



Manual de Ética Institucional

INTRODUÇÃO

Há uma crescente preocupação em relação à ética na assistência 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 sociedade 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 de Diretrizes de 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 criação de uma estrutura interna, composta por este manual e comitê institucional específico, reforça a seriedade com que a gestão da ética é conduzida no CID – Centro de Infusão.

OS 4 PRINCÍPIOS DA BIOÉTICA

- **Respeito à autonomia** - considera a capacidade das pessoas autônomas para a tomada de decisões; permitindo que os indivíduos façam escolhas informada e fundamentadas.
- **Beneficência** – considera o equilíbrio dos benefícios do tratamento contra os riscos e custos; o profissional de saúde deve agir de uma forma que beneficia o paciente.
- **Não maleficência** – evitar causar dano. O profissional de saúde não deve prejudicar o paciente. Todo tratamento envolve um dano, mesmo que mínimo, mas o dano não deve ser desproporcional em relação aos benefícios do tratamento.
- **Justiça**: a distribuição de benefícios, riscos e custos de forma justa. A noção de que pacientes em posições semelhantes devem ser tratados de igual modo.

DAS RESPONSABILIDADES

As diretrizes contidas neste Manual devem ser observadas por todos os colaboradores no desempenho de suas funções no CID.

São considerados colaboradores: presidente, diretores, equipe médica e funcionários.

Devem também seguir este Manual todos os profissionais que, de alguma forma, mantenham relacionamento com o CID, ou seja, médicos do corpo clínico aberto, profissionais das diversas disciplinas assistenciais que atuam nas equipes médicas, prestadores de serviços, fornecedores e autônomos envolvidos na prestação de serviços ao CID ou em seu nome.

Os **COLABORADORES E PROFISSIONAIS** devem:

- Zelar pela imagem e reputação do CID;
- Servir ao CID, 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 do CID, tais como Comitê de Ética Institucional, Assessoria Jurídica 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 dano ao paciente.
- **Efetividade:** prover serviços adequados àqueles que deles se beneficiarão.
- **Cuidado centrado 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 pelo CID para trâmites de procedimentos assistenciais ou auditoria de contas.

Dos FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

Como forma de incentivar um ambiente justo e comprometido com o desenvolvimento sustentável, ao CID espera que seus fornecedores e prestadores de serviços estejam alinhados com os valores éticos explicitados neste Manual.

O relacionamento entre o CID e seus fornecedores deve acontecer sempre no âmbito institucional, devendo ser evitados contatos que visem interesses particulares e pessoais ou que não estejam previstos em contrato formalmente assinado pelas partes.

Todas as condições contratuais devem ser explícitas, documentadas e cumpridas de acordo com a legislação vigente e com práticas leais de mercado.

AMBIENTE DE TRABALHO

O CID promove um ambiente de trabalho seguro e adota ações para proteger seus colaboradores e profissionais, prevenindo riscos inerentes ao trabalho. É esperado que todos os colaboradores e profissionais relatem quaisquer preocupação e/ou violações às regras de segurança.

Todos os colaboradores e profissionais devem ser tratados com respeito e dignidade e ter oportunidade de crescimento profissional. Não é permitida nenhuma forma de trabalho forçado, infantil ou compulsório, discriminação, ameaça, coerção, abuso ou assédio no ambiente de trabalho.

USO E PROTEÇÃO DE ATIVOS:

Os ativos do CID – financeiros e físicos – devem ser utilizados exclusivamente para as suas finalidades. Os ativos são confiados aos colaboradores, que são responsáveis por sua salvaguarda e uso apropriado na execução de suas tarefas. A salvaguarda envolve proteção contra o desperdício, perda, danos, mau uso, furto ou abuso.

INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS – PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Informação Confidencial é qualquer dado de acesso restrito ou de caráter privado que não seja de domínio público ou que tenha seu sigilo protegido legalmente.

São consideradas informações confidenciais do CID, entre outras, as relativas a pacientes, fornecedores, parceiros, planos de atividades, serviços, dados técnicos, especificações, documentação, práticas e procedimentos, contratos, apresentações, know how e informações sobre mercados, análises competitivas, bases de dados, aplicativos e invenções. A quebra da confidencialidade ou o uso impróprio de informação confidencial é inaceitável.

É vedado utilizar informações sobre atividades, assuntos do CID ou de pacientes para favorecimento próprio ou de terceiros.

Senhas de acesso são ferramentas de proteção das informações e, por isso, seu uso deve ser sempre pessoal e intransferível. É considerada uma violação às diretrizes deste Manual o compartilhamento de senhas de acesso a sistemas de informações.

