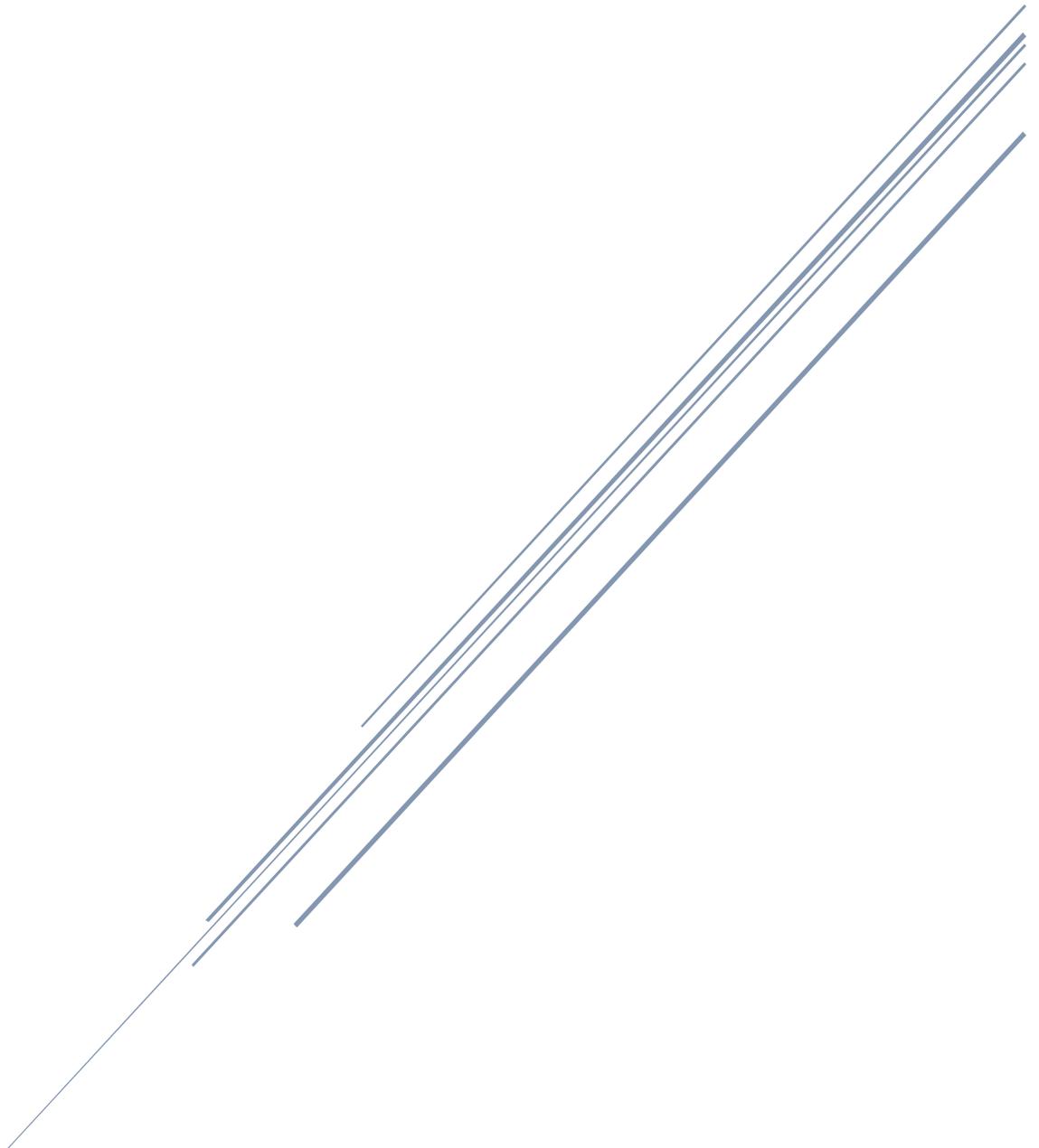


# MANUAL INSTITUCIONAL DE DIRETRIZES, BOAS PRÁTICAS E CONDUTAS ÉTICAS

**POLÍTICA DE COMPLIANCE DA REDE DE SAÚDE SANTA MARCELINA**



São Paulo  
Dezembro 2016

## Sumário

I. REFLEXÃO .....	2
II. CARISMA.....	4
III. CONDUTAS E NORMAS ÉTICAS .....	6
1. SOBRE A RELAÇÃO COM OS FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS .....	6
2. SOBRE A UTILIZAÇÃO E PROTEÇÃO DE BENS E DEMAIS ATIVOS DA CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA.....	7
3. SOBRE A PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO QUANTO AO SIGILO E INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.....	7
4. DOS PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS E DEMAIS CONTROLES INTERNOS .....	8
5. COMUNICAÇÃO COM PARTES INTERESSADAS E DECLARAÇÕES À IMPRENSA .....	8
6. GESTÃO DA INTERNET, USO DE E-MAIL E EXIBIÇÃO NAS MÍDIAS SOCIAIS.....	9
7. PROTEÇÃO E PRESERVAÇÃO DA MARCA, DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DO LEGADO.....	9
8. DAS AÇÕES ENVOLVENDO A PESQUISA CIENTÍFICA.....	10
9. DA RELAÇÃO SOBRE INCENTIVO AO ENSINO, À PESQUISA E A GESTÃO DO CONHECIMENTO .....	11
10. SOBRE O CONFLITO DE INTERESSES E SUAS OCORRÊNCIAS .....	12
11. DAS MEDIDAS ANTI FRAUDE E ANTI-CORRUPÇÃO .....	13
12. SOBRE O RECEBIMENTO DE BRINDES E DEMAIS GRATIFICAÇÕES .....	14
13. SOBRE A POLITICA DE CONCORRÊNCIA .....	14
14. DOS ITENS E BENS OFERTADOS EM DOAÇÕES E PATROCÍNIOS .....	14
15. RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS DE GOVERNO E AGENTES PÚBLICOS.....	15
16. RELACIONAMENTO COM FABRICANTES E DISTRIBUIDORES DE MATERIAIS MÉDICOS E MEDICAMENTOS.....	16
17. INTEGRIDADE NOS PROCESSOS DE COMPRAS.....	16
18. FATURAMENTO .....	17
19. RELACIONAMENTO DA CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA E SEU COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE .....	17
20. DA GESTÃO DO MANUAL DE ÉTICA.....	17
21. SOBRE O FLUXO E INTERLOCUÇÃO NO REPORTE DAS VIOLAÇÕES.....	18

## I. REFLEXÃO

Apresentamos este Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Conduta Ética com uma breve reflexão sobre a razão e a forma de ser de nossa Instituição, e os motivos que nos levaram a editar este Manual.

Esta breve reflexão pretende trazer algumas luzes que podem iluminar todos os que mantêm alguma relação com nossa Instituição, os que ainda não a constituíram, mas pretendem constituí-la, os que de alguma forma, quer seja por cooperação ou por dever legal, acompanham as ações que desenvolvemos, para que interpretem adequadamente o que consta neste Manual e concretizem o que ele preconiza, fazendo escolhas e tomando decisões que estejam em plena harmonia com a nossa razão e forma de ser.

