



FUNDAÇÃO
UNIVERSIDADE DE
CAXIAS DO SUL



HOSPITAL
GERAL

Compromisso com a Vida. A sua Vida.

CÓDIGO DE CONDUTA

HOSPITAL GERAL DE CAXIAS DO SUL



ANO 2023

COMPROMISSO COM A VIDA. A SUA VIDA.

HOSPITAL GERAL DE CAXIAS DO SUL

Por meio do convênio nº 334/97 celebrado entre o Estado do RS e a Fundação Universidade de Caxias do Sul (FUCS), o Hospital Geral (HG) iniciou as suas atividades no dia 19 de março de 1998. A construção ocupou a área que pertencia à Secretaria Estadual da Agricultura, a qual cedeu o espaço, local que o HG ocupa até os dias atuais.

A FUCS ficou responsável por preservar o cumprimento da missão e dos objetivos do HG, prestar contas ao Estado e à sociedade e zelar pelo patrimônio público.

Desde então o HG assumiu o compromisso com a vida de mais de um milhão de habitantes e passou a ser referência no atendimento a usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

Os primeiros serviços oferecidos foram os de Neonatologia, Obstetrícia e Ginecologia, gradativamente o Hospital passou a ofertar várias outras especialidades e tornou-se referência no atendimento aos usuários do SUS de toda a região.

Sumário

APRESENTAÇÃO	04
1. OBJETIVO	05
2. A QUEM SE APLICA	05
3. CONDUTAS REQUERIDAS NO HOSPITAL GERAL	06
3.1 FUNCIONÁRIOS, PROFESSORES, PESQUISADORES, MÉDICOS, ETC.....	08
3.2 CONDUTAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS DE FUNCIONÁRIOS E ESTAGIÁRIOS..	09
3.3 PROFESSORES, PESQUISADORES, ALUNOS.....	10
3.4 CORPO CLÍNICO, RESIDENTES E DOUTORANDOS.....	11
4. RESPONSABILIDADES	11
4.1 RESPONSABILIDADE DAS LIDERANÇAS	11
4.2 DOS FUNCIONÁRIOS, PROFESSORES, PESQUISADORES, MÉDICOS, ETC.....	12
5. CONDUTAS VETADAS	12
5.1 SÃO CONSIDERADOS DESVIOS GRAVES DE CONDUTA	12
5.2 ASSÉDIO MORAL E/OU SEXUAL.....	15
5.3 DESENTENDIMENTO PONTUAL.....	16
5.4 GESTÃO POR INJÚRIA.....	16
5.5 FRAUDE.....	16
5.6 CORRUPÇÃO.....	17
5.7 CONFLITO DE INTERESSES E NEGOCIAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS..	17
6. PRESENTES, BRINDES, VANTAGENS E FAVORES	18
7. ORIENTAÇÃO SOBRE A ASSISTÊNCIA AO PACIENTE	19
8. ORIENTAÇÃO VOLTADA A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	20
9. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	21
10. POSICIONAMENTO DE CONDUTA EM RELAÇÃO	22
10.1 ENSINO E PESQUISA	22
10.2 OPERADORES DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE.....	22
10.3 ATIVIDADES POLÍTICO-PARTIDÁRIAS	22
10.4 RELAÇÕES COM A COMUNIDADE	23
10.5 RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO	23
11. DENÚNCIAS	24
12. CULTURA JUSTA	24
13. MEDIDAS DISCIPLINARES	26
14. FORNECEDOR NA DÚVIDA O QUE FAZER?	27
15. DOCUMENTOS AUXILIARES	28
16. ATUALIZAÇÃO E APLICAÇÃO	29

APRESENTAÇÃO

O Código de Conduta do Hospital Geral de Caxias do Sul - HGCS orienta o comportamento de todos aqueles que relacionam direta ou indiretamente com a Instituição. É norteador de ações e decisões, buscando assegurar uniformidade a todas as categorias e níveis hierárquicos, nas diferentes áreas, bem como pautar a conduta no relacionamento com pacientes e seus familiares, funcionários, corpo clínico, residentes, doutorandos, fornecedores e parceiros de negócio. Estabelece, ainda, as sanções para os casos de condutas impróprias.

MISSÃO

“Promover a assistência à saúde de forma integral, qualificada, segura e humanizada, integrada a programas de ensino e pesquisa, atendendo de forma sustentável às necessidades da comunidade local e regional e dos parceiros de negócios.”

VISÃO

“Tornar-se um complexo hospitalar de média-alta complexidade, referência no Sul do Brasil na assistência à saúde em suas especialidades, integrando ensino e pesquisa e sendo reconhecido pela sua excelente resolutividade, qualidade, humanismo, comprometimento e dedicação de sua equipe”.

VALORES INSTITUCIONAIS

- Integralidade
- Universalização
- Equidade
- Ética
- Senso Comunitário
- Respeito
- Responsabilidade
- Excelência
- Comprometimento
- Transparência

Além do ordenamento externo, tais como Leis, Decretos, Resoluções RDCs, e etc, inerentes à atividade do Hospital, bem como o Código de Ética de todas as profissões; a declaração de Direitos e Deveres do Paciente e qualquer outro documento que estabeleça direitos e deveres entre Instituições.



1. OBJETIVOS

Orientar o comportamento e a conduta daqueles que possuem alguma forma de relacionamento com o Hospital Geral, a fim de assegurar um ambiente íntegro, seguro e favorecer a cultura de compliance, de qualidade e segurança a todos os envolvidos.

