CÓDIGO DE **CONDUTA ÉTICA**

NEFROSTAR

ÍNDICE

1. A quem se destina 03
2. Respeito com os clientes 04
3. Respeito com as pessoas 06
4. Respeito com a instituição 07
5. Respeito com os terceiros 10
6. Respeito com os agentes públicos 12
7. Respeito à livre concorrência 13
8. Respeito com o meio ambiente, saúde e segurança 14
9. Atividades de caráter político 15
10. Canais de denúncias 16
11. Medidas disciplinares 18
Referências 19

1. A QUEM SE DESTINA

Este “Código de Conduta” se aplica a toda equipe da Nefrostar, de qualquer nível hierárquico, incluindo corpo clínico aberto, voluntários, menores aprendizes, estagiários, trainees, diretores, membros de conselho, residentes, pacientes, acompanhantes, visitantes e quaisquer terceiros envolvidos com a clínica, sendo aqui denominados como “Integrantes”.

A Nefrostar e seus Integrantes comprometem-se a cumprir com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas da clínica. A legislação brasileira em vigor prevalecerá em caso de conflito com os demais textos.

2. RESPEITO COM OS CLIENTES

Para fins deste Código de Conduta, serão considerados “Clientes”, o paciente, assim como seu representante legal e seu acompanhante.

A Nefrostar e seus Integrantes se comprometem a:

a. Tratar todos os Clientes com educação, humanismo, respeito, gentileza e compreensão. Este também deve ser o espírito no relacionamento entre os Integrantes.

b. Dar respostas claras e rápidas para atender aos anseios do paciente quanto às informações sobre os serviços ou tratamentos aos quais estiver sendo submetido.

c. Evitar comentários pessoais sobre outros membros da equipe ou sobre eventos ocorridos no ambiente de trabalho. Questões sobre relacionamento intra ou extra - equipe devem ser tratadas nas vias adequadas, jamais diante dos Clientes.

d. Caso tenham alguma dificuldade com determinado Cliente, solicitar a presença de seu superior para auxiliá-lo na melhor conduta para aquela situação.

e. Não incomodar os Clientes com questões pessoais e desnecessárias. A abordagem por parte dos Integrantes deverá sempre visar à prestação de serviço de qualidade por parte da clínica.

f. Agir com discrição, solicitando apenas as informações necessárias dos Clientes.

g. Divulgar as informações dos pacientes apenas quando estritamente necessário ao desempenho da atividade do cuidado.

h. Manter o foco no paciente, atrelando o resultado à qualidade de vida do paciente.

i. Garantir a eficiência no tempo de atendimento.

A Nefrostar e seus Integrantes comprometem-se a adotar os mais rigorosos procedimentos para a proteção das informações dos pacientes. Essa medida é necessária para que os pacientes sintam-se confortáveis em dividi-las com a Nefrostar e seus Integrantes, possibilitando que a equipe de cuidado tome sempre as melhores decisões. Todas as informações de paciente são confidenciais, sejam elas referentes a dados pessoais ou ao estado de saúde.

A Nefrostar e seus Integrantes não permitirão a divulgação, em qualquer mídia, de quaisquer informações dos pacientes, salvo em casos autorizados pelo paciente ou por ordem judicial.

O acesso ao prontuário e resultados de exames do paciente só pode ser feito pelos Integrantes autorizados, que estão obrigados à manutenção do sigilo das informações de seu conteúdo. É vedado a esses Integrantes permitir o manuseio e acesso aos prontuários por pessoas não obrigadas pelo sigilo profissional.

Em razão do sigilo das informações contidas no prontuário, o acesso por Integrante que não for responsável pelo paciente será limitado às situações emergenciais, sendo necessário sempre justificar adequadamente a razão do acesso.

3. RESPEITO COM AS PESSOAS

A Nefrostar e seus Integrantes respeitam a diversidade, bem como as características e as escolhas pessoais de cada indivíduo e não permitirão qualquer tipo de discriminação com base em etnia, credo, nacionalidade, sexo, idade, cidadania, religião, origem regional, deficiências físicas, estado civil, entre outros.

Assédio e comportamento indevido: não é permitido qualquer tipo de comportamento que possa ofender a integridade física ou psíquica de qualquer indivíduo. Esse comportamento inclui, mas não se limita ao assédio sexual, assédio moral, agressão física ou qualquer outro tipo de ação ofensiva.

Trabalho forçado: a Nefrostar não empregará e não permitirá a contratação, por parte dos Terceiros, de trabalho forçado ou compulsório, na forma da legislação brasileira em vigor.

Trabalho infantil: a Nefrostar não empregará e não permitirá a contratação, por parte dos Terceiros, de trabalho infantil, na forma da legislação brasileira em vigor.

4. RESPEITO COM A INSTITUIÇÃO

Todas as atividades e decisões da Nefrostar e de seus Integrantes, no exercício de suas funções, serão tomadas e conduzidas de forma íntegra e transparente, resguardando os melhores interesses da clínica e de acordo com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas da Nefrostar.

