

Manual Institucional

Código de Conduta

Versão 01 - 05/2023



Mensagem da Superintendência

O Sepaco tem como um de seus pilares estratégicos o desenvolvimento das pessoas e a manutenção da cultura organizacional baseada em crenças, normas e valores como respeito, integridade, ética, transparência, honestidade e diversidade, em todas as suas atividades.

Para orientar, acompanhar e assegurar que esses preceitos que devem nortear nosso dia a dia estejam sendo cumpridos, sem exceção, em todas as relações, internas ou externas, nossos colaboradores e todos aqueles que nos representam, sejam eles profissionais médicos ou de outras equipes multiprofissionais, prestadores de serviço ou quaisquer profissionais que conosco atuem, conheçam e apliquem os comportamentos éticos estabelecidos.

Para tanto, temos um Código de Conduta, construído com a colaboração das lideranças, que deverá ser observado por todos, sempre focando na condução correta das atividades e no respeito às pessoas.

Esperamos que todos coloquem em prática nossos princípios para, juntos, construirmos uma relação duradoura e sólida, num ambiente acolhedor e de respeito.

Atenciosamente,



Luci Usberco
Superintendente Geral

1. Institucional

1.1 Sobre o Sepaco



Hospital Sepaco - Rua Vergueiro,
4210, Vila Mariana

Filantrópico, inaugurado em 1979, Sepaco é referência no controle de infecção hospitalar no Brasil. Em 2000, o Sepaco abriu as portas para atendimento de convênios e particulares.

Voltado para atender alta complexidade, conta com mais de 260 leitos (enfermaria, apartamento e UTIs Adulto, Neonatal, Pediátrica e Cardiológica), um corpo clínico com sólida formação profissional em várias especialidades, além de modernos equipamentos para diagnósticos.

Hoje, conta com um centro de oncologia próprio, uma área de hemodinâmica, ressonância magnética, medicina fetal, cirurgias cardíacas congênitas adulto e pediátrica entre outras de alta complexidade. A busca pela melhoria contínua permanece com constantes aperfeiçoamentos em hotelaria, tecnologia, qualidade e segurança. Tudo para oferecer o melhor serviço ao paciente e busca constante pela sustentabilidade financeira e do meio ambiente.



Institucional

1.2 Visão

Visão Geral

Somos um sistema integrado de saúde que agrega humanização, qualidade e custos competitivos.

Colaboradores

Temos orgulho de fazer parte do Sepaco que proporciona ambiente para a realização, desenvolvimento profissional e contribui para a qualidade de vida.

Clientes

Somos uma instituição de saúde justa, segura e humanizada que atende de forma personalizada com agilidade e resolutividade.

Comunidade

Praticamos a cidadania, a sustentabilidade e incentivamos a responsabilidade social.

Fornecedores

Valorizamos relacionamentos comerciais éticos, transparentes e íntegros.

Conselho

O sistema integrado de saúde que saiu do **papel**, faz a diferença, atendendo as expectativas e colaborando com a responsabilidade social das empresas do setor.

Segmento de Saúde

Somos um modelo nacional de gestão diferenciada de assistência à saúde, idôneo e competitivo, estruturado na integração entre atendimento humanizado.

Institucional

1.3 Missão

Cuidar de nossos clientes com integridade, acolhimento, competência e preço competitivo.

1.4 Valores



Integridade - Praticamos sempre princípios de honestidade, respeito, ética e justiça.

Comprometimento - Cumprimos nossos objetivos com iniciativa e responsabilidade.

Trabalho em equipe - Integramos as áreas e os profissionais na busca das melhores soluções para a instituição e crescimento individual.

Saber - Buscamos e difundimos conhecimento pessoal, profissional e institucional.

1.5 Crença



Qualidade e eficiência fazem bem à saúde.

Institucional

1.6 Postura perante o mercado



Integridade

Humanidade



Trabalho em Equipe

Credibilidade



Complexidade

Eficiência

1.7 Princípios: “Jeito de ser Sepaco”



- 1 -** O Sepaco somos nós.
- 2 -** Mais do que tarefas, temos compromissos.
- 3 -** Ouça com força, e sinta o que o outro sente.
- 4 -** Motive e impulse respeitando as diferenças.
- 5 -** Na busca da solução, vá ao local do problema.
- 6 -** Tudo pode ser melhorado. Compartilhe e transmita.
- 7 -** Não importa quem tem razão, mas sim encontrar a solução.
- 8 -** Aprimore continuamente a integração técnico-administrativa.
- 9 -** Toda decisão deve assegurar a sustentabilidade da empresa.

