dados são protegidos por sistemas de segurança que visam garantir a integridade dos mesmos e sua inviolabilidade.
- O acesso a diferentes bancos de dados é controlado e monitorado por uma matriz de privilégios que restringe e define níveis de acesso.
- A comunicação eletrônica através de qualquer meio deve atender aos padrões de integridade, confidencialidade e autenticidade adequados à sua classificação.
- Os computadores e equipamentos de comunicação são instrumentos de trabalho e seu uso deve restringir-se exclusivamente às atividades de interesse da Instituição.
- É vedado instalar, modificar ou atualizar programas sem expressa autorização da área da Tecnologia de Informação.
- Os recursos de informática não devem ser utilizados para comunicações pessoais, veiculação de conteúdos pornográficos, conteúdos discriminatórios ou difamatórios, difusão de boatos ou proselitismo político.
- O acesso e a utilização de qualquer site da internet através de equipamentos da Instituição são monitorados constantemente pela Instituição e podem ser bloqueados sem aviso prévio.
- Qualquer atividade nos computadores e equipamentos de comunicação da Instituição pode ser monitorada livre e legalmente e seus interlocutores identificados.
- A utilização da internet como instrumento de lazer e entretenimento é permitida somente em áreas de conforto ou descanso e dentro de limites razoáveis.



- É vedada a utilização de imagens de colaboradores, incluindo o autor, pacientes e familiares, equipamentos ou áreas físicas do Santa Rita ou seus anexos e que identifiquem a Instituição em mídias digitais, como Instagram®, Facebook® ou similares sem expressa autorização do Setor de Marketing da Instituição.
- As contas de usuário para acesso a sistemas ou redes internas são pessoais e intransferíveis.
- É responsabilidade intransferível do usuário:
  - Manter sua senha em sigilo e não compartilhá-la.
  - Impedir que outras pessoas acessem a rede utilizando sua senha.
  - Não deixar a rede aberta, expondo dados eventualmente protegidos e potencialmente violando a confidencialidade dos mesmos.
  - Não permitir, sob quaisquer circunstâncias, o acesso ou transferência de dados e informações estratégicas da Instituição a pessoas estranhas ou desvinculadas dos interesses próprios do Santa Rita.
- Uso do telefone:
  - Na ausência de funcionário especificamente indicado para a função, é responsabilidade de todos os colaboradores da área atender chamadas telefônicas e encaminhá-las apropriadamente.
- Uso de telefones celulares pessoais:
  - Limitar o uso a receber ligações durante o horário de trabalho, exceto nos períodos de descanso.
  - Nunca utilizá-lo durante os momentos de contato direto com pacientes ou familiares.
  - Mantê-lo sempre no modo vibração.
  - Restringir seu uso a locais não expostos a pacientes e familiares, colegas de trabalho ou em reuniões.

### **34. GRAVAÇÕES DE ÁUDIO, PRODUÇÃO DE FILMES E REALIZAÇÃO DE IMAGENS**

- A gravação de qualquer imagem ou foto na Instituição, para fins de documentação científica, simples registro ou divulgação para quaisquer meios, inclusive privados, é proibida sem a expressa autorização do Setor de Comunicação e Marketing.
- A exposição inadvertida de ambientes e/ou pessoas dentro do Santa Rita e anexos através de qualquer instrumento de gravação de imagem e/ou voz é extremamente regulada e pode resultar em punições severas.



## 35. AÇÕES DE MARKETING E PROPAGANDA

- O Santa Rita exerce suas atividades dentro de um mercado altamente competitivo de saúde hospitalar, sujeito a regras e desafios concorrenciais que demandam uma definição clara do segmento de atuação, proposta de valor, definição de preços e serviços, além de outras estratégias para criar e manter vantagens competitivas.
- Para executar a missão da Instituição, ela deve utilizar-se de todos os instrumentos corporativos e negociais, incluindo ações de marketing e promoção, com o objetivo de adequadamente cumprir suas obrigações e expectativas dos acionistas controladores.

### 35.1. PROMOÇÃO E DIVULGAÇÃO DE EVENTOS

- A Instituição pode promover ou divulgar eventos de interesse estratégico ou comercial desde que alinhados à sua missão, visão e valores, em locais privados e públicos devidamente regulamentados.

