Código de Ética e de Conduta

Compliance

Casa de São Lázaro

NÚCLEO-LUZ DE FIGUEIRA
Imaculada Casa do Alívio do Sofrimento

FILIADA À FRATERNIDADE
FEDERAÇÃO HUMANITÁRIA INTERNACIONAL

SUMÁRIO

1. Introdução.....2
2. Princípios e Valores.....3
3. Abrangência das Normas.....4
4. Condutas Recomendadas.....5
5. Compromisso com os Pacientes.....8
6. Responsabilidade e Objetivo dos Cuidados Paliativos.....9
7. Voluntariado.....10
8. Conformidade com Leis e Regulamentos.....11
9. Proteção de Dados.....12
10. Doações e Patrocínios.....13
11. Conflitos de Interesses.....15
12. Condutas não Toleradas.....16
13. Penalidades..... 17
14. Canal de Denúncia e Proteção Contra a Retaliação.....18
15. Governança e Compliance.....20
16. Revisão e Atualização.....20
17. Compromisso e Adesão.....20

O HOSPICE CASA DE SÃO LÁZARO

O Hospice Casa de São Lázaro é uma organização humanitária, independente e imparcial que busca disseminar a cooperação, a paz e a assistência universal pautada em interesses altruístas, nos seus mais variados aspectos, para pacientes em Cuidados Paliativos.

1. Introdução

O Hospice Casa de São Lázaro é uma organização humanitária, independente e imparcial que busca disseminar a cooperação, a paz e a assistência universal pautada em interesses altruístas, nos seus mais variados aspectos, para pacientes em Cuidados Paliativos.

Este Código de Ética e de Conduta estabelece os padrões de comportamento esperados de todos os colaboradores da Casa de São Lázaro. Nosso objetivo é garantir um ambiente de trabalho ético, seguro e respeitoso, promovendo o bem-estar dos pacientes, em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis.

Este Código de Ética e de Conduta estabelece o padrão básico de conduta esperado de todos os envolvidos com a Casa de São Lázaro em questões como aceitação de vantagens e declaração de conflito de interesses; observação dos preceitos básicos; cumprimento das melhores práticas do terceiro setor; observação dos Direitos Humanos; respeito mútuo; não discriminação e bons costumes em relação às suas funções oficiais.

2. Princípios e Valores

Os princípios abaixo norteiam a Casa de São Lázaro e são essenciais para garantir um ambiente de cuidado e respeito, que promova a dignidade e a autonomia dos pacientes, além de assegurar a integridade e a excelência nos serviços prestados.

a) Disponibilidade: Atenção e escuta às necessidades de cada paciente, família e profissionais envolvidos nos cuidados ao sofrimento humano.

b) Respeito à autonomia do paciente.

c) Acolhimento e tratamento dos pacientes de forma individualizada com atenção aos seus valores e crenças.

d) Unidade: Desenvolvimento de unidade entre a direção, cuidadores, pacientes e familiares.

e) Sustentabilidade: Uso racional dos recursos disponíveis para a sustentação da Casa de São Lázaro.

f) Integridade: Manutenção da honestidade e da integridade em todas as atividades profissionais.

g) Respeito: Respeito e dignidade no tratamento de todos os pacientes, colegas, visitantes, colaboradores e parceiros.

h) Confidencialidade: Proteção à privacidade dos pacientes e à confidencialidade das informações médicas e pessoais, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras normas aplicáveis.

i) Excelência: Busca por excelência em todas as atividades profissionais e comprometimento com a melhoria contínua.

j) Responsabilidade: Admissão da responsabilidade por suas ações e decisões, respeitando as políticas e procedimentos da instituição.

3. Abrangência das Normas

Este Código se aplica a todos os colaboradores, voluntários, pacientes, filiados, parceiros (colaboradores) ou aqueles que possuem qualquer tipo de vínculo jurídico, institucional ou comercial com a Casa de São Lázaro.

Todos devem assegurar que os seus preceitos sejam levados em consideração no desempenhar das suas atividades. Este Código também se aplica aos colaboradores temporários, prestadores de serviços terceirizados, por força contratual ou pessoal, e empregados pela organização, que deverão concordar com estes termos.