2. Objetivo

Este Código de Conduta tem por objetivo estabelecer os padrões e normas de conduta éticos que devem nortear as ações de todos que se relacionarem com o Sepaco, a fim de que suas práticas possam ocorrer dentro das normas legais, técnicas e em consonância com princípios e valores da instituição.

3. Abrangência

O presente Código de Conduta aplica-se a todos os pacientes/familiares, acompanhantes, cuidadores, colaboradores, corpo clínico, operadoras de planos de saúde, prestadores de serviços, parceiros e demais terceiros que venham a interagir com o Sepaco, independentemente da forma de atuação e relacionamento (“Stakeholders”).

4. Relacionamentos

Em seu dia a dia, o Sepaco se relaciona com os mais diferentes “Stakeholders”, para seu objeto social, econômico e legal. A seguir, serão descritas as condutas esperadas por todos os integrantes do Sepaco no âmbito de suas relações.

4.1 Pacientes/familiares/acompanhantes/cuidadores

Nossos clientes são a razão de nossa existência.

O padrão de atendimento Sepaco leva em consideração cinco pilares que são praticados por todos os colaboradores:



Todo atendimento é realizado de forma respeitosa, cortês e educada, respondendo com clareza e objetividade aos questionamentos que forem feitos, demonstrando eficácia, eficiência e qualidade na solução.

O atendimento é realizado de maneira uniforme, humanizada, acolhedora e livre de qualquer tipo de preconceito.

4. Relacionamentos

4.2 Colaboradores



O profissional é visto de forma integral, ou seja, não basta “ser bom tecnicamente”, mas o aspecto comportamental e sua apresentação pessoal também precisam estar alinhados ao **“Jeito de Ser Sepaco”**.

Nossa instituição faz questão que todos que aqui estão desenvolvendo suas atividades e prestando serviços, independentemente da forma e tipo de vínculo com a instituição, e da posição hierárquica, adotem uma postura ética e de respeito com o ser humano.

4.3 Corpo Clínico

A relação com o corpo clínico é baseada nos princípios do Sepaco. Assim, o corpo clínico deve sempre buscar a máxima qualidade assistencial, a segurança do paciente e a busca da melhoria contínua, respeitando os seguintes preceitos:

- I Zelar pelo nome da instituição;
- II Prezar pelo desenvolvimento das suas atividades e pela excelência no atendimento ao cliente;
- III Respeitar os demais colaboradores da instituição;
- IV Efetuar registros, como evolução, prescrição, etc. Que reflitam de forma clara e precisa a sua atividade profissional, a segurança do paciente e da instituição.

4. Relacionamentos

4.4 Prestadores de Serviço

O relacionamento com prestadores de serviços, parceiros e demais terceiros deve ser baseado na transparência e na ética, sendo proibido aceitar qualquer incentivo em dinheiro, gorjetas, presentes de valores significativos bem como qualquer outro tipo de benefício ou vantagem que possam influenciar ou interferir na sua conduta, quer seja economicamente aferível ou não. Desse modo, devem ser cumpridas e aderidas as condutas éticas do Sepaco, de modo que se espera atitudes dignas e íntegras representadas pelo cumprimento das exigências legais, ambientais, sanitárias, de segurança no trabalho e demais aplicáveis.

4.5 Operadoras de Plano de Saúde

As relações do Sepaco com as operadoras de planos de saúde são pautadas pela legislação vigente, devendo ser instrumentalizadas por meio de contratos previamente negociados e assinados entre as partes. Para tanto, o Sepaco se pauta na honestidade, integridade e idoneidade nos contatos com as operadoras, se abstendo de:

- I Depreciar a imagem de operadoras ou de convênios perante seus usuários, ainda que estes a depreciem.
- II Depreciar a imagem do hospital perante os representantes de operadoras ou de convênios.
- III Emitir opiniões sobre a qualidade de operadoras ou de convênios.

4. Relacionamentos

4.6 Imprensa e meios de comunicação



A fim de se evitar repercussões e/ou informações desencontradas, é vedado a qualquer colaborador e ou prestador de serviço realizar contatos, comunicados, declarações e entrevistas em nome do Sepaco, sem a prévia autorização do setor de Comunicação, Assessoria de Imprensa e da Superintendência.

