

Código de Conduta e Ética do Hospital de Olhos Vitória



HOSPITAL
DE OLHOS
VITÓRIA

Palavra da diretoria



***Prezados Colaboradores, Fornecedores,
Prestadores e Parceiros***

É com grande satisfação que apresentamos o **Código de Ética e Conduta do Hospital de Olhos de Vitória.**

A empresa sempre esteve fundamentada em princípios, prezando por uma visão ética e humanizada, baseada em um conceito de soluções técnicas e científicas, que fazem a diferença na saúde e no bem-estar do paciente.

O foco sempre foi de criar um vínculo de confiança e um profundo entendimento de cada caso, para que ele (o cliente) consiga perceber o valor da segurança e da qualidade do nosso serviço.

E, para garantir a continuidade dessa trajetória bem-sucedida e responder às transformações impostas pelo tempo, pelo crescimento e pela diversidade à dinâmica das relações, apresentamos a você nosso Código de Ética e Conduta, pois você é o protagonista da história do Hospital de Olhos de Vitória e como tal, deverá sempre zelar e incentivar pelo cumprimento desses princípios.

Contamos com sua contribuição!

Boa leitura!

Você sabe o que é Conduta e Ética?

SIM

NÃO

 documento clicável

Ainda não sabe o que é Conduta e Ética? Então vamos lá



A **conduta ética profissional** diz respeito ao conjunto de valores morais que conduzem os comportamentos no ambiente de trabalho e durante o exercício da profissão. Em geral, tratam-se dos mesmos princípios exigidos na convivência em sociedade.

São eles o respeito, igualdade, valores, coletividade entre outros.

Se você já sabe o que é Conduta e Ética ou passou a saber na página acima, vamos às práticas:

Código de Conduta e Ética

Aprovado pela Diretoria, em conjunto com os setores de Recursos Humanos e Qualidade do Hospital de Olhos de Vitória.

As regras deste Código fixam obrigações recíprocas e não unilaterais, sendo também aplicáveis a todos os terceiros que tenham alguma relação conosco, incluindo fornecedores, consultores e demais prestadores de serviços. O Código de Ética e Conduta será amplamente divulgado, por meio de ações consistentes e periódicas, além da permanente divulgação em nos meios internos de comunicação. Deste modo, não será tolerada a eventual alegação de desconhecimento dos princípios e diretrizes aqui estabelecidos. Sempre utilize este Código e como orientação geral para a tomada de qualquer decisão.



Condutas no local de trabalho

Queremos um ambiente de trabalho acolhedor, igualitário e meritocrático. Nossa equipe, profissionais e colaboradores são o nosso mais valioso ativo e, para que possam desempenhar as suas atividades, nos comprometemos todos os dias com um ambiente de trabalho saudável, produtivo, seguro, inclusivo e de respeito mútuo.

Direitos humanos e não tolerância ao trabalho infantil ou em situação degradante

Os valores do HOV são incompatíveis com atividades que possam, de qualquer forma caracterizar trabalho infantil ou escravo ou em condição análoga. Nenhum colaborador poderá contratar trabalho nessa condição, nem direta, nem indiretamente. É dever de todos garantir que nossos fornecedores e seus respectivos parceiros não utilizem este tipo de relação.

Não tolerância à discriminação

O Hospital de Olhos de Vitória não tolera atitudes discriminatórias, explícitas ou implícitas, seja ela em função religião, sexo, gênero, raça, cor, nacionalidade, estado civil, orientação sexual, idade, necessidades especiais, posição social, opinião política ou qualquer outra distinção. Buscamos assegurar igualdade de oportunidades em todas as nossas práticas, em especial na seleção, promoção e desenvolvimento de nossos colaboradores.

Diversidade

Prezamos por um ambiente familiar, fazendo com que todos os nossos profissionais e colaboradores se sintam acolhidos em nossa sociedade, devendo, portanto, ser tratados com respeito e dignidade e ter a oportunidade de crescimento profissional. Estimulamos um ambiente que abrace a diversidade e garanta que decisões, como promoção ou contratação de um profissional e/ou colaborador jamais serão pautadas por preconceito de gênero, cor, religião, orientação sexual, identidade sexual, orientação política, idade, nacionalidade ou deficiência. Este ambiente é a base de nossa identi-

-dade e acreditamos verdadeiramente que o melhor lugar para se trabalhar é aquele onde todos têm voz. Nesse contexto, importante mencionar que o HOV não tolera qualquer prática que constranja, humilhe ou viole, de qualquer forma, a dignidade de seus colaboradores e/ou de terceiros.