2. A QUEM SE APLICA

Este Código aplica-se a todos os funcionários, gestores, coordenadores, gerentes, diretores, professores, pesquisadores, médicos, residentes, alunos, estagiários, fornecedores, voluntários e parceiros de negócio.

É responsabilidade de cada um agir de acordo com o Código de Conduta e incentivar a sua observância pelos demais.

O cumprimento destas normas, no entanto, não exige os funcionários, professores, pesquisadores, médicos, residentes, alunos, estagiários, voluntários, fornecedores e parceiros de negócio do cumprimento do Código de Ética específico de cada categoria profissional ou das regulamentações e legislações pertinentes para atividades profissionais específicas e dessa forma, eventuais infrações ou condutas que digam respeito, exclusivamente, a aspectos éticos adstritos à atividade profissional deverão ser informados para investigação, análise e julgamento pelos órgãos competentes.

3. CONDUTAS REQUERIDAS NO HG

3.1 - FUNCIONÁRIOS, PROFESSORES, PESQUISADORES, ALUNOS, ESTAGIÁRIOS, VOLUNTÁRIOS, FORNECEDORES E PARCEIROS DE NEGÓCIOS

Manter uma conduta adequada à Visão, Missão e Valores.

Cumprir as normas do regulamento externo necessárias para as atividades do Hospital Geral e as de Regulamento Interno tais como, Políticas, Manuais, POPs, Regimentos Internos, Protocolos e demais normatizações internas pertinentes.

Exercer suas atribuições com zelo e dedicação, observando as melhores práticas de qualidade e segurança.

Preservar a confidencialidade das informações relativas a pacientes e outros dados sigilosos ou reservados sobre a instituição.

Respeitar a integridade de todas as pessoas com as quais se relacione no âmbito institucional.

Comunicar falhas, erros ou riscos às instâncias devidas.

Proteger o meio ambiente através da destinação adequada de resíduos, redução no consumo de água e energia elétrica e incentivar o processo de reciclagem.

Promover a responsabilidade ambiental, por meio da redução de possíveis impactos ambientais que possam decorrer do exercício de suas atividades.

Não consumir álcool e/ou drogas ilícitas no Hospital Geral nem se apresentar ou permanecer em suas dependências sob os efeitos destas substâncias.

Não portar armas nas dependências do Hospital Geral, salvo as exceções elencadas abaixo conforme disposto na Lei N° 10.826, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2003:

a) os integrantes das Forças Armadas;

b) polícia federal;

c) polícia rodoviária federal;

d) polícia ferroviária federal;

e) polícia civil;

f) polícia militar e corpo de bombeiro militar;

g) os integrantes da Força Nacional de Segurança Pública (FNSP);

h) os agentes operacionais da Agência Brasileira de Inteligência e os agentes do Departamento de Segurança do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República;

i) os integrantes do quadro efetivo dos agentes e guardas prisionais, os integrantes das escoltas de presos e as guardas portuárias;



j) as empresas de segurança privada e de transporte de valores constituídas, nos termos desta Lei.

Não fumar nas dependências do Hospital Geral.

Respeitar os pacientes, seus familiares e o ambiente de trabalho como um todo, não abordando assuntos constrangedores durante o exercício das atividades na instituição.

Contribuir para um ambiente de trabalho no qual prevaleça o respeito, livre de qualquer espécie de assédio moral (atitude continuada que desqualifique, desequilibre emocionalmente ou humilhe uma pessoa) ou sexual (comportamento inoportuno, constrangedor ou indesejado, geralmente prevalecendo-se de relações de confiança, autoridade ou empregatícias para obter vantagens sexuais).

Respeitar a diversidade de etnias, culturas, crenças, gênero, orientação sexual e opiniões.

Não praticar ações e reações agressivas, assim como realizar ofensas ou humilhações a qualquer pessoa, mesmo em situações de conflito.

Em situações conflitantes sempre manter a calma, não ofender, não ironizar, excluir ou humilhar, e procurar ajuda quando necessário, chefia imediata, aos gestores, preceptores ou coordenadores das áreas.

Utilizar obrigatoriamente o crachá de identificação pessoal, desde a entrada no Hospital Geral até a saída deste.

Estar de acordo com o Projeto Hospitais Saudáveis, onde o Hospital Geral realiza ações que visam a melhoria contínua das práticas ambientais e de saúde, cooperando para uma sociedade mais segura, sustentável e promovendo a saúde ambiental.

Preservar o nome e a boa imagem do HGCS.



Aderir a ações sustentáveis visando a economia dos recursos do Hospital Geral.

Cumprir as normas de segurança, especialmente a Norma Regulamentadora 32 (NR32), do Ministério do Trabalho, com o objetivo de contribuir para a própria segurança e a dos demais.

Utilizar obrigatoriamente os respectivos EPI's (equipamentos de proteção individual) fornecidos para o desempenho das atividades, sendo responsável pelo seu correto uso, guarda e conservação, devendo substituí-los quando danificados ou extraviados.

3.2 - CONDUTAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS DE FUNCIONÁRIOS E ESTAGIÁRIOS

Desempenhar suas atividades de acordo com as metas institucionais.

Preservar os registros institucionais, garantindo que o teor de documentos, informações ou dados não seja indevidamente consultado, modificado ou substituído.

Utilizar os bens patrimoniais de forma adequada e responsável, evitando danos ou desperdícios.