### 35.2. PROPAGANDA

- O Santa Rita não patrocina ou divulga por interesses comerciais - indústrias, medicamentos ou materiais nem chancela a qualidade ou qualquer atributo dos mesmos.
- O Santa Rita pode aceitar patrocínio para seus projetos de qualquer indústria, desde que esta esteja alinhada aos interesses comerciais, tenha valores percebidos no mercado alinhados aos valores da Instituição, não exija retribuição de ordem comercial, e cujo patrocínio seja transparente a qualquer “stakeholder”.
- O Santa Rita pode realizar ações de promoção e propaganda da Instituição ou de seus projetos através de agências de comunicação e propaganda e veículos de divulgação compatíveis com a imagem e posicionamento de mercado da Instituição.

### 35.3. CONCORRÊNCIA

- O Santa Rita compromete-se a somente realizar ações de marketing de forma ética e responsável, respeitando os diversos atores do mercado.

### 35.4. SISTEMAS ANALÍTICOS E POSICIONAMENTO EM MÍDIAS DIGITAIS

- O Santa Rita pode recorrer a empresas especializadas ou utilizar recursos tecnológicos para analisar padrões de acesso a serviços digitais, tais como número de visitas e tempo de permanência por página, links de origem, entre outros, com o objetivo de definir estratégias de marketing e posicionamento nas mídias digitais, de aprimorar as funcionalidades dos sistemas disponíveis e de promover seus serviços.
- Nossos sistemas próprios ou de apoio não identificam pessoalmente ou diretamente o usuário de nosso site, blog ou portais de relacionamento tais como Facebook quando internauta visita um deles ou qualquer outro que utilizamos como plataforma de propaganda.



- A informação que podemos coletar pode incluir o conteúdo visto, a data e hora da visita, os produtos ou serviços em que o internauta se interessou, quais propagandas ele viu e a localização associada ao endereço de IP. Nós podemos coletar essas informações para enviar informações ou propagandas que consideramos que o internauta possa estar interessado.
- As informações coletadas podem nos ajudar a melhorar as funcionalidades e a experiência do usuário em nosso site.

## **36. RELACIONAMENTO COM A MÍDIA**

### **36.1. TRANSPARÊNCIA**

- É nosso compromisso nos relacionarmos com a comunidade e com os meios de comunicação com total transparência, não escondendo nossos erros e procurando relatar sempre a verdade.

### **36.2. PROTEÇÃO DE PRIVACIDADE**

- É vedado divulgar dados ou informações administrativas ou assistenciais sem a autorização da Diretoria da Instituição.
- Somente pessoas devidamente autorizadas e nomeadas pela Instituição podem representar o Santa Rita perante órgãos de imprensa ou mídias digitais.
- É vedado divulgar por meio de texto ou imagens a identidade de colaboradores, pacientes ou familiares sem a autorização expressa dos mesmos.
- É proibido divulgar informações sobre o seu ambiente de trabalho por meio de qualquer instrumento ou veículo de mídia digital.

### **36.3. HONESTIDADE CIENTÍFICA**

- O Santa Rita compromete-se a procurar garantir que todas as informações de caráter científico divulgadas pela ou através da Instituição sejam referendadas pela literatura médica e, sempre que disponível, em protocolos apoiados nos critérios metodológicos da medicina baseada em evidências.
- O Santa Rita compromete-se a divulgar informações de saúde que considera relevantes após análise criteriosa de possíveis fragilidades metodológicas dos resultados e do impacto social da divulgação ou omissão das informações.
- A Instituição compromete-se a seguir rigorosamente as normas de confecção, execução e divulgação de um trabalho científico, incluindo a anuência formal dos Comitês reguladores internos e externos, além da responsabilidade de divulgar eventos adversos, resultados negativos e responsabilidades.



#### **36.4. NEUTRALIDADE**

- O Santa Rita compromete-se a colaborar criticamente com as autoridades de saúde pública na divulgação de informações e orientações que consideramos no melhor interesse coletivo e individual dos pacientes.
- A Instituição compromete-se a expor eventuais conflitos de interesse, conforme sua política de Disclosure, em suas manifestações públicas sempre que considerar relevante.