Cordialidade no ambiente de trabalho, respeito e prevenção ao assédio e ao abuso de poder

Encorajamos um ambiente de trabalho, onde a cordialidade seja a regra e todos se tratem com respeito. Em nenhum contexto, a utilização de linguagem inadequada é vista como uma forma permitida de tratamento. Diferenças de opinião e de ideias são comuns e fazem parte de qualquer relação humana. Um conflito saudável envolve ouvir o outro e respeitá-lo mesmo quando há divergências, construindo relações, onde todas as pessoas têm espaço para se expressar, sem ofensas. Quando as diferenças de opinião não são tratadas adequadamente, conflitos podem se tornar situações extremas, dando espaço para assédios e

abusos de poder. Para promover ambientes de trabalho respeitosos, não toleramos comportamentos ofensivos, intimidadores ou hostis, que possam caracterizar situações de constrangimento, desrespeito, abuso de poder e assédio, independentemente de relação hierárquica. Lembramos que, caso se encontre em uma situação destas, ou tenha dúvida sobre a conduta de algum colega, procure o setor de Recursos Humanos ou entre em contato, por meio do canal de Ouvidoria.

Assédio Moral



Assédio moral é a exposição do indivíduo a situações humilhantes e constrangedoras, intencionais, repetitivas e frequentes, que podem ocorrer por meio de gestos, palavras e/ou atitudes que atingem a dignidade ou integridade física e/ou psíquica, desestabilizando o assediado emocionalmente e profissionalmente. O assédio pode ocorrer independen-

-temente da posição hierárquica dos envolvidos. Não são toleradas atitudes grosseiras, agressões físicas ou verbais, humilhações ou quaisquer outras práticas, explícitas ou veladas, tampouco solicitações de favores ou serviços pessoais, que caracterizem abuso de posição hierárquica.

Exemplos de situações que podem estar presentes em casos de assédio moral

- Usar, com frequência, palavras ofensivas e formas hostis de se dirigir às pessoas (como tom de voz alto e rude) para intimidar;
- Fazer ameaças de demissão;
- Aplicar sobrecarga de trabalho, acompanhada de inadequadas condições de realização das tarefas e de cobranças exageradas e constantes de produtividade;
- Divulgar resultados negativos da pessoa ou do grupo para que todos vejam, causando humilhação e vergonha;
- Atribuir apelidos jocosos às pessoas;
- Realizar perguntas insistentes sobre a vida pessoal ou invadir a privacidade, violando e-mails, arquivos e ligações telefônicas.

Assédio Religioso

O assédio religioso é um tipo de assédio moral que ocorre quando, no ambiente de trabalho, há constrangimento causado pela imposição de

crença religiosa de maneira reiterada e prolongada. Este tipo de assédio fere a liberdade de crença, prevista na Constituição Brasileira.

Exemplos de situações que podem estar presentes em casos de assédio religioso

- Tentativa de conversão de uma ou mais pessoas a determinada religião;
- Insistência ou imposição de obrigatoriedade para participação em cultos;
- Discriminação por meio de exclusão de atividades profissionais em virtude de crença ou religião.

Abuso de Poder



O abuso de poder pode ocorrer nas relações internas da empresa, em situações decorrentes da subordinação afeta à relação de emprego, como também externamente, nas relações com fornecedores, parceiros, entre outros.

Exemplos de situações de abuso de poder

- Solicitar, em função do cargo ou posição hierárquica, atividades incompatíveis com a função de colegas ou colaboradores subordinados;
- Usar autoridade, notoriedade, influência ou posição hierárquica para obter vantagens pessoais e/ou profissionais, prejudicando ou não outros colegas;
- Deixar de compartilhar conhecimento ou utilizar informação profissional como forma de obter vantagem pessoal.
- Não caracteriza abuso de poder a cobrança pela realização de tarefas distribuídas e metas acordadas.

Assédio Sexual



Assédio Sexual é caracterizado por comportamentos indesejáveis e constrangedores (verbal, não verbal e/ou físico), por meio de insinuações, contatos físicos forçados, convites impertinentes, chantagens etc., para obter vantagem ou favorecimento sexual.