Empenhar-se para que as dificuldades que porventura venham a existir, de caráter pessoal ou coletivo, não prejudiquem o relacionamento profissional entre colegas e o desempenho das atividades.

Utilizar o horário de trabalho especificamente para suas atividades profissionais.

Vestir-se adequadamente para a função exercida, de acordo com as normas estabelecidas no Manual de integração do funcionário, respeitando o ambiente hospitalar e utilizando uniforme ou jaleco sempre que indicado.

Comparecer, sempre que solicitado, ao Setor de Recursos Humanos para atualização de dados cadastrais e no Setor do SESMT, para exames laboratoriais e consulta médica periódica, conforme orientado e previsto no Programa de Controle em Medicina Saúde Ocupacional (PCMSO).

Entregar atestados médicos conforme Instrução Normativa da Direção que define critérios para entrega, no prazo de 24 horas.

Visando a qualidade da assistência prestada ao nosso paciente bem como as atividades ministradas, definimos as “Boas práticas para uso do celular no ambiente de trabalho:

- a) mantenha o aparelho sempre no silencioso;
- b) desative notificações de aplicativos;
- c) atenção em reuniões e eventos;
- d) postura, educação e bom senso na utilização;
- e) não compartilhe mensagens ou conteúdo impróprio entre colegas de trabalho;
- f) cuidado com áudios e vídeos no celular.

O uso do celular é restrito em horário de trabalho, bem como o uso de equipamentos e recursos pessoais/particulares no horário do trabalho, como o celular. Havendo a necessidade, em casos de urgência podem utilizar os telefones fixos do hospital (informe a chefia).

Todos os funcionários, mesmo após seu desligamento, têm o dever de zelar pela marca e imagem do Hospital Geral, guardando sigilo sobre todas as informações confidenciais a que tiveram acesso, bem como às informações confiadas à Instituição por clientes, parceiros, fornecedores e demais prestadores de serviços, salvo aquelas que forem notoriamente de domínio público.

3.3 - PROFESSORES, PESQUISADORES, ALUNOS

Preservar os registros institucionais, garantindo que o teor de documentos, informações ou dados não seja indevidamente consultado, modificado ou substituído.

Utilizar os bens patrimoniais de forma adequada e responsável, evitando danos ou desperdícios.

Respeitar os pacientes, seus familiares e o ambiente de trabalho como um todo, não abordando assuntos constrangedores durante o exercício das atividades na instituição.

Empenhar-se para que as dificuldades que porventura venham a existir, de caráter pessoal ou coletivo, não prejudiquem o relacionamento profissional entre colegas e o desempenho das atividades.

Cumprir as normas de segurança, especialmente a Norma regulamentadora 32 (NR32), do Ministério do Trabalho, com o objetivo de contribuir para a própria segurança e a dos demais.

Vestir-se adequadamente para a função exercida, de acordo com as normas estabelecidas respeitando o ambiente hospitalar e utilizando uniforme ou jaleco sempre que indicado.

3.4 - CORPO CLÍNICO, RESIDENTES E DOUTORANDOS.

A prática médica no HGCS visa maximizar a qualidade assistencial e a segurança do paciente na busca da melhoria contínua dos resultados da instituição prezando a ética. O profissional integrante do Corpo Clínico deverá:

Vestir-se adequadamente para a função exercida, de acordo com as normas estabelecidas no Manual de integração do funcionário, respeitando o ambiente hospitalar e utilizando uniforme ou jaleco sempre que indicado.

Cumprir as normas de segurança, especialmente a Norma Regulamentadora 32 (NR32), do Ministério do Trabalho, com o objetivo de contribuir para a própria segurança e a dos demais.

Utilizar obrigatoriamente os respectivos EPI´s (equipamentos de proteção individual) fornecidos para o desempenho das atividades, sendo responsável pelo seu correto uso, guarda e conservação, devendo substituí-los quando danificados ou extraviados.

Preservar os registros institucionais, garantindo que o teor de documentos, informações ou dados não seja indevidamente consultado, modificado ou substituído.

Utilizar os bens patrimoniais de forma adequada e responsável, evitando danos ou desperdícios.

Prezar pelo desenvolvimento das suas atividades e pela excelência no atendimento ao cliente a que se compromete no exercício da sua atividade profissional.

Efetuar registros, como evolução, prescrição, que reflitam de forma clara e precisa a sua atividade profissional, a segurança do paciente e da instituição.

Respeitar os demais colaboradores da instituição.

É vedado recompensar com dinheiro ou qualquer outra forma de benefício ou encaminhamento de pacientes.

É vedado recompensar de qualquer forma a prescrição de qualquer material, medicamento ou serviço durante a internação.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 - DAS LIDERANÇAS

Os Diretores, Gerentes, Coordenadores, Supervisores e Gestores têm o dever de:

Cumprir e fazer cumprir as orientações e regras definidas pelo HGCS.

Desempenhar suas atividades de acordo com as metas institucionais.

Empenhar-se para manter um bom clima organizacional.

Divulgar informações relevantes ao bom desempenho das atividades profissionais.

Estimular e participar no desenvolvimento profissional dos colaboradores.

Buscar solucionar as dúvidas que lhes sejam apresentadas.

Mediar eventuais conflitos.

Acompanhar e dar retorno sobre o desempenho dos seus colaboradores.

Zelar pelo patrimônio da instituição.

Coibir atitudes que configurem assédio moral ou sexual.

Manter comunicação efetiva com as diferentes instâncias institucionais, informando ao funcionário todas as normas e procedimentos do serviço.



