



HOSPITAL  
*Dona*  
HELENA

# Código de Conduta e Ética

# Sumário

<b>1.</b>	<b>IDEOLOGIA</b>	<b>4</b>
	Missão	5
	Visão	5
	Negócio	5
	Valores	5
	Política do SIG	5
<b>2.</b>	<b>DIRECIONADORES DE CONDUTA</b>	<b>6</b>
	2.1 Cumprimento das leis, regulamentos e normas	7
	2.2 Relacionamento com Órgãos Públicos	7
	2.3 Conflitos de interesse	8
	2.4 Confidencialidade	8
	2.5 Brindes e gratificações	9
	2.6 Atividades políticas	10
	2.7 Relações com a imprensa	11
	2.8 Conduta pública, internet, e-mail e mídias sociais	11
	2.9 Respeito à dignidade e aos Direitos das Pessoas	12
	2.10 Em relação à Saúde, Segurança e Meio Ambiente	13
<b>3.</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>15</b>
	3.1 Para com os Pacientes	16
	3.2 Para com os Funcionários	16
	3.3 Para com os Médicos	17
	3.4 Para com os Terceiros Prestadores de Serviço e Parceiros	17
	3.5 Para com as operadoras de Planos de Saúde	18
<b>4.</b>	<b>GESTÃO FINANCEIRA, CONTÁBIL E PATRIMONIAL</b>	<b>19</b>
<b>5.</b>	<b>APLICANDO O CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA</b>	<b>21</b>
	5.1 Violações do Código	22
	5.2 Como Acionar o Comitê de Conduta e Ética	23



O presente **Código de Conduta e Ética do Hospital Dona Helena** define os princípios e orienta o comportamento da instituição, de seus gestores, de seus funcionários e prestadores de serviço perante seus clientes, pacientes, acompanhantes, fornecedores e demais públicos de interesse, constituindo a base para ações que formalizam a conduta ética exigida nas relações internas e externas. Valorização da pessoa, comprometimento, integridade, sustentabilidade, inovação e filosofia cristã são os valores que regem a condução das nossas atividades.

## Palavra do Presidente



O **Hospital Dona Helena** é uma instituição centenária, reconhecida pela comunidade como um centro de excelência em saúde. Todos os processos e práticas de gestão precisam estar embasados em princípios e valores mantidos através de relacionamentos de confiança, em sintonia com os demais códigos de ética profissionais específicos a cada categoria profissional e políticas adotadas pela instituição. Entendendo o posicionamento da instituição e aplicando os princípios descritos neste documento, é possível estabelecer uma relação sólida e duradoura com a comunidade, na busca de um único objetivo, sua vida em boas mãos.”

*Hilário Wolfgramm*



# 1 Ideologia



## Missão

Prover sempre o melhor cuidado a cada paciente, agregando valor e humanização a uma prática clínica integrada ao ensino e à pesquisa.

## Visão

Ser referência no cuidado da saúde e valorização da vida com alta performance.

## Negócio

Cuidar de vidas.

## Valores

### Valorização da Pessoa

*As pessoas são nosso bem maior.*

### Comprometimento

*Honrar seus compromissos com lealdade.*

### Integridade

*Ser transparente, honesto e imparcial.*

### Sustentabilidade

*Cuidar dos recursos de forma consciente.*

### Inovação

*Buscar o equilíbrio entre novas ideias, ações e resultados.*

### Filosofia Cristã

«Amarás ao teu próximo como a ti mesmo» (Mateus 22:39)

## Política do SIG

Centro Hospitalar fundamentado na filosofia cristã, cujo objetivo é a preservação e valorização da vida, oferecendo serviços de excelência, mantido o equilíbrio entre atendimento, conhecimento, tecnologia e humanização.



## 2 **Dir**ireccionadores de Condu



## 2.1 Cumprimento das leis, regulamentos e normas

O Hospital, seus funcionários, parceiros e terceiros prestadores de serviços são conhecedores da legislação, regulamentos, normas aplicáveis, procedimentos internos, demais códigos de ética profissionais específicos a cada categoria profissional e políticas adotadas pela instituição.