Exemplos de situações de assédio sexual

- “Cantadas” ou insinuações constantes, de cunho sexual ou sensual, sem que a vítima as deseje;
- Carícias e abordagem maliciosa de conotação sexual;
- Intimidação, represálias, ameaça de demissão, recusa de promoção ou outras injustiças associadas à negação de convite de natureza sexual;
- Comentários e piadas de natureza sexual.



Perguntas frequentes

Então, não é permitido convidar outro colaborador (a) para sair?

Nada impede que colaboradores se relacionem em suas vidas privadas. Mas devemos lembrar que um convite íntimo tem duas possibilidades de resposta: sim ou não. Se você receber um “não”, insistir e passar a constranger a(o) colega, esta conduta pode ser considerada assédio sexual.

Só existe assédio sexual de homens contra mulheres?

Não. Pode haver assédio praticado por homens contra mulheres, mulheres contra homens, homens contra homens e mulheres contra mulheres. Contudo, de acordo com estatísticas sobre o tema, na grande maioria dos casos, o autor do crime é um homem e a vítima é uma mulher. Desta forma, o assédio sexual é uma forma de violência de gênero que prejudica gravemente a saúde mental, o desenvolvimento profissional e a vida de mulheres, principalmente.

Saúde e Segurança no ambiente de trabalho



A segurança do local de trabalho é uma obrigação legal. Contudo, tanto a saúde de nossos profissionais e colaboradores quanto a existência de um ambiente seguro dependem do trabalho de todos. As regras e normas internas devem ser respeitadas. A utilização correta dos equipamentos e materiais devem ser sempre observadas. Por isso, solicitamos que observem se seus colegas, fornecedores e quaisquer outros profissionais estão seguindo devidamente as normas de saúde e segurança do trabalho. Caso você identifique qualquer não-conformidade ou situação de risco, intervenha. Essa responsabilidade é de todos nós.

Uso de substâncias que podem afetar a capacidade de trabalho: álcool, drogas e medicamentos

As pessoas são a nossa maior força. Dessa forma, devemos estar sempre em nossas melhores condições de atender nossos pacientes com qualidade. Por isso, o uso de substâncias que afetem o desenvolvimento das atividades de nossos profissionais e colaboradores não é permitido. É proibido estar sob o efeito de uso de álcool e drogas ilícitas em qualquer área da empresa e em qualquer atividade externa. Se você faz uso de medicação que compromete a sua capacidade para o trabalho, informe imediatamente ao seu gestor, para que ele possa auxiliá-lo a encontrar o correto encaminhamento da situação. A omissão dessa informação coloca todos em risco. A transparência é o melhor caminho.



Brindes, presentes e gratificações

Receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente empresarial. Com o objetivo de evitar que tais práticas influenciem decisões e gerem favorecimentos indevidos, é necessário estabelecer regras. Todos podem aceitar brindes, presentes e outras ofertas de clientes internos e externos (fornecedores, prestadores, clientes e parceiros) desde que: Sejam de caráter simbólico, não sejam transformados em vantagem pessoal ou qualquer tipo de privilégios. É vedado o recebimento de quantias, brindes, presentes etc., de parceiros, fornecedores ou prestadores, que não estejam de acordo com a Política de Compras e de Gestão de Fornecedores. Em caso de dúvidas, os colaboradores, podem consultar a Política de Compras e Gestão de Fornecedores de Produtos e Serviços, por meio do Sistema Efetivo ou procurar a Área de Recursos Humanos ou seu Gestor Imediato.

Corpo Clínico

A prática médica do corpo clínico do HOV é pautada por postura ética e humanizada baseada em técnicas

e evidências científicas sólidas e atualizadas, tanto quanto ao uso de métodos e tecnologia para o diagnóstico, quanto para a indicação e realização do tratamento mais adequado aos pacientes.

Os colaboradores deverão respeitar as diretrizes específicas estabelecidas, sendo certo que todas as práticas e intervenções médicas realizadas nos pacientes deverão ser registradas em prontuário clínico.



Uso adequado e preservação aos materiais

O HOV confia que seus colaboradores tomarão as melhores decisões para o bem-estar de todos, gerando valor para nossa empresa. A boa-fé esperada consiste ainda no fornecimento de informações relativas às operações com precisão, ética e transparência.