Assegurar um clima de confiança na comunicação de preocupações e eventuais desvios ou violações deste Código.

É proibido fazer orientação ao funcionário, fora do horário de trabalho, via mensagem ou por telefone.

Disseminar os princípios éticos aplicáveis nos relacionamentos internos e externos sob sua responsabilidade.

Assegurar o cumprimento dos processos, procedimentos, políticas e rotinas de sua área de responsabilidade dentro dos padrões éticos exigidos.

4.2 - DOS FUNCIONÁRIOS, PROFESSORES, PESQUISADORES, MÉDICOS, RESIDENTES, ALUNOS, ESTAGIÁRIOS, VOLUNTÁRIOS, FORNECEDORES E PARCEIROS DE NEGÓCIO

Aderir e agir de acordo com as diretrizes e princípios deste Manual de Conduta Ética.

Cumprir com os processos, políticas, procedimentos e rotinas de trabalho de suas atividades de acordo com os padrões éticos exigidos;

Comunicar por meio dos canais de denúncias detalhados no item 11, qualquer violação a este Manual que venha a ter conhecimento.

5. CONDUTAS VETADAS

5.1 - SÃO CONSIDERADOS DESVIOS GRAVES DE CONDUTA

Apropriar-se de materiais e bens pertencentes ao patrimônio institucional.

Causar danos, intencionalmente ou por prática inadequada, aos bens patrimoniais.

Praticar ou concordar com a prática de corrupção, fraude e outros atos criminosos.

Influenciar para a obtenção de determinados resultados em processos licitatórios ou de seleção de pessoas.

Usar o nome e/ou os recursos do HGCS, bem como o cargo, a posição ou a influência pessoal, para obter qualquer favorecimento, para si ou para outros.

Fazer uso de informações privilegiadas obtidas no Hospital Geral em benefício próprio ou de terceiros.

Divulgar, expor ou comentar, interna ou externamente, com qualquer pessoa estranha à assistência direta a um paciente, informações relativas ao prontuário deste, bem como dar publicidade indevida a outros dados sigilosos ou reservados sobre a instituição.

Alterar deliberadamente registros institucionais, modificando o teor de documentos, informações ou dados.

Desrespeitar a integridade física e moral de qualquer pessoa no âmbito do hospital.

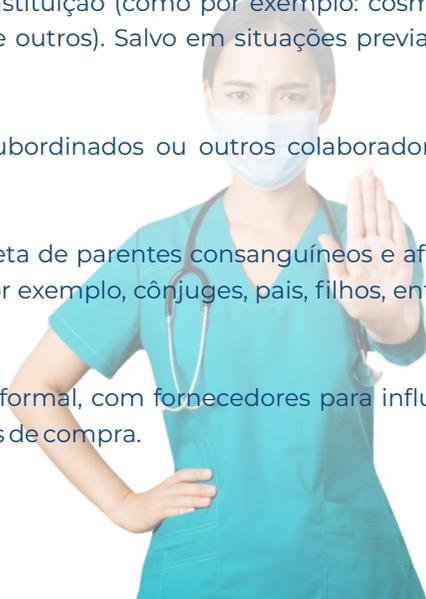
Com relação ao uso do telefone, mídias sociais, é vedado a postagem de fotos dos pacientes ou da estrutura do HGCS, ou relato de situações de trabalho que envolvam outros profissionais, sem prévia autorização, em blogs, sites de relacionamento ou outros meios eletrônicos ou impressos.

É vedada a venda ou comercialização de qualquer tipo de serviço ou produto que não os da atividade-fim da instituição (como por exemplo: cosméticos, artesanato, joias, alimentos, dentre outros). Salvo em situações previamente autorizadas pelo Hospital Geral.

Solicitar favores ou serviços de subordinados ou outros colaboradores em benefício próprio.

Não permitimos subordinação direta de parentes consanguíneos e afins em primeiro e segundo grau como, por exemplo, cônjuges, pais, filhos, enteados, irmãos, tios, sobrinhos e cunhados.

Utilizar-se de relação, formal ou informal, com fornecedores para influenciar em pareceres técnicos ou processos de compra.



Trabalho forçado: o HGCS não permitirá a contratação, por parte dos Terceiros, de trabalho forçado ou compulsório, na forma da legislação brasileira em vigor.

Trabalho infantil: o HGCS não permitirá a contratação, por parte dos Terceiros, de trabalho infantil, na forma da legislação brasileira em vigor.

O ato de insubordinação ou negligência no atendimento ao paciente.

A recusa a atender ou apoiar o cliente, paciente ou acompanhante.

A falta de respeito com os clientes (paciente/acompanhante), colegas ou superiores hierárquicos.

O não registro de eventos adversos.

A desatenção no manuseio de documentos relativos ao prontuário do paciente (em virtude do risco de acarretar inadequação, perda ou extravio de suas informações).

A manifestação e demonstração, aos atendidos, de insatisfações pessoais ou profissionais.

O acesso ou manuseio de bens e itens pertencentes aos pacientes e seus acompanhantes.

Insinuações ao paciente ou a seu acompanhante sobre eventuais problemas de assistência a eles, dentro do hospital, ou insinuações relegando/transferindo para outro setor/colega a responsabilidade por tais problemas.

O não seguimento das prescrições e orientações dos médicos e outros profissionais de saúde a serem proporcionadas ao paciente;

A alteração de documentos, informações ou dados integrantes do prontuário do paciente.

A falta de sigilo com as informações do prontuário do paciente.