Conflito de Interesses: não é permitida a realização de acordos ou a tomada de ações ou decisões em face de potencial Conflito de Interesses.

a. Será considerado "Conflito de Interesses" qualquer situação ou conduta que:
• afete ou possa afetar o desempenho profissional dos Integrantes, no exercício de suas funções;
• afete ou possa afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões dos Integrantes em benefício da Nefrostar;
• que afete ou possa afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões de outros Integrantes ou de Terceiros, inclusive Agentes Públicos, ou IV) tenha como objetivo a obtenção indevida de benefícios pessoais próprios e/ou para Terceiros.

b. A caracterização do Conflito de Interesses independe da concretização de dano ou de benefício.

Combate à Corrupção: não é permitido o pagamento ou o recebimento de qualquer forma de propina, suborno ou qualquer outra vantagem indevida, dentro ou fora do Brasil. A simples promessa também será interpretada como um ato indevido.

Todos os pagamentos efetuados ou recebidos pela Nefrostar ou por seus Integrantes, no exercício de suas funções, deverão estar expressamente previstos em contrato e/ou refletir de forma completa e precisa uma transação licitamente realizada.

Para fins deste Código de Conduta, serão consideradas "Vantagens Indevidas" quaisquer tipos de vantagens prometidas, oferecidas ou dadas a um Agente Público ou a um terceiro relacionado a este em troca de benefício ou expectativa de benefício. Tal vantagem não se limita a pagamentos em dinheiro, podendo incluir, por exemplo, presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego.

Fraude: todas as condutas dos Integrantes devem estar pautadas pela transparência, boa-fé e integridade. Independentemente de gerar benefícios à Nefrostar ou aos Clientes, condutas fraudulentas realizadas pelos Integrantes não são admitidas.

Equipamentos, recursos e insumos: os Integrantes deverão utilizar racionalmente os equipamentos, recursos e insumos da Nefrostar, de modo a evitar desperdícios e, única e exclusivamente, para realização de atividades diretamente relacionadas ao serviço prestado pela clínica. O uso para propósitos ilegais, obtenção de benefícios pessoais, prejuízo de outrem e/ou financiamento de atividades políticas, é terminantemente proibido. Compete ainda a cada Integrante zelar para que os ativos da Nefrostar não sejam objeto de dano, furto ou uso inadequado.

Proteção de dados e confidencialidade: a Nefrostar e seus Integrantes deverão tratar como confidencial qualquer dado ou informação que não seja pública e/ou cuja divulgação não tenha sido autorizada pela pessoa a quem se refere. A obrigação de confidencialidade deverá permanecer mesmo após o desligamento ou descredenciamento dos Integrantes.

5. RESPEITO COM OS TERCEIROS

Para fins deste Código de Conduta, serão considerados "Terceiros" quaisquer parceiros de negócios, fornecedor, prestador de serviços, consultor, agente, intermediário, representante ou qualquer outra parte envolvida com a Nefrostar que não seja definida como Cliente ou Agente Público.

A Nefrostar e seus Integrantes comprometem-se a conduzir o relacionamento com os Terceiros de forma ética e transparente, resguardando os melhores interesses da clínica e de acordo com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas.

De acordo com a legislação brasileira, em determinadas hipóteses, a Nefrostar pode ser responsabilizada pelos atos praticados pelos Terceiros. Dessa forma, todos os Terceiros devem seguir este Código de Conduta.

A Nefrostar e seus Integrantes comprometem-se a garantir que a contratação de Terceiros, como fornecedores de bens ou serviços, seja feita de forma imparcial, prevalecendo sempre a escolha com base em especificações técnicas e que melhor atenda às necessidades da clínica.

Todos os pagamentos efetuados ou recebidos pela Nefrostar ou por seus Integrantes, no exercício de suas funções, deverão estar expressamente previstos em contrato e/ou refletir de forma completa e precisa uma transação licitamente realizada.

Não aceitarão nem oferecerão presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego, ou quaisquer outros itens de/a Terceiro, em troca de benefício ou expectativa de benefício, ou que estejam em desacordo com as políticas e normas internas da Nefrostar.

6. RESPEITO COM OS AGENTES PÚBLICOS

Para fins deste Código de Conduta, serão considerados "Agentes Públicos" quaisquer pessoas que, ainda que de forma transitória ou sem remuneração:

- exerçam função pública;
- trabalhem ou exerçam cargo em um órgão público brasileiro ou estrangeiro;
- trabalhem ou exerçam um cargo em uma empresa ou instituição controlada ou administrada pelo governo;
- representem ou exerçam um cargo em um partido político;
- candidatos a cargo político.

A Nefrostar e seus Integrantes comprometem-se a conduzir o relacionamento com os Agentes Públicos de forma ética e transparente, resguardando os melhores interesses da Nefrostar e de acordo com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas da clínica.

A Nefrostar e seus Integrantes não prometerão, oferecerão ou darão qualquer vantagem indevida a um Agente Público, ou a um terceiro relacionado a este, em troca de benefício ou expectativa de benefício. Tal vantagem não se limita a pagamentos em dinheiro, podendo incluir, por exemplo, presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego.