Iniciamos invocando o artigo 1º do Estatuto Social, que estabelece que a nossa Instituição é uma associação civil, sem fins lucrativos, de natureza confessional, filantrópica e de assistência social.

Mais adiante, o Estatuto Social também diz que nossa Instituição foi constituída sob a inspiração dos ensinamentos e do carisma do Beato Luigi Biraghi, fundador da Congregação das Irmãs Marcellinas e sob a inspiração de seus ensinamentos e carisma são norteadas todas as suas finalidades e atividades.

Sendo assim, de acordo com o Estatuto Social, a razão e a forma de ser de nossa Instituição são: solidariedade e carisma.

O artigo 3º, inciso I da Constituição Federal estabelece que: *“Art. 3º - Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: I – construir uma sociedade livre, justa e solidária”*

A solidariedade, como princípio constitucional, tem como finalidade tornar reais e concretos os direitos fundamentais, diminuindo as desigualdades e garantindo a dignidade da pessoa humana. A solidariedade é um princípio constitucional norteador da sociedade brasileira, pelo qual o Estado e os cidadãos devem pautar suas ações.

A solidariedade, sob o aspecto social, pode ser definida como a preocupação com o outro, tomando-se alguma ação para minimizar o seu sofrimento.

Teologicamente, a solidariedade é a prática da misericórdia. Na Bula de Proclamação do Jubileu Extraordinário da Misericórdia – *Misericordiae Vultus*, o Papa Francisco diz:

*“Precisamos sempre de contemplar o mistério da misericórdia. É fonte de alegria, serenidade e paz. É condição da nossa salvação. Misericórdia: é palavra que revela o mistério da Santíssima Trindade. Misericórdia: é ato último e supremo pelo qual Deus vem ao nosso encontro. Misericórdia: é a lei fundamental que mora no coração de cada pessoa, quando vê com olhos sinceros o irmão que encontra no caminho da vida. Misericórdia: é o caminho que une Deus e o homem, porque nos abre o coração à esperança de sermos amados para sempre, apesar da limitação do pecado”*

Conforme enuncia o artigo 1º do Estatuto Social, nossa Instituição está em plena sintonia e harmonia com os objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, especialmente, mas não exclusivamente, o de construir uma sociedade justa, livre e solidária. Em razão disso, atuamos em cooperação com o Estado, através de parcerias que nos permitem participar da execução de políticas

### **MANUAL INSTITUCIONAL DE DIRETRIZES, BOAS PRÁTICAS E CONDUTAS ÉTICAS**

sociais, custeadas, predominantemente, com recursos públicos.

Fomentada pelo Poder Público, quer seja pela isenção de tributos, quer seja pelo repasse de recursos públicos, nossa Instituição tem o compromisso de garantir e fomentar a dignidade da pessoa humana, até o quanto lhe permitem os limites naturais e financeiros da operação, aplicando os seus recursos econômico-financeiros, integralmente e exclusivamente, na consecução de suas finalidades institucionais, e de igual forma o eventual resultado operacional positivo.

Sem a valiosa colaboração e dedicação das Irmãs Marcelinas, dos colaboradores e prestadores de serviços, das autoridades, servidores e entes públicos, dos parceiros institucionais, dos voluntários, dos orientadores, aprimorandos e estagiários, não seria possível alcançar os resultados que têm proporcionado tanta notoriedade à Instituição, com o reconhecimento público de sua idoneidade moral.

No entanto, as transformações pelas quais o país tem passado nos últimos anos, decorrentes do fortalecimento do Estado Democrático de Direito introduzido por nossa Constituição Federal, inspiram mudanças e despertam preocupações, de forma que, neste momento, sentimos a necessidade de editar este Manual, que registra o que sempre preconizamos e valorizamos na nossa forma de agir e ser.

Queremos com este Manual orientar e instrumentalizar as ações de todos aqueles que mantêm ou pretendem estabelecer uma relação com nossa Instituição, seja de trabalho, de parceria e cooperação, comercial, de patrocínio e fomento, enfim qualquer relação que contribua, de alguma forma, para que a Instituição alcance seus objetivos institucionais.

Não é demais lembrar que estamos todos sujeitos ao cumprimento da Lei, porém para a operação das atividades de nossa Instituição, têm especial relevo, mas não exclusivamente, as seguintes normas: Constituição Federal, Estatuto Social, Estatuto da Criança e da Adolescência, Estatuto da Juventude, Estatuto do Idoso, Código de Defesa do Consumidor, as legislações que tratam da implementação de políticas sociais, a legislação trabalhista, a Lei Anticorrupção, a Lei que trata da improbidade administrativa e os códigos de ética profissional.

Tudo isso exposto, antes de finalizar, cumpre-nos fazer uma advertência: desvios de conduta serão analisados e julgados à luz do que consta neste Manual e na legislação vigente; desvios de conduta que resultem em favorecimento patrimonial de pessoas e/ou empresas e instituições, não serão tolerados. Se porventura ocorrerem, a Instituição agirá com rigor.

Esperamos que esta reflexão contribua para a compreensão e efetivação das Diretrizes de Conduta Ética de que trata este Manual. Encerramos lembrando uma, de tantas frases ricas de ensinamentos, dita pelo Fundador Beato Luigi Biraghi:

*“O Senhor que, de todos vós e de mim, dignou-se formar uma só família pelos vínculos tão queridos da religião e da caridade, nos abençoe a todos”*

## II. CARISMA

Carismas são dons especiais presenteados aos homens e mulheres pelo Espírito Santo, para realizar o projeto de Deus com a humanidade.

As Marcelinas são chamadas a viver um carisma educativo, revelador da Paixão de Deus Pai pelo homem. Caracteriza-as a contemplação de Cristo Salvador que as envia a anunciar, em todos os campos de sua missão apostólica, a Verdade do Evangelho.

Elas cumprem sua missão no método da Encarnação, com atitude materna e espírito de família.

O nome atual do carisma no qual nasce e se caracteriza a identidade e a missão da Família Marcelina é a humanização, em seu sentido pleno.

Esse carisma é fruto da paixão educativa de Deus Pai pelo homem – criado à imagem e semelhança divina que, depois de vitimado pelo pecado do mundo, é resgatado e liberado por Jesus Cristo: o Caminho, a Verdade e a Vida.

O processo de humanização leva homens e mulheres a serem verdadeiros consigo mesmos, com Deus, o próximo, o mundo e a natureza, permitindo que se realizem como pessoas, como filhos em relação a Deus e também como irmãos, cuidadores da casa comum em que vivem – o planeta -, de forma digna, solidária, sábia, competente, misericordiosa e humilde.

Trata-se de um carisma que tem como norte o Evangelho de Jesus Cristo, de onde brota para a nossa Família Marcelina, em termos gerais, a meta, a missão e os valores centrados em Jesus Cristo, que nos aponta o caminho do Evangelho.

O carisma nos impele a viver no Espírito Santo – origem do dom que nos foi dado. Viver no Espírito, para a Família Marcelina, é viver centrado em Cristo, o grande referencial e ponto de chegada da humanização plena.