CONTROLES INTERNOS E PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS

O CID manterá controles internos adequados para avaliar e gerenciar os riscos corporativos que possam impactar suas atividades, colaboradores, profissionais e sua reputação. Os registros das atividades, financeiros e a contabilidade serão realizados de forma precisa, completa e verdadeira, e os controles relacionados deverão assegurar a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras. O CID e os colaboradores cooperarão, sem restrições, com auditorias internas e externas.

A destruição de registros ou documentos relacionados aos colaboradores, saúde ocupacional e segurança, meio ambiente, impostos, contratos, finanças, projetos de responsabilidade social e pacientes, entre outros, só pode ser feita após os prazos legais.

Não será aprovado ou efetuado qualquer pagamento com a intenção ou ciência de que, no todo ou em parte, seja utilizado para qualquer finalidade que não seja a descrita no documento com probatório de pagamento.

COMUNICAÇÃO COM PARTES INTERESSADAS E DECLARAÇÕES À IMPRENSA

Declarações à imprensa serão feitas exclusivamente por representantes autorizados, com a prévia aprovação da Presidência ou Diretoria Geral e com o envolvimento da Assessoria de Imprensa.

O CID mantém diálogo aberto e sistemático com suas partes interessadas e se compromete a transmitir as informações necessárias com transparência e veracidade.

Informações sobre os produtos e serviços prestados devem ser verdadeiras, completas, atualizadas e, sempre que aplicável e necessário, sustentadas por evidências científicas, promovendo uma interlocução ética e confiável com suas partes interessadas.

INTERNET, E-MAIL E MÍDIAS SOCIAIS

Com o objetivo de orientar a utilização de internet, e-mail e mídias sociais de forma responsável e ética, todos os colaboradores e profissionais que se relacionam com a Sociedade devem seguir as seguintes diretrizes:

- Não manifestar opiniões dando a entender ou subentender que se trata de posicionamento oficial do CID.
- Não divulgar ou compartilhar imagens, vídeos ou informações internas do CID que não tenham sido divulgadas nos canais oficiais do CID.

- Não expor informações sobre nossos pacientes, usuários, parceiros e fornecedores.
- Computadores e servidores, inclusive e-mails enviados e recebidos, são de propriedade do CID, e seus conteúdos não são considerados privados, exceto quando exigido por legislação específica.

PROTEÇÃO DA MARCA E PROPRIEDADE INTELECTUAL

A marca do CID e o conhecimento produzido internamente no desenvolvimento de suas atividades ou em parceria são patrimônios institucionais e devem ser sempre protegidos por todos a quem este Manual se aplica.

A propriedade intelectual do CID diz respeito ao seu direito de proteção às ideias e criações desenvolvidas internamente ou em parceria e inclui sua marca, patentes, direitos autorais, registro de software, etc. Deve-se proteger a marca e a propriedade intelectual do CID de mau uso, desvios ou utilização para benefícios pessoais. O mesmo cuidado e respeito deve ser observado com relação à propriedade intelectual de terceiros.

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS E TERCEIROS

- Conflito de interesses
- Fraude e corrupção
- Brindes e gratificações
- Concorrência
- Doações e patrocínios

RELACIONAMENTO COM GOVERNO E AGENTES PÚBLICOS

O CID tem absoluta neutralidade política e não faz contribuições, sob qualquer forma, a partidos ou organizações políticas ou a candidatos a cargos eletivos.

A expressão “agente público”, de maneira geral, inclui gestores ou colaboradores, de qualquer nível, de entidades governamentais, candidatos a cargos públicos, gestores e funcionários de partidos políticos e partidos políticos.

Nenhum colaborador ou profissional poderá, direta ou indiretamente, oferecer, prometer, conceder ou autorizar a entrega de valores monetários ou outros recursos a um agente público.

A gestão de verbas públicas deve ser feita com completa transparência e lisura e os registros de todas as transações devem ser feitos de forma apropriada e completa e disponibilizados para fins de prestação de contas, conforme legislação em vigor.

RELACIONAMENTO COM FABRICANTES E DISTRIBUIDORES DE MATERIAIS MÉDICOS E MEDICAMENTOS

O relacionamento dos colaboradores e profissionais do CID com a indústria de materiais e medicamentos deve ser baseado na troca de informações que auxiliem o desenvolvimento permanente da assistência médica e farmacêutica, contribuindo para que os pacientes tenham acesso a terapias eficientes e seguras, por meio da transparência na exposição de vantagens e riscos de produtos e soluções. São vedadas ações promocionais de materiais médicos e medicamentos nas instalações da Sociedade, bem como aos médicos, colaboradores e pesquisadores sempre que estiverem a serviço da Sociedade. Estudantes dos cursos de medicina também não poderão ser abordados para fins de propaganda de medicamentos e produtos.