Todos os colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços deverão utilizar os recursos, com o devido zelo e a máxima eficiência. Toda informação trocada nos dispositivos de trabalho, fornecidos pela organização, sejam eles telefones, computadores, e-mail, estão sujeitos a verificação e controle, pela nossa equipe de Tecnologia da Informação, ainda que tenham sido fornecidas senhas pessoais de acesso. Por isso, fazemos questão de frisar que todas as informações trocadas por meio de instrumentos corporativos poderão ser verificadas, a qualquer momento e independentemente de notificação e a critério exclusivo desta, sempre que julgar necessária tal verificação. As normas previstas neste item, especialmente com relação ao monitoramento pela empresa não geram expectativa de privacidade e são

aplicáveis ainda que o colaborador utilize aplicativos, dispositivos e ferramentas exclusivos do HOV (e-mail, servidores, sistemas, internet etc.) em dispositivos móveis pessoais. Os colaboradores podem obter informações adicionais consultando a Política de Gestão da Segurança das Informações da Organização - PGSI, por meio do Sistema Effetivo.

As senhas são: Individuais



Os colaboradores recebem no ato de sua admissão senhas de acesso a diversos instrumentos de trabalho, tais como: acesso a rede, e-mail, intranet, sistemas, e sistemas com informações de colaboradores e pacientes, conforme a atividade a ser exercida. Toda senha recebida é pessoal e intransferível.

Senhas de acesso são concedidas para a pessoa, em demonstração de confiança e respeito, e não podem em nenhuma hipótese ser transferidas ou cedidas para que outros as utilizem, sejam colaboradores, fornecedores ou terceiros. As consequências da cessão de senhas pessoais são graves, sujeitas a sanções disciplinares. Se algum colaborador enfrentar qualquer dificuldade com relação a acesso a algum sistema, ou precisar de auxílio em qualquer emergência, deve procurar o seu gestor imediato ou a equipe de TI. Para obter informações adicionais basta consultar a Política de Gestão da Segurança das Informações, por meio do Sistema Efetivo.

Propriedade Intelectual

Reforçamos que todo o material, informação, conclusão, ideia ou qualquer outro material, produzido pelos colaboradores com o material ou informação obtida durante o desempenho das suas funções, pertencem exclusivamente ao HOV.

Confidencialidade das informações

O Hospital de Olhos de Vitória lida com informações confidenciais de seus pacientes, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros. Toda informação é considerada, confidencial. A divulgação de qualquer informação confidencial somente pode ocorrer, após aprovação expressa e formal da Diretoria e de acordo com a legislação vigente e aplicável. Se qualquer colaborador receber alguma solicitação específica, deve necessariamente consultar a Assessoria Jurídica antes de agir. Nenhum colaborador ou prestador de serviços pode usar de conhecimento obtido por informação confidencial, para fins pessoais, contrários aos interesses da empresa, ou contrários à legislação vigente e aplicável. A obrigação de confidencialidade permanece vigente por prazo indeterminado, mesmo após a saída do colaborador da empresa. Para maiores informações consulte a Política de Gestão da Segurança das Informações, por meio do Sistema Efetivo.

Confidencialidade

Também estamos legalmente obrigados a salvaguardar e proteger a privacidade das informações relacionadas aos nossos pacientes. A proteção do sigilo do paciente é levada muito a sério. Discutir ou fornecer informações dos pacientes para alguém que não seja pessoa autorizada é estritamente proibido. Todos devem estar cientes de seu ambiente quando se discute tais informações. Os registros médicos também são documentos confidenciais, o que significa que eles não podem ser compartilhados, exceto com o consentimento do paciente, ou em outras circunstâncias limitadas. Eles não devem ser fisicamente removidos de seu local clínico, alterados ou destruídos. Nenhum colaborador ou prestador de serviços está autorizado a acessar o registro de um paciente sem uma razão relacionada com o seu legítimo trabalho em exercício. Qualquer solicitação não autorizada ou acesso indevido a registros médicos devem ser relatados à Assessoria Jurídica.



Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (LGPD)



Respeitamos a privacidade de todos nossos colaboradores e garantimos que os registros e informações serão tratados de forma confidencial e serão acessados apenas quando estritamente necessário e para fins determinados. O HOV também observa as leis aplicáveis à proteção de dados pessoais (LGPD). Nenhuma informação pessoal de nossos pacientes e colaboradores poderá ser fornecida, a qualquer título, a terceiros, sem o consentimento do titular dos dados. Se qualquer colaborador receber alguma solicitação específica, em razão de determinação judicial ou decorrente de procedimento administrativo, deverá, necessariamente, consultar o Departamento Jurídico, antes de agir.

O HOV e seus colaboradores deverão garantir o cumprimento da Lei N° 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), e que visa, proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade das pessoas naturais. Portanto, deverão ser observados e respeitados os aspectos abordados pela respectiva legislação, em especial a necessidade de consentimento do titular, por escrito e mediante cláusula clara e específica, concordando com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada, além de consentimento específico nos casos de comunicação ou compartilhamento de dados com terceiros.

As denúncias recebidas são analisadas e apuradas por meio dos eventos relatados. Independentemente das medidas administrativas tomadas o relato, em caso de constatação de desvio de conduta, ainda estará sujeito à aplicação das sanções disciplinares pertinentes.

Mídias Sociais e Publicidade

O HOV utiliza as mídias sociais para ampliar e melhorar a qualidade de nossa comunicação, com objetivo de ter um maior alcance, mais transparência e ampliação nos canais de comunicação. No entanto, somente os profissionais devidamente autorizados podem registrar opiniões ou responder comentários postados nas mídias sociais em nome da empresa. A respeito da linguagem a ser utilizada nas mídias sociais, cabe destacar que todos os colaboradores, quando estiverem representando a empresa ou quando divulgarem mídias, utilizando qualquer elemento que possa vincular o nome e/ou imagem do HOV, deverão ter conduta compatível com nosso propósito e valores, e observar as regras contidas neste Código. Esperamos que as pessoas utilizem as mídias sociais de maneira responsável, observando as diretrizes aqui contidas.

Práticas e Gestão de Pessoas

Todos os processos de gestão de pessoas são pautados por critérios objetivos, tais como: formação, experiência, competências, desempenho e valores, sem qualquer tipo de apadrinhamento ou favorecimento. Garantimos a impessoalidade, moralidade, transparência, na seleção, contratação, promoção, desenvolvimento profissional e desligamento de seus colaboradores, favorecendo a retenção de talentos.

Conflito de Interesse

O conflito de interesses surge quando interesses pessoais de seus colaboradores ou de terceiros entram em oposição aos interesses da empresa, gerando um possível favorecimento particular. Portanto, é necessário lidar com ele de forma honesta e transparente para que os interesses da empresa sejam sempre preservados. Todos os conflitos devem ser reportados à Diretoria, tão logo sejam identificados pelos colaboradores e/ou parceiros da empresa, para que sejam formalmente registrados.

Apresentação Pessoal

Todos os colaboradores, parceiros e fornecedores e prestadores devem zelar pela imagem pessoal, trajando-se com roupas e acessórios adequados ao ambiente profissional, de forma apropriada com a função desempenhada. O uso do crachá é pessoal, intransferível e obrigatório para todos colaboradores, durante seu horário de trabalho ou enquanto estiverem nas dependências da empresa. Os colaboradores que utilizam uniforme, jalecos ou aventais, de acordo com a função que desempenham, devem seguir os critérios de sua utilização. As dúvidas sobre as normas de vestimenta e apresentação pessoal, devem ser esclarecidas junto ao seu gestor imediato ou a área de Recursos Humanos. Outra opção para os colaboradores obterem informações adicionais é consultando a Política de Gestão de Pessoas, por meio do Sistema Effetivo.



Indicação/Contratação de Familiares de Colaboradores

Todos os candidatos deverão ser submetidos a todas as etapas do processo seletivo, sem exceção, não havendo qualquer tipo de privilégio. Indicações e contratações com relações de parentesco como: cônjuge, pais, avós, filhos, netos, cunhados, primos, sobrinhos, genros, noras, união estável, relacionamentos de caráter afetivo e ou proximidade devem ser analisadas pela área de Recursos Humanos, não sendo admitidas situações que gerem conflito de interesses. O colaborador que possua vínculo familiar com o candidato não pode participar, tampouco influenciar, de qualquer decisão do referido processo de seleção ou contratação. Havendo aprovação do candidato ele não poderá atuar em condição de subordinação direta na mesma linha de hierarquia. Todas as recontrações estão sujeitas a prévia aprovação da área de Recursos Humanos, em conjunto com a Diretoria.