Há uma crescente preocupação em relação à ética assistencial à saúde e à ética em geral, o que, para as instituições de saúde, resulta em uma sobreposição de atenção e expectativas que torna a gestão da ética mais complexa.

A atuação ética na saúde deve levar em conta as múltiplas formas de relacionamento entre os agentes envolvidos e os prestadores de serviços do setor, seus diversificados interesses, a dinâmica e os valores econômicos envolvidos e o ritmo das mudanças que fazem parte do cenário atual.

Além de enfrentarem desafios de sustentabilidade, concorrência e expectativas da Casa de Saúde Santa Marcelina em relação ao exercício da responsabilidade social, as instituições de saúde têm de assegurar um modelo operacional em que os diversos aspectos de suas atividades, como o processo de compras, os modelos de remuneração, as iniciativas de redução de custos, a gestão do acesso à saúde, a proteção da privacidade e a segurança do paciente, a gestão do relacionamento com médicos, indústria, governo e operadoras de planos de saúde, entre outros, atendam aos mais elevados padrões éticos, sendo exercidos com lisura e responsabilidade.

Um Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Conduta Ética, construído com a participação da liderança, reafirma o compromisso com as atitudes corretas na condução das atividades e, principalmente, em relação às pessoas. A recente criação de uma estrutura independente para a implantação do Programa de Ética e Compliance reforça a seriedade com que a gestão da ética é conduzida na Casa de Saúde Santa Marcelina.

A Casa de Saúde Santa Marcelina origina-se do envolvimento e da participação da comunidade, **apoiada nos valores de saúde, educação, justiça social e boas ações, os quais estão sintetizados na edificação do Sistema de Saúde**. As diretrizes contidas neste Manual devem ser observadas por todos os colaboradores no desempenho de suas funções na Casa de Saúde Santa Marcelina. São considerados colaboradores: conselheiros, diretores, funcionários, professores docentes, pesquisadores, estagiários e voluntários. Devem também seguir este Manual todos os profissionais que, de alguma forma, mantenham relacionamento com a Casa de Saúde Santa Marcelina, ou seja, médicos do corpo clínico aberto, profissionais das diversas disciplinas assistenciais que atuam nas equipes médicas, prestadores de serviços, fornecedores, autônomos, bolsistas e monitores envolvidos na prestação de serviços à Casa de Saúde Santa Marcelina ou em seu nome.

#### **Todos os colaboradores e profissionais devem:**

- Zelar pela imagem e reputação da Casa de Saúde Santa Marcelina;
- Servir à Casa de Saúde Santa Marcelina, aos seus pacientes e usuários com prontidão, competência e profissionalismo, assegurando o melhor de suas habilidades na execução das tarefas;
- Assegurar o cumprimento de leis, regulamentos, políticas e procedimentos em sua área de responsabilidade;
- Buscar, sempre que necessário, apoio e orientação de seus líderes imediatos e/ou das áreas corporativas da Casa de Saúde Santa Marcelina, tais como Compliance, Departamento Jurídico e Recursos Humanos, para a solução de dúvidas e entendimentos das leis e políticas que devem ser cumpridas;
- Cumprir e fazer cumprir as diretrizes deste Manual;
- Comunicar qualquer violação do Manual;
- Cooperar com processos internos e externos de apuração que visem elucidar eventos relacionados à sua atividade profissional ou sobre os quais tenha conhecimento.

Além disso, todos os colaboradores e profissionais, especialmente os que praticam a medicina e assistência à saúde, devem seguir os seguintes princípios:

- **Segurança do Paciente:** evitar que a assistência prestada cause danos ao paciente.
- **Efetividade:** prover serviços adequados àqueles que deles se beneficiarão.
- **Assistência focada no paciente:** prover assistência que atenda e respeite as preferências, necessidades e valores dos pacientes.
- **Assistência no tempo adequado:** reduzir esperas e atrasos, por vezes prejudiciais, àqueles que recebem ou prestam os cuidados.
- **Eficiência e uso responsável dos recursos:** evitar desperdícios e mau uso de suprimentos, equipamentos, tecnologias, recursos naturais, etc.

- **Equidade:** respeito à igualdade de direito de cada um, provendo assistência cuja qualidade não varie em função de características pessoais.
- **Privacidade e sigilo das informações médicas de pacientes:** sejam elas providas diretamente pelo paciente ou obtidas em decorrência de documentação fornecida pela Casa de Saúde Santa Marcelina para trâmites de procedimentos assistenciais ou auditoria de contas.

### III. CONDUTAS E NORMAS ÉTICAS

#### 1. SOBRE A RELAÇÃO COM OS FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

Considerando a necessidade de estimular um ambiente justo e comprometido com o desenvolvimento sustentável, aliados aos valores institucionais, a Casa de Saúde Santa Marcelina deseja que seus fornecedores e prestadores de serviços profissionais e especializados estejam alinhados com os preceitos éticos destacados neste Manual de boas práticas.

O relacionamento existente entre a Casa de Saúde Santa Marcelina e seus fornecedores deve acontecer sempre no âmbito institucional, devendo ser evitados contatos que gerem interesses de natureza particular e/ou pessoais ou ainda, que não estejam previstos em contrato formalmente celebrado pelas partes.

Em sua integralidade, as condições contratuais previstas devem ser explícitas, formalmente documentadas e cumpridas integralmente, de acordo com a legislação vigente e com as boas e leais práticas de mercado.

Por seu carisma e no tratamento humanizado, a Casa de Saúde Santa Marcelina promove e estimula o desenvolvimento de um ambiente de trabalho seguro, de forma que adota ações para proteger seus colaboradores, profissionais e parceiros, prevenindo riscos inerentes ao trabalho. É esperado que todos os colaboradores, profissionais e terceiros, no âmbito de suas relações, sempre que possível e pertinente, relatem quaisquer preocupações e/ou violações às regras de segurança preconizadas pela instituição.

Todos os colaboradores e profissionais, além daqueles que por meio de suas instituições mantenham relações diretas ou indiretas com a instituição, devem ser tratados com respeito e dignidade e ter oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional, consolidando práticas e competências afins aos valores praticados a partir do carisma do seu fundador.

A Casa de Saúde Santa Marcelina não pactua ou permite nenhuma forma de trabalho forçado, infantil ou compulsório, discriminação, ameaça, intolerância, coerção, abuso ou assédio no ambiente de trabalho.

Por este motivo, o conjunto de leis e normas que garantam a liberdade de associação, privacidade, acordos coletivos, jornadas de trabalho e remuneração devem ser sempre respeitados, bem como

#### **MANUAL INSTITUCIONAL DE DIRETRIZES, BOAS PRÁTICAS E CONDUTAS ÉTICAS**

manifestações lícitas e que não sejam ofensivas a honra e a dignidade da instituição, bem como seus dirigentes, corpo funcional e à própria marca Santa Marcelina.