#### **36.5. IDENTIFICAÇÃO DA AUTORIA E RESPEITO À FONTE**

- Respeitamos e identificamos transparentemente nossas fontes de informações e a autoria das mesmas.

#### **36.6. CHANCELA A SERVIÇOS E PRODUTOS**

- O Santa Rita não referenda diretamente a utilização ou contratação de quaisquer produtos e/ou serviços através de anúncios publicitários sem sua expressa autorização.
- A autorização para a divulgação ou permissão para a associação de marcas por meio de exposição conjunta exige a manifestação documentada do CEO da Instituição.
- Apesar de nos considerarmos responsáveis solidários por tudo o que é oferecido no Santa Rita, de produtos a serviços, a permissão para venda ou distribuição de produtos dentro da Instituição, assim como a atuação de terceiros, não constitui a chancela formal da Instituição à qualidade ou integridade técnica dos produtos ou serviços.

#### **36.7. PROMOÇÃO PESSOAL**

- A utilização de meios de comunicação para promoção pessoal é regulada por muitos Conselhos Profissionais.
- Não estimulamos o oportunismo da divulgação de matérias relevantes à promoção da saúde para divulgação de qualidades ou capacitação profissional pessoal.
- O Santa Rita não aceita prêmios ou homenagens de entidades com interesse comercial e promocional, notadamente daquelas que exigem compensações monetárias em contrapartida.

#### **36.8. PORTA-VOZ**

- Somente pessoas devidamente autorizadas e nomeadas pela Instituição podem representar o Santa Rita perante qualquer agente ou instrumento de mídia.
- Sempre que o interlocutor puder ser identificado, direta ou indiretamente, como pertencente à Instituição, através de imagens, uniformes, símbolos ou locais, essa pessoa deve ser considerada como falando em nome do Hospital e, portanto, assumir todas as responsabilidades descritas neste **CÓDIGO**.



### **36.9. RESPEITO AOS CONCORRENTES**

- Respeitamos a ação concorrencial legítima, seus diferentes posicionamentos de mercado e estratégias de marketing, e não promovemos nossa proposta de valor e nossas possíveis vantagens competitivas através de campanhas que visam vilipendiar nossos concorrentes que atuam de acordo com normas operacionais e concorrenciais de forma ética.

### **36.10. RESPONSABILIDADE SOCIAL**

- Somos responsáveis pelo impacto positivo ou negativo das informações que vinculamos ou omitimos através da imprensa e outros meios de mídia digital, evitando disseminar pânico ou incredulidade nas instituições.

### **36.11. DICAS & ORIENTAÇÕES**

- Sempre ter um assessor de imprensa intermediando sua relação com a imprensa.
- Atenção à transmissão de símbolos que podem identificá-los como um porta-voz involuntário da Instituição.
- Não confunda e sempre diferencie uma opinião pessoal de uma institucional.
- Lembre-se, a imagem vale muito – esteja apropriadamente trajado.
- Evite manifestações irrefletidas, notadamente em situações de conflito, imagens contundentes ou constrangedoras.
- Nunca utilize a Instituição para defesa de seus pontos de vista sem consultar a assessoria de imprensa.
- Nunca fale em 'off' ou revele informações confidenciais que não queira que sejam expostas, inclusive a fonte. Isso não se aplica à relação com a imprensa.
- O acesso da imprensa a qualquer área da Instituição é proibida, exceto com a presença concomitante da assessoria de imprensa ou representante institucional.

### **37. RECEBIMENTO E OFERTA DE PATROCÍNIOS E DOAÇÕES**

- Todas as doações recebidas pela Instituição serão encaminhadas à Diretoria Administrativa para que esta decida sua destinação.
- Nenhuma doação ou patrocínio de eventos organizados pela Instituição de qualquer valor ou espécie poderá estar atrelada a qualquer benefício ou privilégio comercial.
- Todas as transações comerciais e/ou administrativas devem obedecer à matriz de delegação de autoridade do Santa Rita.