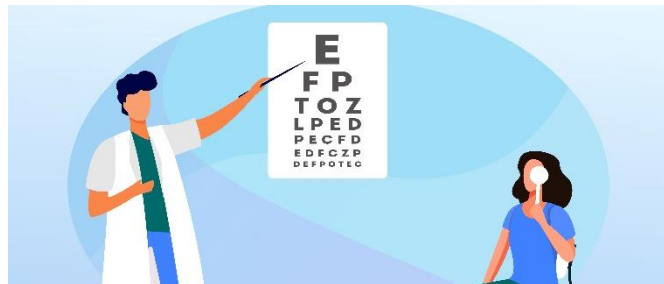
Relacionamento afetivo entre colaboradores na empresa



O HOV respeita a vida pessoal de seus colaboradores. Sendo assim, o relacionamento afetivo entre seus colaboradores será aceito desde que não haja relação de subordinação direta entre os envolvidos, considerando uma mesma diretoria/linha de reporte. Esses relacionamentos aqui descritos deverão ser relatados aos superiores imediatos que deverão, por sua vez, comunicar à área de Recursos Humanos. Não recomendamos que colaboradores nessas condições atuem como pares e respondam a um mesmo gestor. Contratações, promoções internas e transferências que gerem este tipo de situação deverão ser previamente validadas com a área de Recursos Humanos.

Pacientes e seus Familiares

Visamos preservar a integridade física e emocional dos nossos pacientes e seus familiares, por meio do acolhimento e do cuidado individualizado e humanizado. Prezamos pela qualidade, excelência, confiabilidade e eficácia dos serviços prestados. A saúde dos pacientes está em primeiro lugar e o nosso objetivo é servi-los de forma a atender às suas necessidades e superar as suas expectativas, por meio da prestação de serviços com segurança, cuidado, conforto e carinho, além da qualidade e profissionalismo. O HOV disponibiliza informações claras e transparentes, propiciando uma orientação segura aos pacientes, acompanhantes e familiares. Não é admitido que eventuais insatisfações pessoais ou profissionais sejam manifestadas aos pacientes e seus familiares ou na presença destes. Orienta-se a que tais assuntos sejam tratados diretamente com o seu gestor ou setor responsável, se for o caso.



Fornecedores

A relação com nossos fornecedores e prestadores são pautadas em práticas justas, baseada na qualidade, preço, e prazos acordados dos serviços prestados e/ou materiais entregues, bem como o cumprimento das leis e regulamentos em vigor, garantindo uma relação isenta de favorecimentos e privilégios. São garantidas as mesmas oportunidades a todos os fornecedores que desejarem participar de nossos processos de compras e contratações, desde que atendam aos requisitos técnicos estabelecidos, não sendo permitido favorecimento sob quaisquer circunstâncias. Todos os processos devem garantir a escolha do melhor custo-benefício à Instituição. Os fornecedores e prestadores de serviços do HOV devem estar alinhados com nossa política interna, agindo em consonância com as normas que regulam o setor de saúde, a segurança e o ambiente de trabalho, o respeito à privacidade, à dignidade e ao tratamento de informações confidenciais.



Condutas em relação a públicos de relacionamento externos

Os processos de compra são objeto de procedimentos internos, visando garantir o nível de excelência dos serviços prestados a um custo justo, pautando suas decisões relativas à contratação e observando a qualidade, o preço, as condições oferecidas, e a reputação do fornecedor, devendo respeitar as políticas aplicáveis e os processos existentes das áreas competentes. Todo e qualquer colaborador que tiver conhecimento da contratação de algum fornecedor que tenha qualquer tipo de relação ou grau de parentesco, incluindo cônjuges e parentes desses, deve comunicar imediatamente tal fato a nossa Ouvidoria para que a seja avaliado se há necessidade de alguma providência, caso seja identificada situação de conflito de interesses.