INTEGRIDADE NOS PROCESSOS DE COMPRAS

Os processos de compras e suprimentos são norteados por práticas leais de mercado e pelo atendimento às leis que regulam a concorrência. São garantidas oportunidades transparentes e equitativas aos fornecedores e prestadores de serviços.

A escolha e contratação dos fornecedores e prestadores de serviços são feitas a partir de critérios técnicos e éticos. Os processos de compra são devidamente documentados por meio de políticas e procedimentos, visando a garantir o nível de serviço prestado a um custo justo.

Os fornecedores e prestadores de serviços do CID devem estar comprometidos com as políticas e procedimentos da Sociedade e respeitar este Manual, agindo de acordo com as normas que regulam o setor de saúde, a segurança e o ambiente de trabalho, o respeito à privacidade e ao tratamento de informações confidenciais, e com as leis da concorrência e anticorrupção.

FATURAMENTO

O processo de faturamento é feito com transparência, baseado na legislação vigente e nos contratos firmados entre a Sociedade e as Operadoras de Saúde ou com seus clientes. O CID mantém todos os registros necessários para prestação de contas, tais como documentação médica e administrativa.

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE E O MEIO AMBIENTE

O CID está comprometida com o desenvolvimento sustentável e adota as seguintes condutas:

- Agir de forma preventiva em relação a potenciais riscos ao meio ambiente e à saúde e segurança das pessoas, evitando desperdícios e atitudes inseguras.
- Dar preferência ao uso e consumo de produtos e serviços sócio ambientalmente responsáveis, levando em conta todo o ciclo de vida dos produtos e as condições de trabalho oferecidas por toda a cadeia de fornecimento.
- Efetuar o descarte adequado dos resíduos.
- Promover a inclusão social, valorizando a diversidade humana e incentivando a educação para o desenvolvimento humano e comunitário.

CANAL DE COMUNICAÇÕES DE VIOLAÇÕES

Todos que se relacionam com o CID devem comunicar as violações ou possíveis violações às diretrizes deste Manual por meio do Canal *Ética CID*, através do e-mail etica@cidmed.com.br ou pelo telefone (21) 2535-1982.

Os relatos poderão ser feitos de forma anônima, caso o denunciante opte por não se identificar.

O CID assume o compromisso de tratar os relatos com confidencialidade, justiça, profundidade, respeito e razoabilidade. Além disso, o CID não tolera qualquer retaliação contra a pessoa que comunique, por meio dos canais disponibilizados, essas violações ou possíveis violações.

Todos os relatos de violação serão apurados pelo Comitê de Ética Institucional, que emitirá, sempre que for identificada uma infração, parecer contendo a descrição dos fatos, as análises realizadas com respectivas evidências, as conclusões, as recomendações e os planos de ação. Tais recomendações ou planos de ação podem determinar a revisão e eventual alteração de processos, bem como, impor medidas educativas ou disciplinares, tais como demissão, sem prejuízo de ações cíveis e criminais que possam ser cabíveis.

Os profissionais que não possuam vínculo empregatício com o CID estarão sujeitos às penalidades previstas no Estatuto da empresa.

Caso a infração se relacione estritamente com a atividade profissional de médicos, enfermeiros ou outros, sem prejuízo ao CID, ou com questões relacionadas à pesquisa, o processo será encaminhado, respectivamente, às comissões de ética pertinentes à categoria profissional relacionada.

Cabem ao Comitê de Ética Institucional as seguintes atribuições:

- Avaliar permanentemente a atualidade e pertinência deste Manual, bem como determinar as ações necessárias para a divulgação e disseminação dos padrões de conduta ética dentro do CID.
- Avaliar os casos de violação ao Manual de Ética e deliberar sobre dúvidas na sua interpretação.
- Recomendar soluções eficazes e oportunas aos conflitos éticos que surgirem no dia a dia e realização das suas atividades.

TOMADA DE DECISÃO ÉTICA

Conflitos e dilemas éticos são melhor resolvidos através do contato direto com as partes envolvidas.

Muitas vezes não haverá resposta que agrade a todos, por isso é responsabilidade garantir que os processos para a tomada de decisão sejam justos e legítimos.

Neste sentido, a análise de conflitos e dilemas éticos deve acontecer de maneira rigorosa, transparente e a tomada de decisão sobre razões justificáveis.

As etapas para a análise de conflitos e dilemas pode seguir as etapas abaixo citadas:

1. Identificar e Estudar os fatos;
2. Considerar os princípios da bioética e avaliar os mais relevantes para o caso;
3. Avaliar o respeito aos valores e deveres institucionais;
4. Identificar, avaliar e justificar opções de decisão;
5. Estruturar o plano de ação, estimando o custo e o modo de execução e comunicação da decisão ética.