7. RESPEITO À LIVRE CONCORRÊNCIA

Todas as atividades e decisões da Nefrostar e de seus Integrantes, no exercício de suas funções na clínica, serão tomadas e conduzidas de forma independente, respeitando os princípios da livre concorrência, de acordo com a legislação brasileira em vigor.

Não é permitida qualquer conduta, sob qualquer forma de manifestação, que tenha por objeto ou possa resultar em infrações da ordem econômica de acordo com a legislação brasileira em vigor, tais como abuso de posição dominante, acordos para fixação de preço, conluio para fraudar licitação, entre outras.

8. RESPEITO COM O MEIO AMBIENTE, SAÚDE E SEGURANÇA

A Nefrostar e seus Integrantes comprometem-se a cumprir a legislação ambiental e sanitária, além das políticas e normas internas da clínica, bem como se empenhar na preservação do meio ambiente. A gestão ambiental deve objetivar o desenvolvimento sustentável por meio do descarte adequado de resíduos e o consumo racional.

A Nefrostar preza pela segurança dos Integrantes e Terceiros e determina que eles promovam esforços para cumprir todas as normas de segurança.

Os Integrantes não trabalharão sob o efeito de drogas ilegais ou do álcool. O fumo de tabaco, por sua vez, só será permitido nos locais autorizados pela legislação local.

Não será permitido o acesso às suas dependências pessoas portando armas de fogo, armas brancas ou qualquer outro dispositivo inflamável ou explosivo que possa colocar em risco a vida, exceto se trazido por pessoas autorizadas para o desempenho da sua função.

A Nefrostar e seus Integrantes comprometem-se a cumprir com os mais altos padrões higiênicos.

9. ATIVIDADES DE CARÁTER POLÍTICO

A Nefrostar respeita a livre expressão, manifestação e participação de seus Integrantes em atividade política, filiação partidária e candidatura para cargo público ou político, e qualquer uma dessas atividades são de caráter pessoal e dissociadas da Nefrostar.

A Nefrostar não permitirá que seus Integrantes, no exercício da livre expressão, manifestação e participação em atividades políticas de qualquer natureza utilizem seu cargo, recursos ou quaisquer meios da clínica para influenciar a decisão pessoal de outros.

É proibida a propaganda e atividade política de qualquer natureza nas dependências da Nefrostar, assim como é vedada a vinculação da imagem ou do seu nome para propaganda ou atividade política.

10 CANAIS DE DENÚNCIAS

Os Integrantes que suspeitarem ou descobrirem qualquer conduta indevida deverão reportar imediatamente à Diretoria, por um dos canais de denúncia.

Além dos Integrantes, qualquer outra pessoa poderá fazer uma denúncia à Nefrostar. As denúncias deverão ser feitas de forma ética, transparente e não deverão ter como objetivo satisfazer interesses próprios, de Terceiros ou prejudicar a imagem de terceiros.

O denunciante poderá fazer a denúncia de forma anônima ou identificada.

Sempre que um Integrante for abordado por um Terceiro, especialmente por fabricante ou distribuidor de produtos para saúde e medicamentos, para influenciar em pesquisas realizadas pela Nefrostar, a Diretoria deve ser imediatamente comunicada.

Todas as informações prestadas pelo denunciante serão tratadas de forma confidencial e serão divulgadas apenas às pessoas envolvidas no processo de investigação.

Não será permitido qualquer tipo de retaliação, especialmente contra o denunciante.

O denunciante que comprovadamente fizer uma denúncia falsa ou que tenha como objetivo satisfazer interesses pessoais próprios ou de Terceiros ou prejudicar a imagem de Terceiros, poderá sofrer medidas legais ou disciplinares, conforme previsto na legislação brasileira em vigor.

Denúncias e/ou elogios deverão ser formalizadas para o setor de Ouvidoria, pelo e-mail **ouvidoria@nefrostar.com.br**.

Esse setor é responsável por receber e dar os devidos encaminhamentos para as demandas apresentadas, sejam elas positivas ou negativas.

Todas as denúncias serão recebidas, registradas e investigadas pela Diretoria.

Cabe à Diretoria manter registro de todos os relatos, informações, documentos produzidos, relatórios e medidas tomadas durante o processo de tratamento da denúncia, bem como da metodologia utilizada nas investigações.

É proibido eliminar ou adulterar qualquer documento que possa ser requisitado por órgãos públicos. Sempre que algum Integrante for identificado eliminando ou adulterando tais documentos, a conduta deve ser imediatamente interrompida e a Diretoria comunicada.

11. MEDIDAS DISCIPLINARES

A violação do Código de Conduta, das políticas internas da Nefrostar ou da legislação brasileira em vigor pode acarretar em sanções que, dependendo da gravidade dos fatos, podem variar de uma advertência verbal até o encerramento do contrato de trabalho ou de credenciamento para os Integrantes ou rescisão contratual, para os Terceiros.

Este código foi adaptado do modelo desenvolvido pelo Hospital Sírio Libanês, obtido em: **HS-0048-20 - Compliance DIGITAL.indd (contatoseguro.com.br)**

Validação/Data: 08/02/2021

Responsável Técnico: Dra. Christiane Akemi Kojima

NEFROSTAR

www.nefrostar.com.br