MANUAL DE ÉTICA E COMPLIANCE DO HOSPITAL PORTUGUÊS DA BAHIA

APRESENTAÇÃO

O HOSPITAL PORTUGUÊS

O ideal de prestar assistência filantrópica aos imigrantes lusitanos radicados no Brasil deu origem, em 1 de janeiro de 1857, a duas entidades: a Sociedade de Beneficência Dezesseis de Setembro e a Sociedade Portuguesa de Beneficência. Dois anos mais tarde, com a fusão natural dessas duas associações simbólicas, nascia a Real Sociedade Portuguesa de Beneficência Dezesseis de Setembro – titulada "Real" em 1863 pela monarquia portuguesa – e responsável pela inauguração da primeira sede do Hospital Português da Bahia, em 16 de setembro de 1866, no Alto do Bonfim. Décadas mais tarde, em 7 de junho de 1931, a Instituição passaria por uma significativa modificação da sua infraestrutura, ao ser transferida para a sede atual, localizada na Avenida Princesa Isabel, 914, na Barra Avenida, ampliando, inclusive, a assistência médica hospitalar para a comunidade baiana.

Passados mais de 160 anos, o hospital filantrópico se mantém firme no propósito de excelência na assistência à saúde. Para isso, investe em profissionais experientes e qualificados, em alta tecnologia e no aprimoramento de processos internos, visando assegurar qualidade e segurança no atendimento. Hoje, quase 4 mil Colaboradores distribuídos em suas 6 unidades, somam experiência e qualificação no cuidado do Paciente e no desempenho de atividades administrativas, tornando a Instituição uma referência na prestação à saúde.

MANUAL DE ÉTICA E COMPLIANCE DO HOSPITAL PORTUGUÊS

O presente Manual resume a efetivação da proposta e o significado de sua longa existência: buscando progressivamente a integração pessoal, funcional, organizacional e ambiental, mediante valores para o maior alcance de honestidade e de solidariedade.

A ética é única, assim como, sobrepõe-se aos direitos e deveres do cidadão que, inspirado por ela, produz o bem estar próprio, familiar e social, no tempo e no espaço.

Aqui estão condensados os parâmetros orientadores de conduta dos Colaboradores, nas ações e nos diversos níveis de tarefas, no trabalho comum de cuidar.

MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

MISSÃO	Realizar a atenção integral à saúde, através de assistência médico-hospitalar de alta complexidade e de ações de ensino e pesquisa.
VISÃO	Ser reconhecido nacionalmente pela excelência na assistência à saúde de alta complexidade.
VALORES	Ética Qualidade Acolhimento Valorização das pessoas
PROPÓSITO	Cuidar de pessoas para que vivam melhor.

DEFINIÇÕES

ÉTICA:
É o maior alcance de honestidade e de solidariedade.
Honestidade é a prática da verdade.
Solidariedade é a integração da pessoa com outra pessoa, com a sociedade, com a natureza e o meio ambiente.

MORAL:
É a concepção social da conduta individual e coletiva, de modo intuitivo ou normatizado, no tempo e na cultura em que está inserida.

QUALIDADE:
É o alcance da satisfação em prestar ou receber um serviço/produto.

EFICIÊNCIA:
É a consequência da obtenção da qualidade no tempo e no ambiente das ações executadas.

EFICÁCIA:
É o desempenho das atividades ou tarefas medido pelo número de unidades de serviços executados em um tempo determinado.

EFETIVIDADE:
É o impacto causado pelo cumprimento de atividades e tarefas na consignação do objetivo e das metas programáticas.

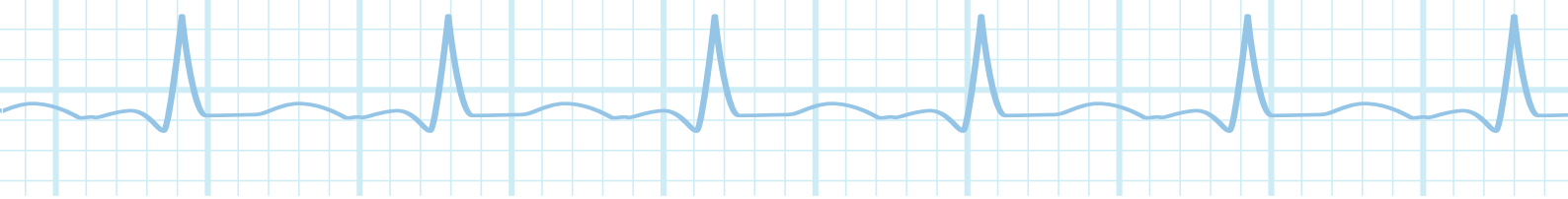
COMPLIANCE:
É a conformidade operacional, gerenciada de modo sustentável, obedecendo às normas internas e externas de forma ética.