É lícito e legítimo o entendimento de que os colaboradores e profissionais possam participar do processo político democrático, desde que fora do horário de trabalho, sem que isso se caracterize conflitos de interesses ou ainda, exposição desnecessária à marca ou que venham configurar danos a imagem institucional. É, porém, vedado fazer campanhas políticas ou solicitar contribuições de recursos físicos-tecnológicos, materiais, financeiros ou humanos nas instalações da Casa de Saúde Santa Marcelina, ou ainda proíbe-se de forma expressa o uso dos bens ou recursos da Casa de Saúde Santa Marcelina para esta finalidade.

## **2. SOBRE A UTILIZAÇÃO E PROTEÇÃO DE BENS E DEMAIS ATIVOS DA CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA**

É pacífico o entendimento de que todos os ativos da Casa de Saúde Santa Marcelina – financeiros e físicos (patrimoniais e tecnológicos) – devem ser utilizados única e exclusivamente para as suas finalidades estatutárias. Os ativos, em razão das atividades cotidianas, sempre são confiados aos colaboradores, que são responsáveis por sua salvaguarda, preservação, zelo, conservação e uso apropriado na execução de suas tarefas. A salvaguarda envolve proteção contra o desperdício, prevenção de perdas, problemas decorrentes de mau uso, furto ou abuso, e ainda desvio de finalidade que não seja a voltada para a assistência prestada ao usuário do serviço de saúde e todas as ações que decorrem deste fato.

## **3. SOBRE A PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO QUANTO AO SIGILO E INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

Para efeito da melhor interpretação no âmbito deste manual, considera-se como Informação Confidencial todo e qualquer dado de acesso restrito ou de caráter privado, e neste sentido não seja de domínio público ou tenha sido exposto ou levado a conhecimento externo indevidamente, sem autorização e que tenha seu sigilo protegido legalmente.

Serão consideradas informações confidenciais da Casa de Saúde Santa Marcelina, entre outras, as relativas a pacientes, processos e procedimentos internos, fornecedores, parceiros, planos de trabalho, relatórios de atividades, relatórios técnicos de serviços, dados e manuais técnicos, incluindo protocolos administrativos ou clínicos, independente de especificações, documentação, práticas e contratos, apresentações, *know how*, *relatos de experiências*, *produções de cunho intelectual e personalíssimo por quaisquer das religiosas*, informações confidenciais sobre mercados, estudos e perfis de análises competitivas, bases e bancos de dados, aplicativos, inovações, modificações, acréscimos e invenções.

É premissa institucional considerar que a quebra da confidencialidade ou o uso impróprio de informação confidencial, sem autorização e sem atender as finalidades a que se propõe é considerado ato inaceitável e descabido, contrariando a inteligência e alcance deste manual.

### **MANUAL INSTITUCIONAL DE DIRETRIZES, BOAS PRÁTICAS E CONDUTAS ÉTICAS**

Proíbe-se de forma veemente, utilizar indiscriminadamente informações sobre atividades, assuntos afins à Direção ou de competência da Casa de Saúde Santa Marcelina ou ainda de pacientes, para o favorecimento próprio ou de terceiros.

Ainda neste sentido, restrições por meio de senhas de acesso e níveis de alçada diante das informações confidenciais, sempre serão consideradas de forma legítima, ferramentas de proteção dos dados e informações e, por isso, seu uso deve ser sempre pessoal, sigiloso não compartilhado e intransferível.

Sempre que ocorrer o compartilhamento de senhas de acesso a sistemas de informações de forma não justificada e sem a devida autorização, será considerada violação grave às regras estabelecidas neste manual.

#### **4. DOS PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS E DEMAIS CONTROLES INTERNOS**

Em obediências aos padrões e normas contábeis e de registro vigentes no Brasil, a Casa de Saúde Santa Marcelina no âmbito de suas responsabilidades e atribuições, manterá os controles internos adequados para avaliar e gerenciar todos os riscos corporativos que possam impactar no desempenho regular de suas atividades, bem como de seus colaboradores, profissionais e sua reputação.

A Casa de Saúde Santa Marcelina e os colaboradores de forma espontânea deverão participar e contribuir, sem restrições, apresentando-se prontamente diante de auditorias, fiscalizações, supervisões e atividades de verificação realizadas por meio de iniciativas internas e externas, quer realizadas por órgãos governamentais, empresas independentes, ou órgão e setores internos a fim de garantir a mais eficiente transparência dos meios empregados nestes casos.

A inutilização, a destruição ou fragmentação de registros ou documentos originais relacionados com ações assistenciais ligadas aos pacientes, bem como relativas aos colaboradores, profissionais, saúde ocupacional e segurança do trabalho, meio ambiente, impostos em geral, contratos de quaisquer natureza, documentos de cunho financeiro, projetos de responsabilidade social, entre outros, só pode ser feita após os prazos legais, privilegiando-se para preservação da memória e do legado, a estratégia de manter os mesmos em meio digital, certificados e em conformidades com os níveis de segurança, para consulta posterior, sempre que preciso.

Não será aprovado ou efetuado qualquer pagamento com a intenção ou ciência de que, o recurso seja utilizado para qualquer finalidade que não seja a descrita no documento comprobatório de pagamento, este por sua vez, que deve estar em alinhado as diretrizes contidas no estatuto que rege a organização, para alcance de seus objetivos.

#### **5. COMUNICAÇÃO COM PARTES INTERESSADAS E DECLARAÇÕES À IMPRENSA**

Quaisquer manifestações oficiais e declarações à imprensa serão feitas exclusivamente por representantes autorizados, com a prévia aprovação da Presidência ou Diretoria Administrativa e

#### **MANUAL INSTITUCIONAL DE DIRETRIZES, BOAS PRÁTICAS E CONDUTAS ÉTICAS**

sempre que requisitado, com a interlocução da Assessoria de Imprensa.

A Casa de Saúde Santa Marcelina, por sua postura ética e humanitária e pelo trabalho realizado junto à comunidade, mantém diálogo aberto com suas partes interessadas, dentre elas profissionais, autoridades, colaboradores, lideranças e pessoas com as quais interage na consecução de seus objetivos e se compromete a transmitir as informações necessárias e relevantes, sempre com transparência e veracidade.

As Informações sobre serviços prestados pelas instituições e seus profissionais, sempre devem ser verdadeiras, completas, atualizadas, justificadas e sustentadas por evidências científicas, promovendo uma comunicação precisa, confiável e alinhada às suas partes interessadas.

## **6. GESTÃO DA INTERNET, USO DE E-MAIL E EXIBIÇÃO NAS MÍDIAS SOCIAIS**

Na Busca pela orientação a respeito da melhor prática institucional para a utilização de internet, e-mail e mídias sociais, com responsabilidade, zelo na condução das informações e ética, todos os colaboradores e profissionais que se relacionam com a Casa de Saúde Santa Marcelina deve seguir as seguintes diretrizes prioritárias:

- I. Evitar ou Não manifestar opiniões de forma que, sem autorização, se dê ao entender ou deixar subentendido, que se trata de posicionamento oficial da Casa de Saúde Santa Marcelina.
- II. Evitar ou Não divulgar ou ainda deixar de compartilhar imagens, vídeos, áudios, cópias, fotocópias, arquivos ou meios que expressem informações internas, restritas e sigilosas, no âmbito da gestão da Casa de Saúde Santa Marcelina, que não tenham sido autorizadas ou sequer divulgadas nos canais oficiais da Casa de Saúde Santa Marcelina.
- III. Evitar e Não expor, sob quaisquer argumentos, informações, fotografias, vídeos, manifestações de reprodução sobre nossos pacientes, usuários, parceiros e fornecedores, sem autorização expressa dos respectivos familiares e quando for o caso, do responsável legal.