As questões internas do Sepaco, incluindo informações de pacientes, tratamentos, políticas internas e toda e qualquer questão relacionada a trabalho não devem ser comentadas ou discutidas em locais de grande circulação de pessoas (elevadores, hall, refeitório) e locais públicos (meios de transporte, restaurantes etc.), devendo ser adotado o sigilo adequado que a questão merece.

4. Relacionamentos

4.7 Autoridades, Agentes Públicos e/ou Órgãos Governamentais

Todos os “Stakeholders” do Sepaco devem agir com honestidade, transparência, ética e licitude nos relacionamentos mantidos com Agentes Públicos e órgãos da administração pública.

Para fins deste Código de Conduta, entende-se por Agente(s) Público(s); (I) toda(s) a(s) pessoa(s) que ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerça cargo, emprego ou função pública em qualquer órgão ou entidade da administração pública ou em empresa contratada ou conveniada para a execução de atividade objeto de concessão pela administração pública; (II) exerça cargo, emprego ou função em empresas públicas ou controladas pelo governo, incluindo sociedades de economia mista, bem como em fundações públicas; (III) integre partido político ou seja candidata a cargo político; e (IV) exerça cargo, emprego ou função pública em órgãos, entidades estatais ou em representações diplomáticas de país estrangeiro, assim como em pessoas jurídicas controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público de país estrangeiro ou em organizações públicas internacionais.

Os interlocutores do Sepaco não podem, sob qualquer hipótese e/ou justificativa, prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida para Agente Público, órgãos do Terceiro Setor ou da administração pública e/ou terceira pessoa a eles relacionada, devendo estender essa obrigação a terceiros eventualmente contratados por suas instituições.

4. Relacionamentos

4.8 Relacionamento com a Sociedade e Meio Ambiente

Incentivamos e apoiamos nossos colaboradores em atividades voltadas à comunidade e à preservação do meio ambiente. Para um futuro melhor, precisamos economizar e preservar os recursos naturais e o meio ambiente. Não podemos desperdiçar a água, alimentos e energia elétrica.

O Sepaco investe na conscientização das pessoas, além de adotar medidas de economia. É um assunto que está sempre em pauta.

5. Conflito de Interesses

No dia a dia do Sepaco, inúmeras são as relações que podem ocorrer, podendo surgir situações capazes de ensejar um "conflito de interesse. Para diferenciar, conflito de interesse é definido como toda situação ou conduta que:

- I afete ou possa afetar o desempenho profissional de qualquer **integrante do Sepaco**, no exercício de suas funções;
- II afete ou possa afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões dos **integrantes em benefício do Sepaco**;
- III que afete ou possa afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões de **outros integrantes ou de terceiros, inclusive Agentes Públicos**, ou ainda,
- IV tenha como **objetivo a obtenção indevida de benefícios pessoais próprios e/ou para terceiros**.

Qualquer situação deve ser comunicada, imediatamente, na forma prevista no item 8 deste Código de Conduta.

6. Ambiente de trabalho e segurança

O Sepaco respeita a diversidade e individualidade das pessoas, preservando sua privacidade, não admitindo a prática de atos discriminatórios ou intimidatórios de qualquer natureza. Para a manutenção de um bom ambiente de trabalho, onde o respeito, as individualidades e a privacidade das pessoas sejam asseguradas, se faz necessário o estabelecimento, entendimento e cumprimento de regras coletivas, tanto nos aspectos legais, como nos aspectos organizacionais e nas relações humanas.

Assim, para melhor convivência no ambiente de trabalho, espera-se que sejam observadas as seguintes diretrizes básicas de convivência:

- I Respeitar as pessoas, independentemente no nível ou posição hierárquica;
- II Observar a legislação vigente, bem como as regras internas de acesso à instituição (políticas, regimentos, etc);
- III Não utilizar cargo ou função para criar qualquer tipo de constrangimento e/ou vantagens;
- IV Não comercializar produtos, rifas, dentre outros itens e/ou efetivar empréstimos nas dependências do Sepaco;
- V Zelar pela aparência pessoal e utilizar uniformes e/ou vestimentas adequadas para o desempenho da função;
- VI Zelar por equipamentos, móveis, uniformes e estrutura física da instituição;
- VII Respeitar o horário de trabalho, pois atrasos e ausências prejudicam outros colegas e o atendimento aos nossos clientes (“Quem falta faz falta”).
- VIII Utilizar equipamentos destinados ao nosso trabalho de forma adequada e para fins profissionais;
- IX De acordo com a Lei Estadual nº 13.541 de 07/05/2009 é expressamente proibido fumar nas dependências do Sepaco
- X A NR-32 é abrangente e protege os trabalhadores da saúde. Alguns itens não são permitidos, como:
Adornos: como piercings, brincos que ultrapassem o lóbulo da orelha, colares, pulseiras e relógios;
Sapatos abertos e saltos altos; Evite o Consumo de alimentos nos postos de trabalho.
- XI Evitar conversas em corredores: Por não ser um lugar adequado, atrapalha a passagem e gera barulho, incomodando outras pessoas;
- XII Acionar fluxos de segurança à menor percepção de riscos físicos, morais e/ou éticos.