PERIGO:
É a probabilidade de um acontecimento adverso.

RISCO:
É a iminência ou ameaça de ocorrência de um acontecimento adverso, condicionado ao perigo.

CÓDIGOS DE COMPLIANCE E DE CONDUTA EMPRESARIAL:
São acordos éticos sustentáveis que visam, dinamicamente, a busca da harmonia operacional, interna e externa, da instituição, subordinados aos valores sociais, humanos e ambientais.
OBS: Esses códigos devem comtemplar as segmentações gerais e específicas da Instituição, por setores e departamentos, conforme as normas técnicas e administrativas estabelecidas.

TERMO DE COMPROMISSO COM OS CÓDIGOS E MANUAIS DE COMPLIANCE:
A assinatura desse termo representa a formalização da adesão consciente de suas definições, assim como, a regulação de conflitos, observâncias e apurações integradas às atividades operacionais da Instituição e de Justiça.



SUMÁRIO

CAPÍTULO I
Do Colaborador 6

CAPÍTULO II
Do relacionamento com o Paciente 7

CAPÍTULO III
Do relacionamento com os familiares e acompanhantes 8

CAPÍTULO IV
Do relacionamento com os colegas de trabalho 9

CAPÍTULO V
Do relacionamento com instituições externas, fornecedores
e parceiros comerciais 10

CAPÍTULO VI
Do relacionamento com a Instituição 11

CAPÍTULO VII
Instituições Públicas e Governo 12

CAPÍTULO VIII
Internet, E-Mail e Mídias Sociais 12

CAPÍTULO IX
Compliance - uma norma de conduta 13

CAPÍTULO X
Das disposições gerais 15

CAPÍTULO I
Do Colaborador

Art. 1º A participação de cada Colaborador, como membro do Hospital Português, é parte essencial do patrimônio da Instituição.

Art. 2º O comportamento do Colaborador deverá ser compatível com os padrões de educação, decência e civilidade.

Art. 3º A atividade profissional dos Colaboradores e gestores do Hospital Português deve ser exercida dentro das normatizações da ética e da legislação.

Art. 4º O Colaborador está sujeito à obrigação de sigilo e confidencialidade.

§ 1º Informação confidencial é qualquer dado relevante, que não seja de domínio público, do qual tome conhecimento no desempenho de sua função, e que o Colaborador saiba ser sigilosa ou esteja protegida legalmente.

Art. 5º Devem ser evitados comportamentos e atitudes que chamem a atenção de modo indevido.

§ 1 Nas conversas e comentários em lugares de passagem e acesso público, o Colaborador deve ter o cuidado de não quebrar o sigilo, não criticar pessoas ou fatos, não ser grosseiro, inconveniente, desrespeitoso ou impertinente.

Art. 6º A apresentação pessoal é de grande importância, e é imprescindível que o cuidados com a própria aparência permaneçam dentro dos limites do comedimento e do bom senso, resguardadas as normatizações da Instituição.

Art. 7º O Colaborador, como cidadão, deve participar do processo político e democrático, entretanto, reservando as atividades partidárias ou ideológicas fora do horário de trabalho e sem o uso do uniforme do Hospital. É vedado fazer campanhas políticas ou solicitar contribuições nas instalações da Instituição, bem como, usar os bens ou recursos do Hospital Português para esses fins.

Art. 8º As comissões de ética, relativas aos conselhos de classe, exercerão sua ação de modo constante e serão acionadas sempre que se fizer necessário.

CAPÍTULO II
Do relacionamento com o Paciente

Art. 9º A atividade de assistência ao Paciente, com padrão de excelência, deve ser o ponto central da atividade de cada membro do Hospital Português.