Considerando a política Corporativa de Tecnologia da Informação, os computadores e servidores, inclusive o conjunto de e-mails enviados e recebidos, seus conteúdos físicos, remotos e mídias geradas no âmbito da utilização em serviço e por acesso à distância, senhas e logins de acesso, arquivos, acessórios e periféricos, excetuando-se os que sejam objeto de locação ou outsourcing, são de propriedade da Casa de Saúde Santa Marcelina, sendo facultado o acesso por não serem os conteúdos considerados privados, exceto quando exigido por legislação específica.

## **7. PROTEÇÃO E PRESERVAÇÃO DA MARCA, DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DO LEGADO**

Ao longo dos mais de 55 anos de sua atuação, a marca da Casa de Saúde Santa Marcelina e a sua expertise acumulada, traduzida na forma do conhecimento administrativo e técnico produzido internamente, no desenvolvimento de suas atividades ou em parceria com os órgãos governamentais, instituições de ensino e pesquisa, são todos considerados patrimônios e devem ser sempre protegidos por todos, a quem este Manual se aplica, observada a preservação do legado e dos registros em

### **MANUAL INSTITUCIONAL DE DIRETRIZES, BOAS PRÁTICAS E CONDUTAS ÉTICAS**

memória do que foi produzido em prol da comunidade.

Para entendimento e interpretação deste manual, a propriedade intelectual da Casa de Saúde Santa Marcelina corresponde a seu direito de proteção às ideias e criações desenvolvidas internamente ou em parceria, e ainda inclui sua marca, patentes depositadas, direitos autorais e conexos, registros de software, etc.

Contudo, deve-se proteger a marca e a propriedade intelectual da Casa de Saúde Santa Marcelina, afastando-lhes ocorrências de mau uso, desvios ou ainda sua utilização para benefícios de ordens pessoais e/ou privadas. Da mesma forma, a instituição zela pelo cuidado e respeito com que devem ser observados os aspectos que dizem respeito à propriedade intelectual e marcas de terceiros.

## 8. DAS AÇÕES ENVOLVENDO A PESQUISA CIENTÍFICA

A Casa de Saúde Santa Marcelina possui dentre os vários serviços, um centro de pesquisa clínica, reconhecendo que ações de pesquisa científica são de fundamental importância para o progresso da ciência e evolução das condições de saúde humana.

Neste sentido, seus estudos científicos são desenvolvidos observando as diretrizes legais, com rigor ético, técnico e profissional para que sejam atendidos todos os requisitos aos quais estão sujeitos. Assim, as pesquisas que possuem regulações específicas, observam estritamente as normas e visam resguardar a integridade e os direitos dos sujeitos das respectivas pesquisas.

Dentre as diretrizes éticas na condução de pesquisas científicas, ganham o merecido destaque as seguintes fases e assunto relevantes:

- a) **Análise e aprovação prévia da pesquisa:** estão relacionados aos Comitês específicos.
- b) **Divulgação dos resultados:** seguirá critérios de segurança e transparência, mantidos o rigor ético e profissional, não sendo admitida qualquer forma de fraude, seja por meio de plágio, falsificação de dados, fabricação de resultados, simulação, erro ou qualquer outro tipo de vício que venha macular o processo.
- c) **Consentimento Informado:** o pesquisador é responsável por garantir que os sujeitos objeto da pesquisa entendam claramente os objetivos, os riscos envolvidos, a forma como as suas informações serão usadas e quais os papéis e responsabilidades cabíveis a Casa de Saúde Santa Marcelina, especialmente nos casos em que forem envolvidos seres humanos.
- d) **Proteção à privacidade do participante de pesquisa:** todas as informações sob o ponto de vista do sigilo e sobre os dados obtidos durante o processo de desenvolvimento e execução da pesquisa devem ser confidencialmente resguardadas.
- e) **Conflitos de interesses:** a instituição deverá identificar os vínculos que possam configurar potenciais conflitos de interesses, que na forma do presente manual, devem ser declarados na fase de submissão para aprovação do projeto de pesquisa em análise.
- f) **O gerenciamento de recursos financeiros:** as receitas se próprias ou de terceiros, devem ser integralizadas e demonstradas com total rigor e transparência, garantindo aplicação adequada e evitando perdas e ônus institucionais.

## 9. DA RELAÇÃO SOBRE INCENTIVO AO ENSINO, À PESQUISA E A GESTÃO DO CONHECIMENTO

Todas as relações de ensino, pesquisa e aprendizados estabelecidos na Casa de Saúde Santa Marcelina ou em nome dela, devem ser impulsionados pelo fomento e difusão do saber, a partir do carisma e sempre estarem pautadas por princípios que evidenciam o respeito, a cordialidade, a relação ética, empática e de bom relacionamento.

Os programas de ensino da Casa de Saúde Santa Marcelina poderão eventualmente ser realizados em parceria com o apoio de fabricantes e fornecedores de materiais e medicamentos, sendo reconhecidamente aceitável que essa parceria estimula o desenvolvimento de programas acadêmicos de qualidade que resultam, em última instância, na melhoria da assistência prestada pela instituição e pelos profissionais a população.

A parceria de ensino e pesquisa realizada entre a Casa de Saúde Santa Marcelina, os seus colaboradores e profissionais e os fornecedores de materiais e medicamentos, deve estar pautada pelos mais elevados e transparentes padrões éticos e profissionais, considerando se tratar de atividades multiprofissionais.

Há uma preocupação clara com relação aos Conflitos de interesses, que uma vez conhecidos, devem ser evitados ou devidamente declarados, formalmente expressos.

Para efeito da melhor interpretação deste manual, serão adotadas as seguintes diretrizes éticas na condução dos programas de ensino, observadas abaixo:

- a) Quaisquer das atividades de Ensino, voltadas para o público interno ou externo, serão sempre de responsabilidade da Casa de Saúde Santa Marcelina ou de quem por ela as execute, e nunca deverão sofrer quaisquer interferências técnica ou acadêmicas de fornecedores, distribuidores, prepostos e da própria indústria.
- b) Nas sessões/exposições de cursos, treinamentos, simpósios, workshops e demais eventos e ainda em aulas ou palestras, sempre que houver quaisquer vínculos existentes entre os facilitadores, professores/palestrantes e os fornecedores/fabricantes/distribuidores devem ser expressa e formalmente declarados.
- c) A indicação ou escolha de materiais médicos, técnicos, pedagógicos e/ou didáticos utilizados para transmissão do conhecimento e gestão do conteúdo de aulas e demais eventos acima elencados, será sempre feita com base em critérios técnicos-científicos.
- d) Quaisquer tipos de apoios, doações, aportes, permutas e patrocínios dos fabricantes e fornecedores não podem estar condicionados à qualquer tipo de interferência na programação, nos objetivos, escolha de local ou seleção de palestrantes e instrutores, que seguirão critérios sempre definidos pelos organizadores.
- e) A instituição preza pela regularidade fiscal e pactua com o recolhimento de todos os impostos e tributos decorrentes de atos incidentes de sua responsabilidade e competência tributária, ressalvadas as condições decorrentes de seu caráter filantrópico e possuidor do título do CEBAS.
- f) Nos casos em que haja o reembolso de despesas, decorrentes da participação de profissionais

em eventos e cursos, será limitado ao valor despendido com transporte, alimentação, hospedagem e inscrição, todas estritamente necessárias à consecução de seus objetivos, para tornar viável o comparecimento do palestrante ao evento, desde que autorizadas e/ou previstas antecipadamente.