Operadores de Plano de Saúde

Nosso relacionamento com as operadoras de planos de saúde é transparente, respeitoso e de cooperação bilateral, devendo ser observado o presente Código de Ética e Conduta, estabelecendo um ambiente saudável para o desenvolvimento das relações comerciais e para o alinhamento das partes quanto às necessidades dos pacientes. O prontuário clínico somente será disponibilizado para as operadoras de planos de saúde, para a finalidade exclusiva de auditoria dos lançamentos na conta hospitalar, sendo vedada sua retirada das instalações do HOV e/ou realização de cópias, totais ou parciais. Será autorizado o acesso aos prontuários clínicos apenas para profissionais devidamente autorizados, os quais devem se comprometer formalmente, a partir do seu cadastramento, a manter o sigilo das informações, tanto dos pacientes quanto dos aspectos do relacionamento médico, comercial e administrativo a que tiverem conhecimento, quando do exercício de suas funções.

Concorrência



Acreditamos que a concorrência livre, leal e justa permite a criação de um ambiente de constante melhoria e de mais oportunidades. Dessa forma, nossos concorrentes devem ser tratados com os mesmos princípios aqui estabelecidos. O HOV é defensor da concorrência leal em todas as suas relações. Por isso, as instituições de saúde similares devem ser tratadas com o mesmo respeito com que espera ser tratada. Nas relações com concorrentes, não será permitido fornecer informações de propriedade do HOV, tampouco manter contatos pessoais ou virtuais, com a intenção de compartilhar dados sigilosos de qualquer natureza, incluindo dados técnicos, científicos, financeiros, comerciais ou estratégicos. Quando estivermos avaliando nossos concorrentes, sempre devemos garantir que a informação seja obtida por meios legais, respeitadas as práticas da legislação Antitruste, vigente e aplicável, com os mais altos padrões éticos.

Práticas de Corrupção e Suborno

O HOV não tolera qualquer prática de corrupção, seja contra a administração, fornecedores, prestadores, clientes ou parceiros. É considerado ato de corrupção ou suborno o recebimento, ou promessa de vantagem, de qualquer natureza, em troca de oportunidade que não existiria sem esta prática. Os colaboradores e prestadores de serviços devem considerar como potencial ato de corrupção, tanto a prática descrita acima, quanto com relação a pacientes, fornecedores, prestadores, clientes ou parceiros. A constatação desta infração sujeitará não apenas às sanções aqui disciplinadas, como também a possíveis ações cíveis e administrativas. Nenhum colaborador deverá ceder a pedidos de pagamento, para aceleração de procedimentos. Caso o colaborador se depare com esse tipo de situação, deverá negar a prática e informar o evento, por meio do Canal de Ouvidoria, para que sejam tomadas as medidas cabíveis.



Contribuições Políticas

Respeitamos a liberdade e individualidade de nossos colaboradores, razão pela qual acata a decisão de cada um sobre filiação e contribuição a partidos políticos.

Doações: Nossos critérios

As doações realizadas pelo HOV ou recebidas por esta empresa, independente da finalidade, devem ser atos espontâneos e descomprometidos, não podendo, portanto, de forma alguma, gerar quaisquer vantagens ou contrapartida material. Como regra geral, as doações efetivadas pela empresa dependem de expressa aprovação da Diretoria, devendo, ainda, ter objetivo legítimo e benefício social comprovado. A entidade que vier a receber a doação deverá apresentar documentos que comprovem a sua regularidade (constituição, idoneidade, transparência), os quais deverão ser arquivados, juntamente com evidência da ação social promovida. Nenhuma doação ou ação de caridade poderá ser realizada por terceiros em nome da ou em referência ao HOV.

Atividades políticas, associativas e comunitárias

Respeitamos o direito do colaborador a ter suas convicções e exercer seu direito de livremente associar-se a um grupo de seu interesse. No entanto, sob nenhuma hipótese, os recursos do HOV, incluindo materiais ou sua marca, poderão ser utilizados nesta atividade. O HOV não admite militância política em suas instalações por parte de seus colaboradores. Qualquer colaborador que queira candidatar-se a um cargo político, de qualquer natureza, por questões meramente regulatórias, deverá informar prévia e expressamente à área de Recursos Humanos, para acompanhamento.