## **38. RELACIONAMENTOS**

### **38.1. ACIONISTAS DA CASA DE SAÚDE SANTA RITA S.A.**

- A Instituição procura aplicar as melhores práticas de governança corporativa, mantendo um relacionamento transparente e estruturado entre a Diretoria e os acionistas controladores.
- A Diretoria do Hospital disponibiliza informações claras e exatas ao corpo de acionistas, de forma que estes possam auditar as ações administrativas, acompanhar o desempenho da Instituição, avaliar os riscos envolvidos e projetar as ações estratégicas de médio-longo prazo.
- A Diretoria do Hospital responsabiliza-se pelo cumprimento do orçamento anual apresentado e aprovado pelos acionistas controladores.

### **38.2. ÓRGÃOS PÚBLICOS**

- Somente pessoas devidamente autorizadas e nomeadas pela Instituição podem representar o Santa Rita perante órgãos públicos.
- Não admitimos qualquer tipo de contribuição, doação, prestação de favores ou envio de presentes de qualquer ordem a servidores públicos com intuito de obtenção de vantagens.

### **38.3. PARTES RELACIONADAS**

- Não são aceitas operações entre partes relacionadas e a Instituição e que estejam em desacordo com condições comerciais usualmente praticadas no mercado e sem respaldo técnico-operacional que a justifique.
- Sempre que houver operações entre partes relacionadas, esse fato deve ser documentado para eventual auditoria externa se necessário.
- A contratação e/ou manutenção de colaboradores com vínculos matrimoniais ou de parentesco até de primeiro grau devem ser evitadas em razão de potenciais conflitos de interesse.

### **38.4. SINDICATOS E OUTRAS ENTIDADES DE REPRESENTAÇÃO PROFISSIONAL**

- O Santa Rita considera os sindicatos e outras entidades de representação profissional como legítimos representantes dos interesses dos trabalhadores.
- Nosso relacionamento com essas entidades é pautado pela transparência dos fatos e dados que substanciam nossa posição.
- A disposição ao diálogo e respeito aos argumentos devem caracterizar o comportamento da Instituição durante negociações.

### **38.5. FORNECEDORES**

- As informações negociais são tratadas com sigilo para não beneficiar discriminadamente empresas ou pessoas em quaisquer etapas do processo de negociação.



- As empresas possuem igual oportunidade de participação e de condições negociais nos processos de escolha, homologação e contratação de fornecedores de produtos e/ou serviços.
- A seleção do fornecedor obedece a critérios de melhor relação custo-benefício com base no preço e condições financeiras ofertadas, custo de manutenção, histórico de relacionamento comercial, qualidade do produto, e interesses estratégicos da Instituição.
- Somente fornecedores de bens e/ou serviços em total conformidade com os requisitos legais e sanitários, normas de boas práticas manufatureiras, licenças apropriadas, normas de segurança e condições de trabalho, sustentabilidade ambiental e respeito irrestrito às restrições ao trabalho infantil podem ser fornecedores potenciais da Instituição.
- Todos os fornecedores são auditados periodicamente pela Instituição ou por grupos externos qualificados.

### 39. CORTESIAS, BRINDES E PRESENTES

- Oferecer ou aceitar presentes em nome pessoal ou da Instituição pode influenciar nossas decisões ou de outros e constituir um conflito de interesses.
- O recebimento de brindes e presentes não deve estar atrelado à intenção de influenciar um colaborador para que um terceiro tenha ganhos ou privilégios indevidos, recompensar alguém por um negócio obtido em decorrência de determinada ação, decisão ou omissão dessa pessoa, ou caracterizar troca de favores ou benefícios de forma implícita ou explícita.
- Cortesias oferecidas a colaboradores envolvem brindes, presentes, ofertas em dinheiro, descontos em transações de caráter pessoal, viagens, convites para participação de eventos. O recebimento de tais cortesias merece atenção especial do colaborador porque pode provocar suspeita de favorecimento.
- Os critérios para diferenciar o que é uma cortesia oferecida de forma genuína e despretensiosa daquilo que pode ser considerado uma forma de aliciamento ou agradecimento pode ser subjetivo e sem limites muito claros. Devemos seguir as práticas usuais do mercado ético, devendo-se evitar, na dúvida, aceitar tudo que possa ocasionar desconfiança ou descrédito para a própria pessoa ou para a Instituição.
- Podem ser aceitos brindes corporativos de valor compatível, tais como canetas, agendas, blocos, entre outros, até valor de 20% do salário-mínimo vigente. Recebimentos em dinheiro não podem ser aceitos.
- Não aceitar convites para eventos ou ingressos para entretenimento, salvo quando existir a real oportunidade de desenvolvimento de parcerias comerciais ou estratégicas. Sempre comunicar seu superior.