- g) Sempre que os fabricantes e fornecedores ofertarem remuneração pela participação de colaboradores em eventos externos, os respectivos valores deverão ser pagos diretamente à Casa de Saúde Santa Marcelina, que conforme perfil, meritocracia e objetivo do evento, definirá qual(is) profissional(is) deverá(ão) comparecer em seu nome ou mediante perfil específico que preencha aos requisitos de participação, quando houver.
- h) Os Colaboradores e profissionais que eventualmente forem convidados a ministrar palestras, aulas, cursos, workshops, oficinas e similares, bem como participarem de eventos externos, devem comunicar o convite à Casa de Saúde Santa Marcelina por meio de seu gestor imediato e por intermédio da interlocução assim definida pela Direção, para avaliação e aprovação prévias.
- i) As Bolsas de estudos, integrais ou parciais, estágios, intercâmbios, congressos científicos e viagens a eventos profissionais, poderão ser concedidas pelos fornecedores e fabricantes de materiais e medicamentos à Casa de Saúde Santa Marcelina, que definirá quais profissionais serão contemplados, conforme perfil e disponibilidade dos profissionais, para esta demanda.

## 10. SOBRE O CONFLITO DE INTERESSES E SUAS OCORRÊNCIAS

Para efeito de interpretação deste manual, pode ser entendido o conflito de interesses como toda situação na qual um colaborador ou profissional, esposa, filho ou parente próximo possua interesses profissionais ou pessoais e privados, que tornem difícil o cumprimento ou se mostrem como empecilhos, pela imparcialidade por parte do colaborador, das suas obrigações contratuais, respeitados os valores institucionais imanentes a Casa de Saúde Santa Marcelina, ainda que nenhum ato antiético ou impróprio resulte dele.

Considerando o enorme número de ocorrências e situações em que possa haver relações conflituosas, não sendo possível listar todas as relações que possam constituir necessariamente objeto desta ação, somam-se os diversos exemplos abaixo:

- Quanto à estrutura, utilizar as instalações, os equipamentos ou quaisquer outros recursos ou meios tecnológicos, ou ainda direitos, para obter vantagens e benefícios pessoais ou de terceiros.
- Fazer uso de informações sigilosas e/ou privilegiadas, obtidas em função de seu cargo, posição ou função na Casa de Saúde Santa Marcelina ou em quaisquer de seus departamentos, para benefício pessoal ou ganho indireto.
- Utilizar-se de tempo que por obrigação, contratualmente, deveria ser dedicado à Casa de Saúde Santa Marcelina, para fins particulares e interesses específicos, mesmo que científicos ou acadêmicos.
- Sem que haja necessidade imperiosa do serviço, estabelecer ou manter injustificadamente, em nome da Casa de Saúde Santa Marcelina, relação formal ou informal, com fornecedores, fabricantes, distribuidores, prestadores de serviços ou ainda, concorrentes.

- Agir por si ou por tentar influenciar, no processo de contratação ou motivação/decisão da contratação do fornecimento de bens ou serviços, gerais ou específicos, ou sob a forma de emprego de familiares ou de empresas de propriedade de familiares ou ainda que nelas trabalhem familiares até o 3º grau, incluindo os por laços de consanguinidade, bem como os por afinidade, nos casos em que couber.
- De forma expressa, caracteriza-se que a relação de subordinação entre familiares (como nos casos comuns, entre marido e esposa, pais e filhos ou familiares até o 3º grau) não é e tampouco será admitida.

Nas hipóteses em que não houver clareza, definição ou certeza quanto à existência ou não do potencial Conflito de Interesses, este deve ser declarado para análise da área de Compliance e de seu gestor imediato e se for o caso, as partes inquiridas a conversarem a respeito.

Com a finalidade de sanar estas questões e dirimir o máximo de dúvidas possíveis, todos os colaboradores e profissionais da Casa de Saúde Santa Marcelina anualmente, deverão preencher, a Declaração de Potencial Conflito de Interesses, na qual deverão ser expressamente declarados vínculos com empresas do mesmo ramo de atividades - saúde, relatados serviços prestados ao setor público, além de recebimento de bolsas de ensino, estudos, benefícios, conveniência e outras vantagens e comodidades decorrentes da atividade profissional. Esta declaração tem caráter meramente informativo e as respostas serão analisadas pela área de Compliance, em conjunto com o gestor do colaborador/profissional que disponibilizou as respostas, em razão do que possíveis ações de mitigação de eventuais conflitos poderão ser tomadas.

## **11. DAS MEDIDAS ANTI FRAUDE E ANTI-CORRUPÇÃO**

A instituição em nenhuma hipótese ou sob quaisquer justificativas, tolera atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, ou a qualquer outra entidade privada ou indivíduo com os quais a Casa de Saúde Santa Marcelina mantenha vinculação comercial, e/ou de parceria para o desenvolvimento de aliança estratégica com finalidade específica. Serão respeitadas em sua integralidade as normas e legislação vigente, atual, tempestiva e corrente ao tempo dos fatos, para que sejam aplicadas as sanções e medidas disciplinares cabíveis, decorrentes desta demanda.

Todos os Colaboradores e profissionais da Casa de Saúde Santa Marcelina não poderão participar, incentivar ou aceitar qualquer atividade que envolva fraudes, corrupção ativa e/ou passiva, suborno ou práticas de sonegação fiscal, incluindo contrabando, descaminho e omissão de informações compulsórias em razão de atividades profissionais.

A Casa de Saúde Santa Marcelina, seus colaboradores e profissionais não pactuam, concordam ou negociam o pagamento e oferta de pagamentos, ou ainda o recebimento de recursos em espécie, propinas, vantagens financeiras, suborno ou equivalentes a quaisquer representantes governamentais, prepostos, assessores, políticos, parlamentares em quaisquer níveis e/ou poder, bem como a funcionários públicos, candidatos a cargos públicos, fiscais, ou quaisquer outras entidades ou representantes/indivíduos como forma de obtenção ou manutenção de suas atividades, visando a obtenção quaisquer vantagens por meios ilícitos.