### **Conduta esperada:**

1. Cumprir a legislação aplicável às suas atividades de modo a não prejudicar a imagem e as atividades do Hospital;
2. Questionar orientações contrárias aos princípios e valores do Hospital;
3. Estar atento e denunciar qualquer suspeita de violação da legislação;
4. Reconhecer os erros cometidos e comunicar imediatamente a seu superior hierárquico.

## 2.2 Relacionamento com Órgãos Públicos

O relacionamento com os órgãos públicos é pautado pelo cumprimento rigoroso de toda legislação aplicável, com ética, transparência e respeito, evitando qualquer conflito com as autoridades públicas.

### **Conduta esperada:**

1. É proibido prometer, oferecer ou fornecer, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou pessoa a ele relacionada. Desta forma, o recebimento de presentes em dinheiro, refeições, entretenimento, oportunidades de negócios, ofertas de emprego, doações, entre outros, é considerado como recebimento de vantagens indevidas;
2. Não realizar “pagamentos de facilitação” ou “pagamentos de aceleração” a agentes públicos. Todas essas atividades serão consideradas suborno ou corrupção.



## 2.3 Conflitos de interesse

São todas as situações nas quais um funcionário, parceiros e terceiros prestadores de serviços possuem interesses profissionais ou pessoais que influenciem, negativamente, na sustentação de uma postura imparcial diante de suas obrigações com a instituição, ainda que nenhum ato antiético ou impróprio dele resulte.


### **Conduta esperada:**

1. Não utilizar as instalações do Hospital, seus equipamentos ou quaisquer outros bens ou direitos para obter informações privilegiadas;
2. Utilizar o tempo de trabalho contratual exclusivamente para fins profissionais relacionados ao Hospital Dona Helena. As atividades acadêmicas não são contempladas no contrato de trabalho, não sendo permitida sua realização;
3. Não estabelecer ou manter relação de sociedade, formal ou informal, com fornecedores ou concorrentes;
4. Resguardar as informações protegidas por sigilo profissional e da instituição;
5. Não contratar ou influenciar na contratação do fornecimento de bens e/ou serviços de familiares ou de empresas de propriedade de familiares até 2º grau;
6. Os bens e as instalações do Hospital Dona Helena devem ser utilizados exclusivamente no desenvolvimento de suas atividades-fim.

## 2.4 Confidencialidade

Informação confidencial é todo e qualquer dado relevante que não seja de domínio público, cujo acesso é restrito pela lei ou regulamentos às





classes específicas de pessoas e que o funcionário, parceiros e terceiros prestadores de serviços saibam ser sigilosos ou estejam protegidos legalmente.

São consideradas confidenciais pelo Hospital Dona Helena as informações relativas a pacientes, terceiros prestadores de serviço, parceiros, dados técnicos, especificações, documentação, know-how e informações sobre mercados, análises competitivas, bases de dados, aplicativos e invenções.

**O uso impróprio de informação confidencial é inaceitável.**

**Conduta esperada:**

1. É vetado aos funcionários, parceiros, terceiros prestadores de serviço e fornecedores divulgarem informações de pacientes e demais assuntos confidenciais da instituição;
2. O envio de qualquer documentação a terceiros prestadores de serviço só pode ser efetuado mediante autorização do gestor imediato do setor responsável.


## 2.5 Brindes e gratificações

Independentemente da posição que ocupem, os funcionários, parceiros e terceiros prestadores de serviços não devem aceitar brindes e gratificações que ensejem suspeita de qualquer favorecimento indevido, não importando a origem.

Gratificações são pagamentos, seja na forma de dinheiro, mercadorias ou descontos especiais para angariar a simpatia, fidelização e eliminar resistências, incluindo viagens e o reembolso de gastos com viagens, oferecidos por cliente ou fornecedor.