- Para preservar a isenção ou até a percepção de isenção, cada colaborador deve analisar as seguintes situações de potenciais conflitos éticos:
  - Não aceitar presentes ou cortesias que possam comprometer sua capacidade de representar os melhores interesses da Instituição.
  - Não aceitar ofertas em dinheiro, compensações financeiras, benefícios ou vantagens de qualquer espécie ou natureza.
  - Não aceitar convites para eventos ou ingressos para entretenimento, salvo quando existir a real oportunidade de desenvolvimento de parcerias comerciais, sempre com autorização formal e escrita de seu superior imediato.
  - Em obediência a certos rituais de etiqueta social, pode-se aceitar a oferta de brindes ou cortesias promocionais devidamente identificadas como de distribuição gratuita e sem valor comercial.
  - Na dúvida, pergunte ao seu superior ou diretamente à Ouvidoria.

### **39.1. DE PACIENTES E FAMILIARES PARA A INSTITUIÇÃO**

- O Santa Rita pode aceitar eventualmente doações ou contribuições de pacientes e familiares, desde que previamente acordadas e aprovadas junto à Diretoria.

### **39.2. DE PACIENTES E FAMILIARES PARA CUIDADORES**

- É vedado receber presentes em dinheiro ou equivalente, tais como cartões-presente.
- Podemos aceitar presentes de valores modestos, tais como chocolates ou flores.
- É vedado receber presentes antes da alta do paciente ou do término do evento assistencial.
- Sempre que possível, incentivamos o colaborador a compartilhar a cortesia com toda a equipe. Nunca fazemos nada sozinho, ainda que muitas vezes isso não seja percebido pelo cliente.

### **39.3. DA INSTITUIÇÃO PARA PACIENTES E FAMILIARES**

- Podemos oferecer brindes ou presentes aos nossos clientes como instrumento de humanização e fidelização.
- Não presenteados ou retribuimos cortesia com dinheiro ou equivalente, descontos ou privilégios assistenciais.

### **39.4. DA INSTITUIÇÃO PARA MÉDICOS E OUTRAS FONTES DE RECEITA**

- Podemos presentear médicos ou outras fontes de receita de acordo com os indicadores de desempenho explicitamente divulgados em nossa “Política de Avaliação de Desempenho do Corpo Clínico”.
- Podemos presentear médicos ou outros parceiros comerciais em datas especiais, como aniversários, obtenção de títulos acadêmicos ou similares, através de presentes de valores relativamente modestos e alinhado às práticas corriqueiras de mercado.



### 39.5. DE MÉDICOS E OUTRAS FONTES DE RECEITA PARA A INSTITUIÇÃO

- Nunca recebemos presentes de médicos ou outras fontes de encaminhamento de pacientes em troca de encaminhamento de pacientes, realização de exames ou qualquer outro negócio.
- Presentes encaminhados ao Hospital devem ser encaminhados à Diretoria Administrativa para que esta decida sua destinação.

### 39.6. DE FORNECEDORES E COMPRADORES DE SERVIÇOS PARA COLABORADORES

- Não aceitamos presentes pessoais de qualquer tipo de fornecedor.
- Podemos aceitar presentes ou cortesias de valores modestos como chocolates e flores, desde que o presente seja compartilhado por todos os membros da equipe ou unidade operacional.

### 39.7. DE FORNECEDORES PARA A INSTITUIÇÃO

- Não aceitamos presentes de fornecedores em troca de privilégios ou contratos.
- Todos os presentes eventualmente encaminhados serão processados como doação à Fundação em conformidade com as leis e políticas próprias.