Desenvolvimento Sustentável e o Meio Ambiente

Somos comprometidos com a qualidade e sustentabilidade do meio ambiente. É nosso princípio fundamental respeitar a legislação ambiental, sendo dever de todos minimizar continuamente o impacto ambiental de seus serviços e operações, devendo sempre ser observadas as seguintes medidas: Providenciar a destinação adequada de resíduos conforme normas internas e exigências legais; cuidar para que o consumo de água e energia elétrica seja feito de forma racional; evitar desperdícios de materiais e incentivar o processo de reciclagem. Todas as disposições deste Código de Ética e Conduta, incluindo as disposições constantes neste item, são aplicáveis aos fornecedores, estando estes sujeitos a rescisão de contrato em caso de violação. Os colaboradores podem obter informações adicionais consultando a Política de Gestão Ambiental, por meio do Sistema Effettivo.

Seja um disseminador de boas práticas, esse é um dever de todos!

Canal de Ouvidoria

Cada colaborador deve expressar as suas preocupações sem hesitação, se acreditar de boa-fé, que tenha ocorrido alguma violação ao código, regulamento externo, política ou norma interna. O colaborador será tratado de maneira justa e respeitosa, tendo o compromisso da empresa em proteger seu anonimato. Não será tolerada qualquer forma de retaliação, contanto que ele não esteja envolvido na infração. Todos os relatos devem ser precisos e verdadeiros, além de serem acompanhadas, sempre que possível, de evidências, fatos e dados concretos. Para facilitar a comunicação e o tratamento adequado de tais preocupações, estabelecemos e promovemos canais de comunicação sigilosos, confiáveis, imparciais, e independentes hierarquicamente.



Medidas Disciplinares

As medidas disciplinares serão aplicadas, baseadas na gravidade e/ou reincidência da violação e outras circunstâncias relevantes, que podem incluir: **Advertência verbal ou por escrito, suspensão e até mesmo demissão com ou sem justa causa.**

Além do disposto neste Código e demais normas internas, os colaboradores e parceiros que exercerem funções reservadas às categorias regulamentadas, tais como: enfermeiros, farmacêutico, médicos, técnicos de enfermagem e outros, também deverão seguir o Código de Ética relativo à sua categoria profissional. Os colaboradores e parceiros que praticarem atos contrários ao Código de Ética da sua categoria profissional poderão ser denunciados aos Conselhos Profissionais competentes, para apuração administrativa. É importante ressaltar que todos os parceiros, prestadores e fornecedores estão sujeitos às sanções, tais como suspensão encerramento do contrato e demais penalidades previstas em contrato.

Considerações Finais

Os colaboradores são responsáveis por zelar pela imagem e reputação da empresa. Sendo assim é responsabilidade de todo colaborador, fornecedor, prestador e parceiros conhecer e aplicar as diretrizes do Código de Ética e Conduta, bem como demais documentos normativos internos, a fim de garantir um ambiente e relações pautadas em elevados padrões de conduta ética e nos valores da empresa. A liderança possui um papel fundamental na Gestão da Ética da empresa e é considerada um importante canal de comunicação, para orientação e esclarecimentos de dúvidas dos colaboradores.



Importante

Quando estiver em dúvida a respeito de uma ação ou decisão, responda às seguintes questões:

- Esta ação me incomoda ou me deixa desconfortável?
- Eu gostaria de receber tal tratamento?
- Está de acordo com os valores do HOV?
- Prejudicará outras pessoas?
- O que diz o Código de Ética e Conduta do HOV?
- Há alguma regra relacionada à situação em questão nas políticas, normas e procedimentos da empresa?
- A ação causará impacto na reputação da Empresa?
- Se a empresa fosse minha eu gostaria que meu colaborador tivesse esta atitude?
- Se eu comentasse essa ação, prática ou atividade, as pessoas do meu relacionamento (pessoal.) considerariam a situação aceitável?

Se mesmo assim ainda houver dúvidas, consulte o seu gestor ou a área de Recursos Humanos. As relações do Hospital de Olhos de Vitória com os pacientes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, concorrentes, e quaisquer terceiros se baseiam no cumprimento de todas as normas e regulamentos aplicáveis.

Todos os colaboradores e terceiros devem assegurar que exercem suas atividades em estrita observância às normas aplicáveis e às políticas e procedimentos definidos. Em caso de dúvida, devem buscar o aconselhamento do gestor imediato.

conduta
&
ética

Obrigado



HOSPITAL
DE OLHOS

VITÓRIA