Quaisquer outros comportamentos contrários aos princípios de ética, honestidade e idoneidade.

5.2 - ASSÉDIO MORAL E/OU SEXUAL

Repudiamos qualquer atitude de desrespeito à pessoa, assim como utilização do cargo para intimidar, pressionar ou ameaçar colaboradores, de modo que caracterize assédio moral e/ou assédio sexual.

Assédio é o termo utilizado para designar toda conduta que cause constrangimento psicológico ou físico à pessoa, podendo ser classificado em dois tipos: o assédio sexual e o assédio moral.

Assédio moral é um tipo de violência em que determinada pessoa humilha, constrange, ofende e ataca a dignidade de outra. Esta situação pode ser caracterizada em qualquer tipo de relação profissional, seja de clientes, fornecedores, médicos, colaboradores, gestores, líderes de equipe, entre outros, independentemente da relação hierárquica.

O assédio moral pode ocorrer de forma descendente que é quando um (a) Gestor (a), Coordenador (a), Gerente ou Diretor, pratica tal conduta desrespeitosa contra um funcionário.

Assédio moral ascendente, caracterizada quando um funcionário assedia um (a) Gestor (a), Coordenador (a), Gerente ou Diretor. E o assédio moral paritário, quando um funcionário assedia moralmente um outro funcionário.

Importante salientar que os Gestores, Coordenadores, Gerentes ou Diretores, podem e precisam nos orientar quanto ao desempenho no trabalho, realizando quando o caso feedbacks negativos, realizando tratativas e solicitações de melhorias em nossos processos de trabalho. Mas de acordo com as boas práticas e dentro da ética profissional.

O assédio sexual é um crime definido no Código Penal do Brasil como constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, utilizando-se de condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função.

Por isso, Diretores, Gerentes, Coordenadores, Gestores devem estar atentos para coibir quaisquer situações de constrangimento moral ou sexual envolvendo qualquer pessoa ligada independente da forma ligada ao Hospital Geral.

5.3 - DESENTENDIMENTO PONTUAL

Assim como o assédio moral o desentendimento pontual é uma conduta abusiva, constrangedora, que atenta contra a dignidade e integridade física e psíquica das pessoas, pode ameaçar e degradar o ambiente corporativo.

Possui como características uma conduta que ocorre de forma pontual e sem alvo definido.

Conforme a conduta praticada, a medida disciplinar aplicada após apuração dos fatos poderá ser a justa causa, conforme gravidade do desentendimento ocorrido, por exemplo, uma agressão física.

5.4 - GESTÃO POR INJÚRIA

Tem por conceito uma conduta abusiva, que constrange e atenta contra a dignidade e integridade física e psíquica das pessoas, podendo ameaçar e degradar o ambiente corporativo.

Diferentemente do assédio moral e do desentendimento pontual, esta conduta possui as seguintes características, quem a comete é apenas alguém da liderança nos casos do Hospital Geral um (a) Gestor (a), Coordenador (a), Gerente ou Diretor.

Além disso, é caracterizada por um desvio de conduta, por exemplo descontrole emocional, gritos com funcionários, desencadeados em razão de um evento específico de forma sazonal.

5.5 - FRAUDE

É responsabilidade de todos zelar pela integridade da empresa e seus ativos. A fraude é um crime definido no Código Penal do Brasil como obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento.



Ocultar, alterar, falsificar ou omitir intencionalmente qualquer tipo de informação ou documento, como balanços, relatórios, documentos fiscais, dinheiro, exames, laudos, entre outras situações, também é considerado fraude.

Não toleramos qualquer situação que caracterize fraude e/ou quebra de confiança, sendo passível de dispensa, conforme legislação vigente.

5.6 - CORRUPÇÃO

Condenamos a corrupção em todas as instâncias e formas, seja como oferta de vantagens indevidas ou como qualquer tipo de extorsão.

Não ceder à corrupção ativa e passiva para garantir vantagens indevidas na conduta dos negócios, em benefício próprio ou do Hospital Geral.

5.7 - CONFLITO DE INTERESSES E NEGOCIAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

Não admitimos que a participação em qualquer atividade externa conflite ou prejudique a imparcialidade em decisões de interesse da Instituição ou o bom desempenho das nossas funções.

Não exercer atividades externas, remuneradas ou não, que venham a concorrer com os interesses do Hospital Geral ou causar desgaste físico ou emocional que prejudique sua conduta ou desempenho profissional.

Não manter atividades paralelas utilizando-se do mesmo tempo que contratualmente deveria ser dedicado à Instituição para exercício de atividades particulares, comerciais, científicas ou acadêmicas.

Abster-se de influenciar ou participar de decisões operacionais, técnicas ou comerciais com fornecedores ou clientes em que o próprio cuidador, seu cônjuge ou parente em 1º, 2º ou 3º grau tenha interesse econômico ou influência nas negociações.

Não estabelecer ou manter relação de sociedade, formal ou informal, com fornecedores e concorrentes.

6. PRESENTES, BRINDES, VANTAGENS E FAVORES

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

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

Recusar o recebimento de dinheiro, em qualquer quantia, oferecido por pacientes ou acompanhantes a título de agradecimento ou outros motivos.

Brindes distribuídos a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas podem ser recebidos, desde que sejam canetas, blocos, régua, xícaras, outros materiais de escritório. Valores oferecidos a título de gratificação não podem ser aceitos, cuja recusa não tenha sido possível, deverá ser encaminhado ao Gerente ou nos casos dos Setores hierarquicamente subordinados para a Direção, para definição.