## 40. CONFLITO DE INTERESSES

- Inúmeras situações que enfrentamos diariamente podem gerar conflito de interesses. O conflito de interesses acontece quando, ainda que só potencialmente, os interesses da Instituição possam ser prejudicados, através de ações ou omissões, por nossos interesses particulares. Muitas vezes eles ocorrem sem que tenhamos intenção premeditada de confrontar nossos interesses pessoais com os da Instituição. Reflita se suas ações ou omissões através de atividades profissionais ou relacionamentos pessoais possam interferir na habilidade de atuar em prol dos interesses da empresa ou ferirem de alguma forma as normas deste **CÓDIGO**.
- Espera-se que todo colaborador, fornecedor ou parceiro de negócio tome decisões e estabeleça contratos dentro de normas e regulamentos estabelecidos, apoiados legalmente, e que sejam benéficos aos interesses da Instituição e aceitos pelas partes envolvidas.
- Este **CÓDIGO** não tem como abordar todas as possibilidades de conflito de interesses. Assim, exige-se que nossos colaboradores ajam com atenção à existência de potenciais conflitos, responsabilidade e bom senso.
- Se você não tiver certeza se sua conduta pode ser percebida como envolvida num conflito de interesse, discuta com seu superior ou diretamente com o Comitê de Ouvidoria.



- Relacionamentos pessoais no trabalho ou com outras partes interessadas que realizam negócios com a Instituição não são proibidas, porém não podem de forma alguma influenciar sua habilidade e responsabilidade de atuar em prol dos melhores interesses da empresa através da equidade e transparência.
- Decisões relativas a emprego e desenvolvimento profissional devem ser feitas estritamente com base nas qualificações, desempenho profissional, habilidades e experiência analisados em conjunto e de forma justa, inclusiva e responsável e em conformidade com as políticas da área de recursos humanos.
- Antes de agir, pergunte a si mesmo:
  - Diante da situação, meus interesses pessoais podem interferir de forma conflitante com os interesses da Instituição?
  - Outras pessoas podem julgar que estou decidindo de forma a privilegiar meus interesses e não os da Instituição?
  - Minha decisão está isenta de qualquer relacionamento pessoal que eu tenha com um colega de trabalho, fornecedor ou parceiro comercial e atende integralmente aos interesses da Instituição?
  - Minha decisão pode ser interpretada por outros como tendenciosa?
- Muitas vezes não conseguimos escapar de nos envolvermos em situações de claro conflito de interesses. Nessas situações, é obrigatório que você comunique sua incapacidade de agir com isenção para defender os melhores interesses da Instituição e comunique a seu superior, se possível através de algum documento que permita alguma forma de registro (ex.: e-mail), abdicando de tal função em nome de outro colaborador ou solicitando que o mesmo possa atuar juntamente com você e compartilhar a responsabilidade.
- A atividade docente em outras instituições não configura conflito de interesse e é estimulada pelo Hospital, desde que não prejudique irremediavelmente o desempenho de suas funções na Instituição e respeite a confidencialidade, propriedade intelectual e as prerrogativas de acesso e divulgação de dados confidenciais

## 41. FRAUDES E ABUSOS

- As leis gerais e as políticas do HSR proíbem declarar ou registrar a realização de serviço ou entrega de produto não entregue.
- As leis gerais e as políticas do HSR proíbem cobranças de qualquer produto ou serviço não entregues.
- Atividades fraudulentas não permitidas envolvem:
  - Forjar documentos ou assinaturas.
  - Cobrar por serviços realizados, mas não documentados.



- Falsificar, agregar ou omitir diagnósticos deliberadamente a fim de obter benefícios fiduciários.
- Realizar cobrança de honorários complementares de pacientes por serviços regularmente contratados e com devida cobertura.
- Utilizar materiais e medicamentos desnecessários e/ou desrespeitando os melhores interesses do paciente.
- Remunerar suplementarmente quaisquer profissionais pela utilização específica de determinado produto e/ou serviço.
- Permitir a atuação de profissionais não habilitados formalmente ou sem privilégios específicos.
- Transferir responsabilidade profissional sem o conhecimento pleno de todos os atores envolvidos.
- Forjar atuação profissional.
- Não utilizar as melhores e reconhecidas práticas operacionais e assistenciais estabelecidas em nosso meio.