**Não são considerados brindes e gratificações:**

1. Almoços, jantares, entretenimento ou outros convites, desde que



usuais e razoáveis, no curso normal de negócios com fornecedores ou clientes;

**Conduta esperada:**

1. Recusar brinde, gratificação, oferecimento de vantagem indevida de pessoa ou empresa com as quais o Hospital mantenha relações de compra e venda ou prestação de serviços;
2. Não oferecer ou prometer brinde, gratificação ou vantagem indevida a qualquer pessoa com finalidade de influenciar em decisões relacionadas ao Hospital;
3. Ao receber um convite de empresas vinculadas ao hospital (exemplo: médico-hospitalares) para a participação em eventos educativos ou não, o funcionário, parceiros e terceiros prestadores de serviços devem solicitar avaliação e aprovação de seu gestor imediato;
4. Recusar qualquer convite caso exista patrocínio ou oferta de benefício próprio.

## 2.6 Atividades políticas

O HDH não influencia e nem interfere na opinião política de seus funcionários, pacientes, parceiros, prestadores de serviços e terceiros. O funcionário, parceiros e terceiros prestadores de serviços, em especial, têm o direito de participar de atividades políticas em caráter estritamente pessoal e não como representantes do HDH, desde que fora de seu ambiente e horário de trabalho.

**Conduta esperada:**

- Não utilizar as instalações, equipamentos, imagem da instituição em horário de trabalho para realização de atividade política;
- Respeitar a posição política de todos, evitando conflitos no ambiente de trabalho.



## 2.7 Relações com a imprensa

Todos os funcionários, parceiros, prestadores de serviço e terceiros do HDH devem zelar pela imagem e reputação da instituição, buscando fomentar seu fortalecimento junto aos meios de comunicação, de acordo com suas políticas internas e diretrizes institucionais.

### **Conduta esperada:**

1. Declarações à imprensa devem ser realizadas exclusivamente por representantes autorizados, com prévia aprovação da direção da instituição;
2. Não efetuar contato com a imprensa em nome da instituição a respeito de sua atuação e atividades desenvolvidas na instituição sem o prévio conhecimento e orientação da área de comunicação e marketing;
3. Não consentir com declarações, entrevistas ou a captura de imagens suas ou de seu local de trabalho sem a devida autorização da direção.

## 2.8 Conduta pública, internet, e-mail e mídias sociais

A liberdade de expressão é um direito assegurado pela Constituição Federal, bem como sua respectiva responsabilização. Quando o cidadão se expressa, representa não só sua mensagem pessoal como também sua imagem profissional.

### **Conduta esperada:**

1. Resguardar uma postura de integridade e respeito em qualquer local ou ocasião, incluindo as redes sociais;
2. Não expor informações ou emitir opiniões sobre pacientes, usuários,




- parceiros, prestadores de serviço e fornecedores em mídias sociais;
3. Computadores e servidores, inclusive e-mails enviados e recebidos, bem como toda informação relacionada às operações, seja ela gerada, armazenada ou adquirida para a execução dos processos e rotinas nas dependências do HDH, são de propriedade do Hospital, e seus conteúdos não são considerados privados, exceto quando exigido em legislação específica.

## 2.9 Respeito à dignidade e aos Direitos das Pessoas

Respeitamos a diversidade, não sendo admitida qualquer forma de discriminação, violência ou preconceito de qualquer natureza, seja ela de origem étnica, religiosa, cultural, ideológica, etária, de gênero, convicção política, nacionalidade, regionalidade, estado civil, orientação sexual, condição física e intelectual.

### **Conduta esperada:**

1. O relacionamento entre as pessoas deve ser pautado dentro do mais elevado padrão de respeito humano e profissional, independentemente do cargo que ocupa, da função que desempenha e do tempo de empresa;
2. Nos processos de recrutamento, seleção, avaliação de desempenho, promoção e demissão, as pessoas devem ser avaliadas considerando apenas os requisitos do cargo;
3. Não são admitidas quaisquer formas de assédio moral ou sexual, tais como insinuações, gracejos, piadas, propostas ou atos físicos ofensivos, bem como pressão sutil ou explícita para obtenção de favores, ameaças, intimidações, provocações, e a submissão de indivíduos a situações constrangedoras, ao ridículo ou à exclusão injustificada também é proibida.