### **MANUAL INSTITUCIONAL DE DIRETRIZES, BOAS PRÁTICAS E CONDUTAS ÉTICAS**

De forma expressa e sucinta, o posicionamento da Casa de Saúde Santa Marcelina é claro com relação à corrupção: oferecer, pagar, solicitar ou aceitar favores, direta ou indiretamente, sob qualquer forma, é prática e atitude inaceitável. Qualquer possível ato de corrupção ativa ou passiva de que se tenha conhecimento deverá ser imediatamente comunicado e reportado aos canais de interlocução para o perfeito cumprimento deste manual.

## **12. SOBRE O RECEBIMENTO DE BRINDES E DEMAIS GRATIFICAÇÕES**

De forma genérica, o recebimento ou pagamento de brindes e gratificações deve ser sempre evitado, sendo esta uma política clara adotada pela Casa de Saúde Santa Marcelina, para cumprimento de todos os colaboradores que atuam em seus departamentos e em nome dela realizam suas atividades.

Eventualmente os Brindes distribuídos a título de propaganda, divulgação habitual ou cortesia, por ocasião de eventos previamente autorizados, bem como aqueles com temáticas especiais ou datas comemorativas, poderão ser recebidos, desde que não ultrapassem o valor nominal de até R\$ 200,00 (duzentos reais) por brinde.

Em nenhuma hipótese, valores em dinheiro (espécie), a título de gratificação (por exemplo, incentivo de gorjetas, taxas de serviços), poderão ser aceitos. Havendo casos em que o recebimento envolver relação contratual, serão reportados à direção, na forma do presente manual.

É terminantemente proibido, aceitar convites para eventos esportivos ou de entretenimento, bem como espetáculos, festivais, ou atrações culturais em geral.

## **13. SOBRE A POLITICA DE CONCORRÊNCIA**

A Casa de Saúde Santa Marcelina em razão das boas práticas regulatórias, defende a liberdade de mercado, a autonomia e a livre iniciativa, ao passo em que atua, com justiça, transparência, ética e lealdade, dentro das leis em vigor.

A totalidade das decisões sobre a política de preços, de participar ou não de atividades, a submissão de propostas, tomada de preços, editais e similares, bem como de neste competir, participar ou não, sempre serão tomadas exclusivamente pela Casa de Saúde Santa Marcelina, de acordo com critérios técnicos e legais, seguindo sempre o seu regulamento de compras e serviços, adotado corporativamente para os fins deste manual.

## **14. DOS ITENS E BENS OFERTADOS EM DOAÇÕES E PATROCÍNIOS**

No que se refere as doações feitas à ou pela Casa de Saúde Santa Marcelina, tenham ela finalidades de pesquisa, de assistência à saúde, de educação, de filantropia ou para qualquer outro objetivo, devem ser atos não condicionados, descomprometidos, sem a geração de qualquer encargo, vantagem ou

contrapartida de ordem material.

As doações de qualquer natureza ou espécie deverão ser sempre recebidas e gerenciadas pela Casa de Saúde Santa Marcelina, que manterá os registros das importâncias recebidas de forma apropriada e com todas as informações necessárias para a finalidade de prestação de contas.

De outro lado, ocorrências relativas aos patrocínios, serão da mesma forma, recebidos conforme diretrizes documentadas, e as contrapartidas, quando houverem, devem estar detalhadas expressamente em contrato formalmente firmado entre as partes. É terminantemente proibido receber qualquer benefício do patrocinador que não esteja devidamente expresso no contrato de patrocínio, sobre o que não será reconhecido nem dado nenhum tipo de recibo por não corresponder a prática prevista pela Casa de Saúde Santa Marcelina.

No que se refere aos temas doação ou patrocínio, quaisquer colaboradores, conselheiros ou voluntários que sejam abordados por instituições, entidades ou pessoas interessadas em oferecê-los à Casa de Saúde Santa Marcelina, devem direcionar a manifestação de interesse diretamente à Presidência da Casa de Saúde Santa Marcelina.

## **15. RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS DE GOVERNO E AGENTES PÚBLICOS**

A Casa de Saúde Santa Marcelina mantém absoluta posição de neutralidade política e não faz contribuições, sob qualquer forma ou espécie, a partidos políticos ou organizações político-partidárias ou ainda a nenhum dos candidatos que venham a concorrer a cargos eletivos.

Para entendimento deste manual e sua correta aplicação, a expressão “agente público”, genericamente, inclui gestores ou colaboradores, de qualquer nível, de entidades governamentais, candidatos a cargos públicos, gestores e funcionários de partidos políticos e ainda, partidos políticos.

É vedado aos colaboradores ou profissionais ainda que direta ou indiretamente, oferecer, prometer, conceder ou autorizar a entrega de valores e/ou importâncias financeiras ou qualquer outro recurso a um agente público.

A instituição, que mantém contratos e convênios celebrados com as 3 esferas de governo (Federal, Estadual e Municipal), realiza a sua gestão de receitas públicas com absoluta transparência, imparcialidade, equidade, respeitando os princípios de economicidade e otimizando estrutura e recursos materiais, sempre atendendo ao requisito formal de todos os registros das transações, que obedecerão as normas e diretrizes legais na forma apropriada estando os documentos originais a qualquer tempo disponibilizados para fins de prestação de contas, conforme normativa vigente.

## **16. RELACIONAMENTO COM FABRICANTES E DISTRIBUIDORES DE MATERIAIS MÉDICOS E MEDICAMENTOS**

Em atenção às diretrizes deste manual, o relacionamento dos colaboradores e profissionais da Casa de Saúde Santa Marcelina com fornecedores, fabricantes, distribuidores e representantes de materiais e medicamentos deve estar sempre pautado com base na reciprocidade, orientado pela troca de informações que auxiliem o desenvolvimento permanente da assistência médica, farmacêutica e de outras áreas do conhecimento, de forma a contribuir para que os pacientes tenham acesso a tratamentos e terapêuticas eficientes, mais precisas, modernas e seguras, por meio da sempre transparente exposição de vantagens, riscos e aspectos relevantes referentes aos produtos e suas respectivas soluções.

Estão proibidas as ações promocionais de materiais médicos hospitalares e medicamentos nas dependências de quaisquer das unidades e departamentos da Casa de Saúde Santa Marcelina, bem como vedado aos médicos, colaboradores e pesquisadores, sempre que estiverem a serviço da Casa de Saúde Santa Marcelina.

Ainda no que se refere a este assunto, que trata do relacionamento com fornecedores, fabricantes, distribuidores e representantes, os estudantes dos cursos de medicina, residentes, internos e estagiários também não poderão ser abordados para fins de propaganda de medicamentos e produtos.

## **17. INTEGRIDADE NOS PROCESSOS DE COMPRAS**

A Casa de Saúde Santa Marcelina, adota práticas corporativas nos diferentes processos de compras e suprimentos, que são disciplinados por um regulamento de compras e serviços válido e aplicável a todas as unidades e seus departamentos.

Os mesmos são orientados por práticas legais de mercado, geridos por meio de uma ferramenta tecnológica que obedecem às normativas que regulam e asseguram a equitativa concorrência. Assim, são garantidas oportunidades transparentes e equitativas a todos os fornecedores e prestadores de serviços que submetem suas propostas para avaliação.