## 42. CONDUTAS QUE PODEM CONSTITUIR DELITO PATRIMONIAL

- Qualquer ato ou omissão que possam constituir delito patrimonial contra a Instituição deverá ser relatado, identificado e investigado rapidamente para que as medidas legais e administrativas correspondentes possam ser tomadas.
- Esta regra deve ser aplicada a condutas que possam constituir delitos conexos ou meios de preparação para a execução de um delito patrimonial, tais como: alteração de registros, valores ou documentos; omissão de registros; elaboração de registros falsos; elaboração ou receptação de documentos apócrifos ou falsos; evasão de bens e documentos; manuseio irregular de valores; etc.
- O colaborador que tem conhecimento de alguma transgressão e não a informa imediatamente a seu gestor imediato e/ou à Ouvidoria pode ser considerado cúmplice do delito.

## 43. DENÚNCIAS E NOTIFICAÇÕES DE POSSÍVEIS CONDUTAS ANTI-ÉTICAS

- Os colaboradores que tiverem dúvidas quanto ao escopo, aplicação ou processos abrangidos por este **CÓDIGO** devem dirigir-se primeiramente a seu superior imediato desde que ele não esteja possivelmente envolvido com as possíveis violações.
- O Hospital garante que nenhum colaborador será punido ou retaliado, em quaisquer circunstâncias, desde que a denúncia manifestar boa-fé e respeito a este **CÓDIGO** e aos valores da Instituição.



- O Hospital garante que toda denúncia receberá tratamento estritamente confidencial e que sua autoria será protegida.
- Qualquer pessoa, colaborador ou não, cliente ou não, pode encaminhar queixa ou denúncia relativas à violação dos preceitos éticos por diferentes profissionais através das seguintes maneiras:
  - Profissionais médicos
    - Notificação anônima ou subscrita ao Conselho de Ética Médica do Hospital Santa Rita, braço avançado do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo.
    - Notificação anônima ou subscrita à Ouvidoria.
    - Notificação anônima ou subscrita ao Diretor Clínico ou Técnico.
  - Profissionais de enfermagem
    - Notificação anônima ou subscrita ao Conselho de Ética de Enfermagem do Hospital Santa Rita, braço avançado do Conselho Regional de Enfermagem do Estado de São Paulo.
    - Notificação anônima ou subscrita à Ouvidoria.
    - Notificação anônima ou subscrita ao Diretor Clínico ou Técnico.
  - Outros profissionais assistenciais (fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos, farmacêuticos, nutricionistas, outros)
    - Notificação anônima ou subscrita ao Conselho Profissional específico
    - Notificação anônima ou subscrita à Ouvidoria.
    - Notificação anônima ou subscrita ao Diretor Clínico ou Técnico.
    - Outros colaboradores diretos ou terceiros
    - Notificação anônima ou subscrita à Ouvidoria.
    - Notificação anônima ou subscrita ao Diretor Clínico ou Técnico.

#### 44. PENALIDADES E DIREITO DE DEFESA

- Todo denunciado terá sempre assegurado o direito do contraditório e a oportunidade de manifestar-se livremente nas instâncias administrativas do processo interno junto ao Comitê de Ouvidoria.
- Sem prejuízo das consequências em outras esferas administrativas e/ou judiciais, o descumprimento de qualquer dispositivo deste **CÓDIGO** sujeita qualquer colaborador, independentemente de seu nível hierárquico, às penalidades cabíveis de acordo com a gravidade da ocorrência, indo da advertência à rescisão do contrato ou outras medidas cabíveis de acordo com a legislação vigente.



## 45. TERMO DE COMPROMISSO E ADESÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA, COMPLIANCE E CONDUTA PROFISSIONAL

Nome completo:

Cargo / Função:

Matrícula:

Conselho Profissional (Estado):

Número do Conselho Profissional:

Data de admissão:

Entendo que o presente **CÓDIGO** DE ÉTICA, COMPLIANCE E CONDUTA PROFISSIONAL do Hospital Santa Rita S.A. expressa as normas básicas que governam nossas atividades diárias e os padrões de comportamento esperados no HSR; comunica nosso compromisso de seguir as leis, regulamentos, padrões de cuidados assistenciais e práticas éticas de negócio; além de ajudar a assegurar a todos os colaboradores que todo o Hospital esteja alinhado às leis e regulamentos que governam nossa Instituição e suportam nossa missão.