Art. 10 Lembrar-se, sempre, de que a compaixão é a base da assistência à pessoa doente.

Art. 11 No relacionamento com o Paciente a cortesia e a delicadeza sempre devem estar presentes; é possível demonstrar firmeza e competência no desempenho dos atos de assistência e cuidados sem ser indelicado.

Art. 12 Lembrar-se, sempre, de que o Paciente está, em geral, fragilizado e com receio daquilo que está acontecendo ou que pode acontecer com ele.

Art. 13 Lembrar-se, sempre, de que, para o Paciente, todos os atos e procedimentos são quase sempre desconhecidos e até mesmo ameaçadores.

Art. 14 Responder às perguntas e dúvidas do Paciente, informando os procedimentos que serão realizados.

Art. 15 Respeitar, sempre, o pudor do Paciente, independente de idade ou sexo, ainda que não esteja em nível pleno de consciência e lucidez.

Art. 16 Evitar fazer comentários com terceiros, perto do Paciente, sobre a gravidade ou aspecto adverso do quadro clínico e respectivo tratamento cruento, salvo quando eticamente couber e em local apropriado.

Art. 17 Sempre chamar o Paciente pelo nome, usando o seu devido título.

Art. 18 Evitar assumir familiaridade inadequada e intimidade indevida com o Paciente.

CAPÍTULO III
Do relacionamento com os familiares e acompanhantes

Art. 19 No relacionamento com os familiares e acompanhantes a cortesia e a delicadeza sempre devem estar presentes; é possível demonstrar firmeza e competência no desempenho dos atos de assistência e cuidados sem ser rude.

Art. 20 Lembrar-se de que, para os familiares e acompanhantes, seu ente querido doente está sob ameaça à sua saúde e correndo riscos que, quase sempre, eles não podem entender ou dimensionar de modo adequado.

Art. 21 Quando for realizar um procedimento com o Paciente, não deixar de comunicar aos familiares e acompanhantes sobre o que vai ser feito.

Art. 22 Em caso de procedimentos mais intervencionistas, contundentes ou fora da rotina, não deixar de dar uma justificativa para o ato.

Art. 23 Evitar fazer comentários casuais sobre aspectos negativos ou gravidade do quadro, curativos, feridas ou aparência do Paciente, a não ser nos contatos informativos.

Art. 24 Evitar fazer comentários sobre aspectos da aparência pessoal, estrutura familiar, de política, religião, orientação sexual, atitude ou relacionamento entre os familiares e acompanhantes, exceto se for para resguardar a segurança e o conforto do Paciente.

Art. 25 Sempre procurar fazer os comentários necessários na presença de testemunhas do corpo funcional do Hospital e longe do Paciente.

Art. 26 Ser sempre solícito e atencioso, mostrando sempre a disposição de atender bem.

§ 1º Cumprimentar sempre as pessoas.

§ 2º Procurar se antecipar e perguntar se pode ser útil.

§ 3º Olhar a pessoa nos olhos, com um leve sorriso (não sorrir em situações mais dramáticas, de risco iminente ou de perda).

Art. 27 Sempre chamar a pessoa pelo nome e pelo devido título.

Art. 28 Evitar assumir familiaridade inadequada e intimidade indevida com os familiares e acompanhantes.

CAPÍTULO IV
Do relacionamento com os colegas de trabalho

Art. 29 Pautar sempre seu relacionamento com os colegas de trabalho pela educação, respeito, cordialidade e ética.

Art. 30 Fazer seu trabalho de acordo com as demandas e fluxos definidos e, assim, contribuir para o bom andamento das atividades.

Art. 31 Os aspectos hierárquicos são de importância fundamental para o bom funcionamento da Instituição e devem ser exercidos com responsabilidade e respeito, seja do ponto de vista do superior ou do subordinado.

Art. 32 Na presença do Paciente, familiares e acompanhantes evitar conversar, comentar ou discutir com os colegas de trabalho qualquer assunto que não tenha relação com o procedimento ou a assistência.

Art. 33 Evitar críticas ou queixas desnecessárias em ambiente inadequado. Chamar a pessoa em caráter privado e expor a sugestão, crítica ou queixa, de modo educado, sem exacerbação e sem rispidez.