Caso o colaborador receba qualquer convite para eventos, feiras ou congressos, recebidos de fornecedores, parceiros ou prestadores de serviços, deverá preencher o Formulário FR1534 Solicitação de Patrocínio Gerente, que direcionará para avaliação da Direção.

É permitido o recebimento de patrocínios de Fornecedores do Hospital Geral somente para custear eventos oficiais, após autorização expressa da Direção, por meio do Formulário FR1534 Solicitação de Patrocínio e os valores recebidos deverão ser depositados diretamente na conta corrente do Hospital Geral e administrados pelo Setor de Financeiro.



Estimulamos a construção de boas relações com nossos diversos Interlocutores Externos. A troca de presentes, refeições e entretenimento não é incentivada, mas é permitida em contextos culturais ou de celebração de parcerias institucionais. Essa troca nunca poderá ser usada para influenciar decisões nem para obter vantagem indevida, e jamais deve ser feita em dinheiro ou equivalente em dinheiro, como vouchers ou cartões presente.

7. ORIENTAÇÕES SOBRE A ASSISTÊNCIA AO PACIENTE

O atendimento ao paciente. A relação com o cliente deve ser pautada pelos seguintes parâmetros de conduta:

Acolher os clientes com humanismo, profissionalismo, competência, dedicação, cordialidade, atenção, presteza, segurança e respeito.

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

Dar respostas às suas solicitações, de forma cordial, ágil e profissional, em prazo adequado.

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

Ser receptivo às opiniões dos clientes e buscar as melhorias necessárias e viáveis.

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

Colocar-se à disposição do cliente, seja ele paciente ou acompanhante, para atender às suas demandas, apresentar-lhe as explicações ou justificativas cabíveis, pessoalmente ou por telefone.

Se tiver ciência de um erro, seja ele em favor do HGCS ou não, corrija-o.

Colocar-se à disposição do cliente, seja ele paciente ou acompanhante, para atender às suas demandas, apresentar-lhe as explicações ou justificativas cabíveis, pessoalmente ou por telefone.

Se tiver ciência de um erro, seja ele em favor do HGCS ou não, corrija-o.

8. ORIENTAÇÕES VOLTADAS A ÁREA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A relação com a Tecnologia da Informação (TI) deve ser pautada pelos seguintes parâmetros de conduta:

Os computadores, impressoras, softwares e equipamentos de informática do HGCS e seus respectivos recursos de rede devem ser utilizados somente para serviços da instituição, salvo mediante autorização prévia dos gestores;

Nos recursos dos computadores e de rede incluem-se o correio eletrônico (e-mail), telefone, serviços de Internet, hardwares, softwares, impressoras e copiadoras.

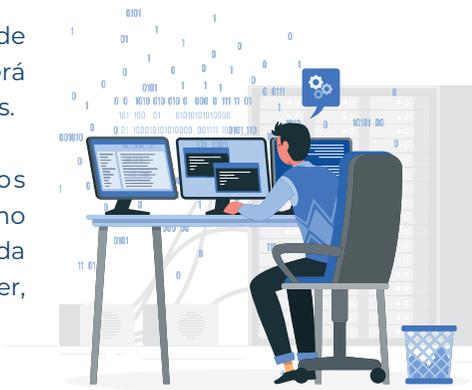
É direito da instituição filtrar, monitorar e bloquear qualquer conteúdo que possa ser acessado em seus computadores.

É proibida a instalação de softwares e equipamentos não homologados pela área de TI e que não sejam de propriedade da instituição.

Não é permitida a movimentação de equipamentos de informática, salvo quando realizada apenas pelos profissionais da área de TI.

A senha é individual e de uso exclusivo de cada usuário. Em nenhuma hipótese deverá ser fornecida ou divulgada a terceiros/outros.

É proibido a impressão de trabalhos acadêmicos ou de cunho pessoal, mesmo que esteja usando seu próprio papel, ainda usará recursos da instituição, como toner, tinta e largura de banda de rede.



9. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

No que tange as informações pessoais, a realização das atividades desenvolvidas pelo Hospital Geral é viabilizada através do acesso a plataformas digitais e à informação bem como prontuários físicos, que incluem os dados pessoais coletados e mantidos pela empresa.

Assim, é fundamental a implementação de medidas para resguardar as operações da Instituição, relacionadas à Segurança da Informação, bem como a proteção de direitos fundamentais de liberdade e de privacidade de cada usuário.

Em consonância com a Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – os colaboradores do Hospital Geral deverão tomar as medidas cabíveis a fim de assegurar que os dados pessoais sejam acessados e/ou tratados somente por pessoas que necessitem dessas informações, na realização de suas tarefas, e que sejam coletados apenas dados estritamente necessários à realização das atividades hospitalares.

Em especial em relação aos dados classificados como sensíveis pela LGPD.

Na condução das atividades do Hospital Geral, se for indispensável a divulgação dos dados pessoais a terceiros, o colaborador deverá se certificar de que o respectivo titular do dado consentiu a sua coleta e tratamento, se necessário com a assinatura de um Termo de Consentimento, e sobre o cuidado com a preservação da confidencialidade dos mesmos.

Nos demais casos, é terminantemente proibida a divulgação de dados pessoais coletados e mantidos pelo Hospital Geral, bem como a sua coleta, em especial em relação aos dados classificados como sensíveis pela LGPD.