Reconheço ter recebido um exemplar deste **CÓDIGO** e tido a oportunidade de fazer perguntas sobre as políticas nele descritas.

Estou de acordo com seu conteúdo, comprometendo-me a segui-lo e cumprir todas as políticas, práticas e normas estabelecidas.

Compreendo que este **CÓDIGO** foi desenvolvido para servir de guia para o colaborador e que constitui um adendo ao contrato individual de trabalho ou ao contrato de prestação de serviços.

A assinatura deste termo ou a simples resposta eletrônica por e-mail como “De Acordo” é a expressão formal do livre consentimento e concordância incondicional ao cumprimento dos princípios elencados neste **CÓDIGO**.

Local e data:

Assinatura do colaborador:



## 46. QUADRO DE COMPROMISSOS

- Nosso compromisso com nossos pacientes e seus familiares

Oferecemos uma assistência centrada prioritariamente nas necessidades do paciente e sua família, de forma clara e transparente, procurando respeitar suas escolhas.

- Nosso compromisso com nossos colaboradores

Nós tratamos todos os colaboradores com equidade e respeito, respeitando a diversidade, num ambiente motivador e de contínuo desenvolvimento de seguras condições de trabalho.

- Nosso compromisso com relações éticas com o corpo clínico

Temos uma relação de honestidade e transparência com o corpo clínico, procurando oferecer todos os instrumentos necessários a um cuidado seguro e alinhado às mais avançadas práticas assistenciais.

- Nosso compromisso com relações éticas com terceiros

Procuramos fazer o correto em nossas relações com terceiros, respeitando nossos contratos.

- Nosso compromisso com nossos concorrentes

Agimos cooperativamente sempre, protegendo nossos interesses estratégicos, mas respeitando as relações de reciprocidade e através de práticas concorrenciais éticas.

- Nosso compromisso com governo e autoridades regulatórias

Agimos estritamente de acordo com as leis, normas e regulamentos e apoiamos criticamente as políticas públicas que promovem e defendem os interesses das crianças.?

- Nosso compromisso com fontes pagadoras

Processamos as contas hospitalares com acurácia, transparência e ética, seguindo as normas contratuais.

- Nosso compromisso com a proteção da confidencialidade

Protegemos absolutamente as informações a nós confidenciais.

- Nosso compromisso com a propriedade e autoria

Respeitamos integralmente a propriedade de bens, patentes e autoria intelectual.

- Nosso compromisso em evitar conflito de interesses

Estamos livres de qualquer influência ao representar o HSR e defender seus interesses.

- Nosso compromisso em proibir retaliação e estimular registros de não-conformidades

Garantimos a confidencialidade das denúncias e estimulamos os registros de não-conformidade de boa-fé.

- Nosso compromisso com os acionistas

Garantimos nosso compromisso com os valores do HSR e nos esforçamos para garantir sua perenidade através de nossos resultados.



## **Comitê de Compliance do Hospital Santa Rita**

### **Presidente:**

- Dr. Wagner C. Marujo, Diretor-Presidente Superintendente do HSR

### **Membros:**

- Sr. Sérgio L. Bento, Diretor Financeiro do HSR
- dra. Vivian Erlichman, Assessora Jurídica do HSR
- dr. Luciano P. Cavalcante, Diretor Clínico do HSR
- Enf. Seônio Lima, Gerente de Enfermagem do HSR
- Sra. Lin Chen, representante dos acionistas controladores do HSR
- Sra. Nancy Guimarães, Secretária Executiva da Presidência do HSR

## **Comitê de Ouvidoria do Hospital Santa Rita**

### **Ouvidor e Presidente do Comitê:**

- dra. Vivian Erlichman, Assessora Jurídica do HSR

### **Membros:**

- Sr. Leandro Lima, gerente de Desenvolvimento Humano do HSR
- dr. Domingos Hernandez da Costa Jr., Diretor Técnico do HSR
- Sra. Marcônia Ukai, gerente de Compras e Suprimentos do HSR
- Sra. Mari G. Vieira, Diretora de Operações do HSR