- 
4. Não é permitido porte ou uso de drogas ilegais e bebidas alcoólicas dentro das dependências da instituição, ou ainda fora das dependências e horário de trabalho que possam prejudicar a capacidade laboral, colocando em risco a saúde e a segurança no ambiente de trabalho e comprometendo os resultados da Instituição;
  5. É proibido o uso de cigarros, charutos, cachimbos ou qualquer outro produto fumígeno, derivado ou não do tabaco, nas dependências físicas do Hospital, ainda que externamente;
  6. Não é tolerada a prática de trabalho forçado ou infantil sob quaisquer circunstâncias, assim como é vedado o relacionamento com empresas e pessoas que desrespeitem esta conduta.

## 2.10 Em relação à Saúde, Segurança e Meio Ambiente

O Hospital Dona Helena aborda sistemicamente a gestão da saúde, segurança e meio ambiente, objetivando a melhoria contínua de seu desempenho, estando comprometido com o desenvolvimento sustentável e a redução do impacto das suas operações e serviços sobre o meio ambiente.

### **Conduta esperada:**


1. A prática do cuidado ativo genuíno, cuidando de si, cuidando do outro e deixando que cuidem de você;
2. O exercício do direito de recusa diante de situações que representem risco à saúde e à segurança;
3. Agir imediatamente sempre ao identificar situação que represente risco à integridade de qualquer pessoa;
4. Compreender e cumprir os requisitos legais e os padrões internos de saúde e segurança;



5. Executar atividades somente quando capacitado, com autorização e ferramentas adequadas e em plenas condições físicas e mentais;
6. Colaborar para a promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável, tanto do ponto de vista físico como mental;
7. Cumprir as regras da instituição referentes à realização dos exames médicos ocupacionais periódicos e demissional;
8. Manter a carteira de vacinação atualizada, em conformidade com as orientações do Ministério da Saúde e da instituição, de acordo com sua área de atuação.



# 3 Responsabilidades



O Hospital Dona Helena, como parte fundamental de sua missão, apoia, com o uso de seus recursos humanos, financeiros, tecnológicos e de gestão, a comunidade local bem como o governo, na promoção do bem-estar social, da qualidade de vida e da inclusão social.

### **3.1 Para com os Pacientes**


A saúde dos pacientes está em primeiro lugar, e o objetivo da instituição é a preservação e a valorização da vida por meio de uma prestação de serviços de excelência, com segurança, qualidade, profissionalismo, atendimento humanizado e tecnologia avançada.

### **3.2 Para com os Funcionários**

Os funcionários são o bem maior do Hospital Dona Helena. Assim, as relações devem ser pautadas pela cooperação, cortesia e respeito.

1. Os objetivos e as estratégias da instituição são comunicados a todos os profissionais, com o objetivo de estimular o seu engajamento;
2. A instituição incentiva o crescimento pessoal e profissional por meio do aprimoramento das competências de seus funcionários;
3. As políticas de seleção, recrutamento, treinamento e promoção interna são baseadas em critérios transparentes de competências, conforme as exigências do cargo e as políticas internas do setor de recursos humanos, não sendo admitida qualquer decisão baseada apenas no relacionamento pessoal entre seus pares e colegas de trabalho;
4. Não é permitida nenhuma forma de trabalho forçado ou infantil;
5. Não é tolerada qualquer forma direta ou indireta de ameaça, coerção, abuso ou assédio no ambiente de trabalho;
6. O direito de associação e de representação por sindicatos é respeitado,





não se tolerando qualquer ação retaliatória ou hostil em relação aos funcionários que deles participem;

7. Não é aceitável fazer uso de posição hierárquica para solicitar favores ou serviços pessoais a subordinados;
8. O funcionário, parceiros e terceiros prestadores de serviços devem procurar sempre se expressar com clareza e objetividade, utilizando vocabulário adequado, evitando gírias e termos impróprios, buscando sempre a utilização de termos técnicos nos registros de prontuário bem como nas relações interpessoais.
9. É incentivada a utilização dos meios de comunicação como ferramenta de educação e informação.

### **3.3 Para com os Médicos**

O HDH possui diretrizes e regras que orientam o corpo clínico no desempenho de suas atividades para que haja comprometimento com o resultado, observando os padrões de qualidade estabelecidos pela instituição. A prática médica deve estar sempre pautada por evidências científicas atualizadas e sólidas.