10. POSICIONAMENTO DE CONDUTA EM RELAÇÃO A:

10.1 - ENSINO E PESQUISA

Estamos comprometidos com o Ensino e Pesquisa baseando nossas ações em princípios éticos seguindo as diretrizes internacionais e nacionais que regem as atividades científicas.

Os colaboradores do HGCS não podem fornecer informações, participar ou realizar pesquisas na instituição sem a comprovação (Parecer de Aprovação) de que a pesquisa foi autorizada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital (CEP).

Pesquisadores que necessitem utilizar dados de prontuários dos pacientes devem apresentar o Termo de Compromisso para Utilização de Dados assinado por todos os participantes da pesquisa e aprovado pelo CEP, garantindo o respeito devido à dignidade humana.

Toda atividade de ensino no Hospital Geral deve ser supervisionada por um profissional autorizado pela instituição.

Não é permitida a realização de atividades de ensino (estágios curriculares, residência médica, etc.) sem a supervisão de um profissional.

10.2 - OPERADORAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIAS A SAÚDE

Deve-se agir com honestidade, integridade e idoneidade nos contatos com seus funcionários onde não será permitido:

Depreciar a imagem de operadoras ou de convênios perante seus usuários, ainda que estes a depreciem.

Depreciar a imagem do hospital perante os representantes de operadoras ou de convênios.

10.3 - ATIVIDADES POLÍTICO-PARTIDÁRIAS

Respeitamos a liberdade de participação do processo político-partidário, no exercício de sua cidadania, bem como participamos deste processo de acordo com legislação vigente.

O Hospital não faz doações para agentes públicos, candidatos e partidos políticos.

Qualquer iniciativa político-partidária deve acontecer fora do expediente de trabalho e sem utilizar recursos, dependências ou o nome do Hospital Geral.

10.4 - RELAÇÕES COM A COMUNIDADE

Consideramos em nossas decisões a análise dos impactos potenciais na vida da comunidade, fortalecendo o desenvolvimento econômico, ambiental e social.

A busca pela participação na vida comunitária por meio do voluntariado, para contribuir com o seu desenvolvimento.

Estar ciente dos potenciais impactos sociais decorrentes da realização de suas tarefas e agir de acordo com os procedimentos estabelecidos pelo Hospital Geral.

10.5 - RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO

Relacionamo-nos com os poderes públicos respeitando as boas práticas de governança corporativa.

Sendo assim, qualquer contato com os poderes públicos, deverá ocorrer por meio da Direção Geral, na pessoa do Diretor Geral, ou de pessoa indicada por ele.

Manter um bom relacionamento com os poderes públicos com os quais se relaciona em função das suas atividades, sendo cooperativo nos termos da legislação vigente, considerando sempre os interesses legítimos do Hospital Geral.

Não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada.

Não financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em lei.

Não promover qualquer tipo de extorsão com objetivo de obter benefícios próprios ou para o Hospital Geral.

11. DENÚNCIAS

A denúncia tem por conceito: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação de investigação competente.

A denúncia consiste no relato de fatos, com a devida indicação de provas, que constituem, a desobediência do Código de Conduta, que se tornará em uma investigação e após apuração, determinada sanção contra o autor da conduta.

Com o objetivo de promover as práticas estabelecidas e supervisionar o cumprimento deste Código de Conduta, normas externas e internas os funcionários, gestores, coordenadores, gerentes, diretores, professores, pesquisadores, médicos, residentes, alunos, estagiários fornecedores e parceiros de negócio, podem acionar em caso de suspeita ou certeza de violação dos termos do Código de Conduta utilizando os seguintes canais:



a) site: https://www.hgcs.com.br/cod_conduta.php;

b) formulário: Localizado Sala De Convivência.

Para cada comunicação ou denúncia, haverá o registro formal e o respectivo processo de apuração, acompanhamento e análise.

As pessoas que utilizarem de boa-fé tais canais, para realização da denúncia ou reportar suspeita ou violação de lei, regulamento ou do Código de Conduta terão assegurada a confidencialidade e não sofrerão nenhum tipo de sanção por parte da instituição.

12. CULTURA JUSTA

Por muito tempo, dentro dos serviços de saúde, qualquer erro era encarado como passível de punição.

Como na maior parte das vezes, ninguém erra deliberadamente de forma dolosa, mas em razão da indução à falha pelas circunstâncias, as instituições perceberam que era preciso quebrar esse clima de medo.

Quando o erro é sempre sinônimo de culpa, cria-se uma cultura pouco transparente, onde os erros que denunciam situações que devem ser corrigidas para evitar falhas futuras, são omitidos e disfarçados.

A cultura justa, um dos elementos imprescindíveis à cultura de segurança de qualquer instituição de saúde, tem a sabedoria de diferenciar esses dois tipos de erro: o que foi mera negligência ou imprudência e o que é resultado de um processo que exige correção.

É necessária uma análise sobre o erro ocorrido que versará sobre se o agente teria à sua disposição todos os recursos necessários ou adequados e, simplesmente, resolveu prescindir deles ou se foi levado ao erro pelo contexto.

A Cultura Justa extermina a abordagem punitiva e o sentimento de culpa. Com esta prática em vigor, ocorre:

- a) aumento da segurança do paciente;
- b) empoderamento dos colaboradores;
- c) engajamento dos colaboradores;
- d) redução de riscos, incidentes e eventos adversos;
- e) redução da morbimortalidade;
- f) treinamento e melhor preparo dos profissionais para lidar com erros;
- g) promoção de mudanças (nos pontos críticos apontados) visando melhorias;
- h) promoção de trabalho multidisciplinar;
- i) melhora da comunicação interna.