7. internet, E-mail e Mídias Sociais

O sistema de internet e e-mail do Sepaco devem ser utilizados para propósitos relacionados às atividades exercidas de acordo com o cargo. O colaborador não deve ter a expectativa de privacidade quanto às informações transmitidas ou armazenadas por meio dos sistemas de informação disponibilizados pelo Sepaco (Internet, e-mail, telefone corporativo), uma vez que tais informações são de domínio institucional.

Quanto às redes sociais, a imagem pessoal dos colaboradores pode ser associada com a imagem do Sepaco. Portanto, em suas postagens, o colaborador e ou prestador de serviço deverá assegurar-se de não realizar nenhuma referência ao Sepaco ou mesmo divulgação de fotos que contenham sua logomarca.

O celular pessoal do colaborador deve ser evitado durante o período de trabalho de modo que não atrapalhe suas atividades. É vedada a utilização de softwares não licenciados e não aprovados pela instituição, bem como deve ser respeitada a restrição de perfil de usuário de acesso aos diversos sistemas utilizados na instituição.

8. Comunicação sobre as diretrizes do Código de Conduta

O Código de Conduta deverá ser amplamente divulgado e veiculado pelo Sepaco, de modo que se encontra disponível na intranet.

9. Conduta esperada

Todas as categorias profissionais presentes na instituição devem seguir as leis, regulamentos, políticas e normas internas e externas à organização, inclusive os códigos de ética de cada categoria profissional.

Qualquer tipo de discriminação, seja em relação à raça, sexo, condição social, orientação sexual, abuso de poder, agressividade, assédio moral ou sexual ou qualquer outra não será tolerada.

Não é permitido aceitar ou praticar, independentemente da forma (dinheiro, produtos, serviços, viagens, vantagens e benefícios, quer aferíveis economicamente ou não, etc.) suborno de pessoas físicas ou jurídicas com as quais se mantenha qualquer relação profissional.

Deve ser combatida qualquer forma de corrupção em nosso meio. De igual modo, deve ser evitado o constrangimento dos colegas e manter o clima de cordialidade e respeito, sempre e em qualquer ocasião. Toda e qualquer pessoa deve se abster de disseminar conteúdos nas redes sociais que não condizem com nossos valores e sem prévia autorização.

Espera-se que todos conheçam e possam difundir em práticas do dia a dia as diretrizes contidas neste Código, sendo que o respeito às opiniões divergentes de caráter construtivo é uma importante ferramenta para solucionar conflitos.

Assim, todo e qualquer colaborador e/ou prestador de serviço do Sepaco deve trabalhar de forma correta, a fim de contribuir para a melhoria dos processos.

10. Privacidade e Segurança da informação e de Dados Pessoais



Visando garantir a privacidade e segurança dos nossos pacientes, colegas de trabalho e da instituição, devemos manter sigilo e confidencialidade no tocante a serviços, documentos, produtos, preços, contratos, dados financeiros, econômicos e contábeis, projetos, dentre outros.

Criar uma cultura de respeito à confidencialidade implica propiciar e zelar por um ambiente que favoreça esta atitude, onde líderes, colaboradores e prestadores de serviço, atuem na posição de agentes disseminadores dessa cultura respeitando o sigilo médico e o direito ao sigilo e a intimidade, fazendo com que essa cultura seja extensiva a todo e qualquer paciente, colaborador ou prestador de serviço, independentemente de sua condição.