Parágrafo único Caso não haja boa receptividade e ainda houver sentimento de constrangimento, discriminação ou desrespeito, levar o problema para o superior imediato, de modo equilibrado e com isenção, sem exagero ou descontrole.

CAPÍTULO V
Do relacionamento com instituições externas, fornecedores e parceiros comerciais

Art. 34 No relacionamento com instituições externas, o Colaborador deverá fazer apenas aquilo que for determinado para exercer sua função; em caso de indefinição ou dúvida, deverá falar com seu superior imediato.

Art. 35 No relacionamento com os parceiros comerciais do Hospital Português – fornecedores da indústria farmacêutica, de informática, de alimentos, de material hospitalar, de limpeza, de hotelaria, de qualquer insumo ou serviço de caráter permanente ou temporário – o Colaborador deverá manter os padrões de profissionalismo, integridade, honestidade e ética. (vide Art. 42º).

Art. 36 As relações comerciais com fornecedores e prestadores de serviço serão dentro de normas contratuais claramente estabelecidas e com recebimento e repasse de valores restritos às disposições contratuais e legais.

Art. 37 Nenhuma recepção de valor pecuniário, doações, financiamentos de qualquer ordem e outras modalidades de auferir vantagem que não possa ser claramente definida como ética ou legal será tolerada pelo Hospital Português.

Art. 38 O recebimento de presentes e brindes de instituições externas de qualquer natureza ou de seus representantes é limitado a objetos de pequeno valor e cuja distribuição seja feita de forma rotineira e generalizada pela referida instituição, tais como canetas, chaveiros, agendas, canecas, calendários e artigos semelhantes.

Parágrafo único No caso de presentes ou brindes que não se enquadrem no descrito acima, a oferta deverá ser encaminhada para a diretoria do Hospital Português, que definirá pela posição a ser tomada.

Art. 39 O Hospital Português espera que os seus parceiros comerciais e fornecedores cumpram com as exigências ambientais, legais, trabalhistas e tributárias, podendo ser solicitados documentos que comprovem tal regularidade.

Art. 40 O contato com a mídia (imprensa, rádio, televisão) deverá ser conduzido exclusivamente pela Assessoria de Imprensa do Hospital Português.

CAPÍTULO VI
Do relacionamento com a Instituição

Art. 41 O relacionamento profissional com a Instituição é feito sempre em bases legais de compromisso mútuo de direitos e obrigações.

Art. 42 O Colaborador está inserido em uma cadeia hierárquica imprescindível para o bom funcionamento da Instituição.

Art. 43 O Colaborador reflete a imagem da Instituição; a sua postura e conduta projetam para os clientes a imagem do Hospital Português.

Art. 44 A excelência do Colaborador é base da excelência do Hospital Português.

Art. 45 O crescimento profissional e pessoal do Colaborador será sempre estimulado pelo Hospital Português.

Art. 46 A participação do Colaborador em iniciativas científicas e culturais, realizadas ou patrocinadas pela Instituição, é livre, cumpridas as exigências pertinentes ao evento.

Parágrafo único Não se aplica aos eventos de participação obrigatória.

Art. 47 O Colaborador deverá evitar situações onde haja conflito de interesses.

§1º Conflito de interesse é toda situação na qual um Colaborador possui interesses profissionais ou pessoais, que tornem difícil o cumprimento, com imparcialidade das suas obrigações com a Instituição, ainda que nenhum ato antiético ou impróprio resulte dele.

§2º No caso de impossibilidade de se evitar o conflito de interesses, deve ser comunicado à Instituição, e o Colaborador deve se abster de participar das decisões em que ele exista.

CAPÍTULO VII
Instituições Públicas e Governo

Art. 48 O Relacionamento com instituições governamentais, autoridades e agentes públicos será pelas normativas éticas e legais, seguindo padrões objetivos e claramente definidos.

Art. 49 Qualquer pagamento, recebimento e repasse de valores fica restrito às disposições contratuais e legais.

Art. 52 Não divulgar ou compartilhar imagens, vídeos ou informações internas que não tenham sido divulgadas nos canais oficiais da Instituição.