Em decorrência deste fato, por ofertar iguais condições a todos os participantes, a escolha e contratação dos fornecedores e prestadores de serviços são feitas a partir de critérios qualitativos, econômicos, técnicos e éticos. Todos os processos de compra são devidamente registrados e documentados por meio de políticas e procedimentos previstos no regulamento próprio, visando a garantir o nível de eficiência nos serviços prestados a um custo justo.

Todos os fornecedores e prestadores de serviços da Casa de Saúde Santa Marcelina devem estar cientes da adesão e compromissos com as políticas e procedimentos internos e respeitar este Manual, agindo de acordo com as normas que regulam o setor de saúde, a segurança do paciente e dos trabalhadores, bem como meio ambiente e o de trabalho, o respeito ao sigilo e à privacidade e ao tratamento de

dados e informações sigilosas e confidenciais, suportadas pelas leis que regulam os atos de concorrência e as práticas anticorrupção.

## **18. FATURAMENTO**

Os procedimentos e processos de faturamento das contas médicas e de consumo oriundas das ações assistenciais realizadas internamente, e ainda as justificativas e recursos de glosas, são realizadas com total transparência, baseadas na legislação vigente e nos contratos firmados entre a Casa de Saúde Santa Marcelina, os órgãos do Sistema único de saúde, bem como na relação com as Seguradoras, Planos e Operadoras de Saúde, bem como aquelas diretamente realizadas com seus clientes. A Casa de Saúde Santa Marcelina mantém em acervo, todos os registros necessários para prestação de contas, tais como documentação médica e administrativa, que estão à disposição para a verificação sempre que necessário.

## **19. RELACIONAMENTO DA CASA DE SAÚDE SANTA MARCELINA E SEU COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE**

A Casa de Saúde Santa Marcelina, na totalidade de suas obras, atividades e departamentos, está comprometida com o desenvolvimento e práticas sustentáveis, razão pela qual adota as seguintes condutas e premissas:

- Observar e agir de forma preventiva quanto a potenciais riscos ao meio ambiente e à saúde, integridade e segurança das pessoas, evitando desperdícios e atitudes inseguras, que venham ameaçar o equilíbrio e o convívio pacífico e harmônico entre as pessoas e na relação com o meio.
- Sem que isso venha afetar sua relação de sustentabilidade financeira, sempre que possível, dar preferência ao uso e consumo de produtos e serviços sócio-ambientalmente responsáveis, considerando todo o ciclo de vida e cadeia de fornecimento dos produtos, bem como as condições de trabalho oferecidas ao longo de sua execução.
- Incentivar, promover a conscientização quanto as práticas que visam reduzir, reutilizar e reciclar materiais e produtos e, quando não for possível ou faltar elementos que os possibilite, efetuar o descarte adequado dos resíduos.
- Valorizar o ser humano, promover a inclusão social, respeitando a diversidade humana e incentivar a educação para o desenvolvimento humano e comunitário.

## **20. DA GESTÃO DO MANUAL DE ÉTICA**

O Comitê de Ética Institucional que regulamenta as ações disciplinadas neste manual será composto pela Presidente da Casa de Saúde Santa Marcelina, Diretoria Técnica, Diretor Administrativo e Gestão de Recursos Humanos.

De forma sucinta, abaixo seguem as seguintes atribuições dos responsáveis pela gestão do manual de ética:

### **MANUAL INSTITUCIONAL DE DIRETRIZES, BOAS PRÁTICAS E CONDUTAS ÉTICAS**

- I. Periodicamente, avaliar permanentemente pertinência e atualidade do manual e de seu conteúdo, bem como determinar todas as ações necessárias para a sua divulgação, adesão e disseminação dos padrões comportamentais e de conduta ética dentro das unidades e departamentos da Casa de Saúde Santa Marcelina.
- II. Avaliar os casos de violação ou supostas transgressões ao Manual de Ética e deliberar sobre dúvidas na sua interpretação, sempre que necessário ou ainda decorrente de casos omissos não previstos em seu inteiro teor.
- III. Sempre que solicitados, efetuar recomendações a soluções eficazes e oportunas aos conflitos éticos que surgirem, decorrentes de sua aplicação.

## **21. SOBRE O FLUXO E INTERLOCUÇÃO NO REPORTE DAS VIOLAÇÕES**

Todos aqueles que se relacionam direta ou indiretamente com a Casa de Saúde Santa Marcelina podem e devem comunicar as violações, indícios, suspeitas ou possíveis violações às diretrizes deste Manual por meio de canais, estabelecidos pela alta direção, que estão acessíveis em seu sítio no endereço [www.santamarcelina.org](http://www.santamarcelina.org), bem como nos endereços de e-mails institucionais ou ainda pelos telefones disponíveis para contato.

Em sua totalidade, a fim de preservar o sigilo e segurança das informações, os relatos poderão ser feitos de forma anônima, caso o comunicante opte por não se identificar, quando da comunicação do ato ou fato trazido a conhecimento da instituição.

Por princípio adotado neste manual, a Casa de Saúde Santa Marcelina assume o compromisso de tratar os relatos com a mais fidedigna transparência, confidencialidade, justiça, verdade, respeito, ética e razoabilidade. Além disso, a Casa de Saúde Santa Marcelina não tolera qualquer revide, discriminação, opressão, diferenciação, intolerância ou retaliação contra a pessoa que comunique e reporte, por meio dos canais disponibilizados, essas violações ou indícios de possíveis violações as regras deste manual.

As comunicações, reportes ou relatos de violação encaminhados sempre serão apurados pela área de Compliance, que emitirá, sinalizando a Direção, sempre que identificada uma violação ou suposta violação, parecer consubstanciado contendo, minucioso detalhamento com a descrição dos fatos, as análises realizadas com respectivas evidências, as conclusões preliminares, as respectivas recomendações e os planos de ação, quando couber e tempestivos aos atos preventivos e/ou corretivos.

Neste sentido, tais pareceres, recomendações e ainda os respectivos planos de ação podem determinar a revisão e eventual alteração de procedimentos e processos internos, bem como, apontar, sugerir, determinar e impor por meio da Direção, medidas educativas ou disciplinares cabíveis, tais como advertências e demissão, conforme score de gravidade, sem prejuízo de ações cíveis e criminais que possam ser aplicadas a cada caso. Os profissionais que não possuam vínculo empregatício com a Casa de Saúde Santa Marcelina estarão sujeitos às penalidades previstas no Estatuto da Casa de Saúde Santa Marcelina e demais documentos que regem o relacionamento institucional.

Caso a infração se relacione estritamente com a atividade profissional de médicos, enfermeiros, e no

### **MANUAL INSTITUCIONAL DE DIRETRIZES, BOAS PRÁTICAS E CONDUTAS ÉTICAS**

que couber às demais categorias profissionais, sem prejuízo do entendimento mantido pela Casa de Saúde Santa Marcelina a partir deste manual, ou ainda com questões direta ou indiretamente relacionadas à pesquisa, educação e assistência nos limites definidos neste manual, o processo será encaminhado, respectivamente, às comissões de ética vigentes, atuantes e pertinentes à regular atividade hospitalar.