10. Privacidade e Segurança da informação e de Dados Pessoais

Dessa forma, as seguintes diretrizes devem ser observadas e cumpridas:

- I Todas as informações referentes ao paciente ou a sua saúde, incluindo resultados de exames, são confidenciais;
- II Somente profissionais envolvidos de alguma forma no cuidado do paciente, o próprio paciente ou seu representante legal podem ter acesso às informações do prontuário;
- III O Sepaco entende que a questão do sigilo médico implica criar e cultivar entre seus colaboradores uma cultura de respeito ao direito do paciente no que tange à confidencialidade das informações sobre seu estado de saúde, diagnóstico, origem da doença e tratamento;
- IV As informações do prontuário de pacientes não devem ser acessadas ou utilizadas para fins pessoais ou por curiosidades. O acesso desnecessário tem implicações ética e do sigilo profissional podendo acarretar em sanções administrativas;
- V Não expor informações confidenciais em elevadores, áreas de convivência, na porta do quarto do paciente ou nos postos de serviço;
- VI É proibido fotografar ou fazer filmagens de pacientes, acompanhantes ou qualquer dependência do Sepaco;
- VII É proibido obter cópias ou repassar arquivos e informações que sejam de titularidade do Sepaco, de seus pacientes e “Stakeholders”, exceto se no estrito cumprimento de obrigação legal ou que seja necessária para o exercício da profissão;

10. Privacidade e Segurança da informação e de Dados Pessoais

- VIII Não é permitida a publicação de informações confidenciais do Sepaco nas redes sociais, em qualquer plataforma digital ou em meio físico;
- IX Não emprestar ou divulgar senhas de trabalho e /ou bancárias para colegas de trabalho;
- X É vetado acessar páginas, armazenar, transmitir ou retransmitir qualquer material de conteúdo obsceno, ofensivo, difamador, violento, sexual e outros não condizentes com o trabalho realizado;
- XI As questões de natureza ética das diversas categoriais profissionais serão tratadas levando em consideração os seus respectivos códigos de ética e comissões existentes;
- XII Os profissionais do Sepaco deverão realizar a troca periódica de suas senhas de acesso (login) aos sistemas da instituição (site, portal, software, etc.) conforme estabelecido pelo Sepaco, podendo a não aceitação acarretar nas sanções administrativas;
- XIII Na hipótese de o colaborador realizar compartilhamento, reprodução, transmissão, arquivamento ou a eliminação de dados pessoais de pacientes, colaboradores, prestadores de serviços, etc., o responsável pelo ato deverá imediatamente entrar em contato com o setor responsável para informar o ocorrido;
- XIV Caso ocorra um incidente de segurança da informação na base de dados do Sepaco, que ocasione a perda, extravio, compartilhamento indevido ou exclusão de informações e/ou dados pessoais, os colaboradores que tiveram acesso e/ou trataram tais informações, poderão ser convocados a prestar esclarecimentos.

11. Canal de Denúncias de violação ao Código de Conduta

O Sepaco encoraja cada colaborador a expressar as suas preocupações sem hesitação, desde que sendo de boa-fé, caso tenha notado alguma violação a este Código, política ou norma interna do Sepaco, bem como as leis vigentes no país. O denunciante será tratado de maneira justa e respeitosa, tendo o compromisso do Sepaco em proteger seu anonimato. Todas as denúncias devem ser precisas e verdadeiras, além de serem acompanhadas, sempre que possível, de evidências, fatos e dados concretos. Para facilitar a comunicação e o tratamento adequado de tais preocupações, o Sepaco estabelece e promove canais de comunicação sigilosos, confiáveis e imparciais por meio do endereço de e-mail canalconfidencial@sepaco.org.br ou pela página www.sepaco.org.br/canal-confidencial

12. Brindes e Doações

O Sepaco proíbe o oferecimento ou a promessa de dinheiro, presentes, brindes, viagens e convites de entretenimento e refeições de negócio a agentes públicos e privados, seus familiares e assessores com o intuito de não influenciar suas decisões em benefício próprio, bem como a sua solicitação ou recebimento com a mesma finalidade. Tais práticas são consideradas ilícitas e podem vir a ser tipificadas como corrupção ativa e/ou passiva, sujeitando-se às penalidades da Lei nº 12.846/13.

13. Violações

O erro faz parte do aprendizado e deve ser comunicado e encarado como uma oportunidade de melhoria. O diálogo, a orientação e o acompanhamento são instrumentos importantes para o crescimento das pessoas e faz parte do papel da liderança. Entretanto, esgotadas todas as etapas de orientação, a punição se faz necessária, deixando de lado as emoções e diferenças pessoais.

Os colaboradores e prestadores de serviços transgressores das normas deste Código de Conduta, estão sujeitos às consequências previstas em lei, nas normas internas e ou nos regimentos de cada categoria.

14. Vigência

O presente Código de Conduta foi devidamente aprovado e vigerá por tempo indeterminado, cabendo também à alta administração promover a sua divulgação e a sua atualização sempre que necessário.