Art. 53 Não manifestar opiniões pessoais, dando a entender ou subentender que se trata de posicionamento oficial do Hospital Português.

CAPÍTULO VIII
Internet, E-Mail e Mídias Sociais

Art. 50 Computadores e servidores são para uso exclusivo a serviço do Hospital Português; inclusive e-mails enviados e recebidos são de propriedade do Hospital Português, e seus conteúdos não são considerados privados, exceto quando exigido por legislação específica.

Art. 51 Não expor informações sobre pacientes, usuários, parceiros e fornecedores.

CAPÍTULO IX
Compliance - uma norma de conduta

O Programa de Ética e Compliance do Hospital Português segue as determinações da Lei Nº 12.846/2013, regulamentada pelo Decreto Nº 8.420/2015, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas, pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e se pauta pelo cumprimento dos 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas (ONU), relativos a Direitos Humanos, Condições de Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

Art. 54 A alta administração define como norma de conduta e compromisso, para todos os membros do quadro administrativo e funcional do Hospital Português:

§1º Respeito às normatizações éticas e legais vigentes.

§2º Cumprimento das definições técnicas e científicas nos fluxos e processos.

§3º Respeito à hierarquia.

§4º Transparência pertinente nas atividades e ações.

§5º Relacionamento interpessoal pautado pelos princípios de educação e civilidade.

§6º Evitar situações onde haja conflito de interesses.

§7º Observância aos processos de Compliance.

§8º Comunicação de ações e situações incompatíveis com o Compliance.

Art. 55 As atividades de ensino e pesquisa serão de competência do Centro de Estudos Professor Egas Moniz e serão pautadas pelas normatizações éticas e legais pertinentes.

Art. 56 As atividades administrativas, comerciais e financeiras serão restritas aos limites da legislação e normatização vigentes.

Art. 57 Os registros contábeis do Hospital Português sempre deverão seguir as normas de precisão, clareza e completude, além de validação por auditoria externa.

Art. 58 A gestão do Programa de Ética e Com-

pliance do Hospital Português será realizada por delegação da Alta Gestão.

Art. 59 Reporte das Violações

§1º Todos que se relacionam com o Hospital Português devem comunicar as violações ou possíveis violações às diretrizes deste Manual, por meio do Canal de Denúncias, que está acessível em nosso site, pelo serviço de Ouvidoria ou pelo Fale com o RH. Os relatos poderão ser feitos de forma anônima, caso o denunciante opte por não se identificar.

Art. 60 Penalidades - Qualquer Colaborador que violar o Manual de Conduta Ética do Hospital Português ficará sujeito a medidas disciplinares, previstas em normas ou contratos, de acordo com a gravidade da violação, avaliada e definida pelo Comitê de Conduta.

CAPÍTULO X
Das disposições gerais

Art. 61 O maior patrimônio do Hospital Português é a sua tradição, o seu cabedal humano – o Corpo Funcional, Corpo Assistencial e Gestores.

Art. 62 O Hospital Português pauta seu relacionamento com seus parceiros e clientes internos e externos pelas normas de educação e civilidade, e baseado nos aspectos éticos e legais pertinentes em vigor.

Art. 63 O Hospital Português combate qualquer espécie de atitude discriminativa, preconceituosa, depreciativa ou de menosprezo pela pessoa quanto a qualquer aspecto de classificação étnica, idade, sexo, religião, filosofia, capacidade física e socioeconômica, orientação sexual, inteligência, saúde mental ou física, atributos genéticos, comportamento, atratividade, procedência, valores culturais ou posição política.

Art. 64 O Hospital Português pauta sua política de pessoal pelo respeito aos aspectos sociais, ambientais, de estímulo aos portadores de necessidades especiais e de humanização da atividade hospitalar.

Art. 65 As situações especiais ou omissas neste Manual serão devidamente encaminhadas ao Comitê de Compliance.

Hospital Português | 160 ANOS

HOSPITAL PORTUGUÊS DA BAHIA
IQG
Junho 2016
ACREDITADO COM EXCELÊNCIA
ONA

HOSPITAL PORTUGUÊS
Qmentum
DIAMOND
ACCREDITATION AGRÉMENT
CANADA

/hospitalportugues
/hospitalportugues
/hospitalportuguesba