Com esses benefícios, o sistema de saúde caminha para um serviço mais seguro, equitativo e justo. Os atos de indisciplina que são considerados desvios de conduta e as negligências que representam descuidos na execução de suas tarefas, interferem nos resultados e, conseqüentemente, prejudicam a imagem da empresa.

Para se manter a ordem e a disciplina no ambiente de trabalho, o empregador possui a faculdade de aplicar determinadas penalidades, mas dentro de um senso justo e moderado, uma vez que a CLT protege o trabalhador contra as arbitrariedades que ocorrer por parte do empregador.

13. MEDIDAS DISCIPLINARES

As medidas disciplinares serão aplicadas aos funcionários, independente do seu nível hierárquico, estagiários, professores, médicos, residentes, doutorandos, acadêmicos e voluntários.

TIPOS DE SANÇÕES DISCIPLINARES

A) Para funcionários, estagiários.

Após averiguação da liderança ou por meio de investigação quando denunciado os funcionários e estagiários poderão sofrer as seguintes sanções:

- Advertência verbal;
- Advertência escrita;
- Suspensão;
- Demissão por justa causa;
- Demissão sem justa causa



Obs: O gestor responsável deverá aplicar a medida disciplinar de forma respeitosa e em local adequado, sem sofrer qualquer tipo de exposição ao funcionário.

Informações detalhadas sobre quando cada tipo de sanção será aplicada, encontram-se na Políticas Internas do RH.

B) Corpo Clínico, Residentes, Doutorandos

Médicos do Corpo Clínico

Nenhuma penalidade de cunho técnico será imposta sem sindicância, regularmente processada, assegurando-se ao acusado o mais amplo direito de defesa.

Desvios comportamentais, serão avaliados pelo Comitê de Compliance.

Todo o trâmite e quais as medidas disciplinares em relação ao Corpo Clínico

Residentes

A conduta dos Residentes será norteada pelo Regimento Interno Da Comissão de Residência Médica.

Doutorandos

Os fatos envolvendo Doutorandos serão analisados pela Direção e Comitê de Compliance, sendo procedentes serão encaminhados para a Academia para as devidas providências.

D) Fornecedores

Nos casos em que ocorram infrações a este código por parte do Fornecedor, o fato será apurado internamente para constatação, sendo procedente o Representante Legal será comunicado formalmente por intermédio da Direção e solicitado uma ação em virtude do ocorrido garantindo o direito de resposta.

Sanado o desvio o fato será arquivado.

Não sanada o desvio, uma das sanções que poderão ser aplicadas é fim da parceria e a cessação do relacionamento comercial com o Fornecedor.

E) Voluntários

Nos casos em que ocorram infrações a este código por parte do Voluntário, o fato será apurado internamente para constatação, sendo procedente o Voluntário ou o representante do grupo ao qual pertence será comunicado formalmente por intermédio da Direção e solicitado o seu afastamento imediato do Hospital bem como as demais medidas cabíveis referente ao ato praticado.

14. FORNECEDOR NA DÚVIDA O QUE FAZER?

Haverá situações no dia a dia não tratadas pelas condutas descritas neste código que gerarão dúvidas quanto ao que deve ser feito.

Inúmeras situações que enfrentamos diariamente podem gerar conflito de interesses.

Esse conflito acontece quando, ainda que só potencialmente, os interesses da Instituição possam ser prejudicados, por ações, omissões ou 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, por meio 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.

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?

Situações que não estiverem explícitas neste Código de Conduta serão tratadas e avaliadas pelos Comitês de Ética da respectiva classe.

15. DOCUMENTOS AUXILIARES

Este Manual serve como complemento para as demais normas internas do Hospital Geral, onde os assuntos não abordados neste documento, podem ser consultados nas políticas, manuais e regimento interno abaixo descritos, mas não se limitando a:

- Política de Compliance
- Política de Compras
- Política de Diversidade e Inclusão do Hospital Geral
- Política de Gestão Ambiental
- Política da Gestão da Qualidade
- Políticas Internas de RH
- Política de Proteção de Dados Pessoais;
- Manual de Relacionamento do Fornecedor

16. ATUALIZAÇÃO E APLICAÇÃO

A responsabilidade pela atualização e gestão do Código de Conduta e Integridade do HGCS é do Comitê de *Compliance*, Recursos Humanos e da Diretoria Geral do Hospital.

Este Código deve ser revisado a cada dois anos, para eventuais ajustes e atualizações, mas poderá ser revisado ou aditado a qualquer tempo, conforme a necessidade.

Cabe à Diretoria e ao Comitê de *compliance* controlar e garantir o livre acesso aos canais de denúncia, impedindo qualquer espécie de constrangimento à pessoa que o utilizar de boa fé.

Este Código deverá estar disponível a todos os colaboradores de forma impressa nos setores.

Será oferecido continuamente aos colaboradores treinamento sobre o Código de Conduta e Integridade.



FUNDAÇÃO
UNIVERSIDADE DE
CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL
GERAL**

Compromisso com a Vida. A sua Vida.



@hospitalgeralcaxiasdosul



Hospital Geral de Caxias do Sul

www.hgcs.com.br

**Rua Prof. Antônio Vignoli, 255, Bairro Petrópolis
Caxias do Sul - RS - Brasil**

Telefone: (54) 3218.7200