### **3.4 Para com os Terceiros Prestadores de serviço e Parceiros**

A seleção e a contratação de terceiros prestadores de serviço e parceiros deve ser realizada por meio de processo rigoroso, baseado em critérios técnicos e éticos.

É realizado um processo seletivo transparente, garantidas as oportunidades de forma equitativa aos fornecedores, sendo que as decisões observarão as políticas internas da instituição.



### **3.5 Para com as operadoras de Planos de Saúde**

O respeito aos contratos, às determinações judiciais, cooperação e relações cordiais devem pautar as relações entre a instituição e as operadoras de planos de saúde.

As operadoras devem respeitar o presente código de conduta e ética estabelecido pela instituição, mas, sobretudo, devem estar alinhadas ao Hospital no objetivo de atender às necessidades do paciente e aos cuidados com sua saúde.




# 4 Gestão financeira, contábil e patrimonial



A integridade e a veracidade dos dados contábeis e financeiros refletem a retidão e a credibilidade da instituição. O Hospital Dona Helena mantém elevados padrões éticos e controles internos eficientes e completos para avaliar e gerenciar os riscos da atividade, em especial das atividades da área financeira e contábil.



# 5 Aplicando o Código de Conduta e Ética



O presente Código de Conduta e Ética deve ser rigorosamente observado por todos os funcionários, parceiros e terceiros prestadores de serviços da instituição, assim como as demais políticas, normas internas e a legislação em vigor.

Sempre que uma lei ou costume conflitar com as orientações do Código, deve-se utilizar o critério mais rigoroso, alinhado com o mais elevado padrão de comportamento ético.

Algumas situações não são simples de interpretar. Caso no desempenho de sua função surja alguma dúvida sobre como agir, utilize as perguntas abaixo para avaliar sua atitude:

- Essa atitude está de acordo com o Código de Conduta e Ética da instituição, nossas políticas, nossos valores e as leis vigentes?
- Tenho certeza de que não preciso consultar outras pessoas ou áreas da instituição?
- Se essa minha atitude fosse publicada em um jornal ou em um site, traria danos à reputação do Hospital ou à minha reputação?
- Eu me sentiria constrangido se minha família e meus amigos soubessem da minha atitude?

Se após essa análise ainda restarem dúvidas, consulte as políticas do Hospital sobre o tema, peça orientação ao seu gestor, à área de Recursos Humanos, ao Comitê Ético ou diretamente à área normativa responsável pelo assunto. Conheça no [Beehome](#) outros documentos complementares, que orientam as boas práticas na instituição.

## 5.1 Violações do Código

O não cumprimento das condutas e direcionamentos indicados neste Código acarretará sanções e punições aos envolvidos, que serão avaliadas de acordo com a gravidade e a política interna da instituição.



## 5.2 Como acionar o Comitê de Conduta e Ética

As violações deste Código devem ser imediatamente denunciadas pelo canal de conduta e ética, no site [www.donahelena.com.br](http://www.donahelena.com.br), na área Código de Conduta e Ética.

Havendo dúvidas quanto as diretrizes e aplicação deste Código, estas poderão ser sanadas por meio de questionamento efetuado junto ao site [www.donahelena.com.br](http://www.donahelena.com.br), na área Código de Conduta e Ética.

Toda manifestação enviada por meio deste canal gerará um número de protocolo para que o manifestante acompanhe o andamento, sendo de responsabilidade do denunciante guardar esse protocolo, que não poderá ser recuperado posteriormente, a fim de garantir a confidencialidade do processo.

O registro pode ser anônimo, e mesmo se identificado, o autor será SEMPRE protegido pela confidencialidade absoluta do Comitê.



[www.donahelena.com.br](http://www.donahelena.com.br)

Diretor Técnico: Dr. Bráulio Barbosa – CRM-SC 3379



Edição 3 | Revisada e atualizada em 03/2021.

O código de conduta e ética do Hospital Dona Helena será revisado conforme Planejamento Estratégico da instituição ou quando se fizer necessário.