4. Condutas Recomendadas

Todos os colaboradores da Casa de São Lázaro devem assumir a responsabilidade pessoal pelo cumprimento do Código de Ética e de Conduta. Em particular, sugere-se:

a) Desempenho Profissional: Desempenhar funções com honestidade, cuidado, diligência, profissionalismo, imparcialidade e integridade.

b) Padrões Éticos: Sustentar padrões éticos elevados a fim de manter a confiança do público, não apenas atendendo aos requisitos legais ou procedimentos mínimos.

c) Compreensão do Código: Ler atentamente o Código de Ética e de Conduta e as penalidades do não cumprimento.

d) Conflito de Interesses: Rechaçar interesses financeiros que entrem em conflito com o cumprimento consciente das suas obrigações.

e) Uso de Informações: Abster-se de se envolver em transações financeiras utilizando informações privilegiadas obtidas no desempenho de suas funções. Impedir o uso impróprio de tais informações para promover qualquer interesse privado.

f) Presentes e Favores: Abster-se de solicitar ou de aceitar qualquer presente, pagamento, item de valor monetário ou favores pessoais de pessoas ou entidades que busquem ações oficiais, realizem negócios ou atividades reguladas, ou que sejam sujeitas a procedimentos e processos no âmbito da Casa de São Lázaro, ou cujos interesses possam ser afetados substancialmente pelo desempenho das funções de colaborador. Para preservar a cordialidade e reconhecer gestos de gratidão, presentes de valor modesto, como chocolates, flores ou outros pequenos presentes são permitidos, desde que sua aceitação não comprometa a integridade e a imparcialidade do colaborador.

g) Conformidade Legal: Observar os atos, leis, regulamentos, determinações e orientações legais pertinentes.

h) Tratamento dos Colegas: Tratar colegas e colaboradores com profissionalismo e cortesia.

i) Imparcialidade: Agir com imparcialidade e não dar tratamento preferencial a nenhuma organização pública, privada ou indivíduo.

j) Uso de Recursos: Evitar o desperdício e o uso indevido de recursos.

k) Esforço Honesto: Envidar esforços honestos no desempenho das suas funções em conformidade com todas as leis, políticas, estatutos, regras, regulamentos, e de acordo com este Código.

l) Compromissos Não Autorizados: Abster-se de assumir compromissos ou fazer promessas em nome da Casa de São Lázaro sem autorização formal, seja de forma consciente ou inconsciente. Um compromisso ou promessa é considerado "consciente" quando o colaborador age com plena ciência da falta de autorização, enquanto um compromisso "inconsciente" ocorre quando o colaborador, por falta de atenção ou cuidado, assume obrigações sem verificar previamente as devidas autorizações ou limites de sua competência. Para evitar tais situações, recomenda-se sempre consultar as normas internas e superiores antes de tomar qualquer decisão que possa vincular a instituição.

m) Informações Confidenciais: Abster-se de divulgar informações confidenciais, tampouco usá-las para benefício próprio ou de terceiros.

n) Pronunciamentos Públicos: Abster-se de se pronunciar em nome da Casa de São Lázaro, sobretudo diante de autoridades e da mídia em geral, sem prévia autorização.

o) Propriedade Institucional: Proteger e conservar as propriedades da Casa de São Lázaro e não as usar para outro fim que não o autorizado.

p) Outras Atividades: É previsto pela legislação, no artigo 37, inciso XVI da Constituição Federal e as normas da CLT, a acumulação de dois empregos para profissionais da área da saúde, desde que não haja incompatibilidade de horários. Recomendamos que os funcionários que optem por exercer outras atividades externas à Casa de São Lázaro informem por escrito ao departamento pessoal.

q) Denúncia de Irregularidades: Comunicar desperdício, fraude, abuso e corrupção à Comissão de Ética e Compliance por meio do Canal de Ética da Casa de São Lázaro.

r) Repúdio à Exploração: Repudiar e denunciar qualquer exploração das pessoas pelas formas distorcidas de trabalho, tais como o compulsório, forçado, escravo ou infantil, ou por sua exploração sexual.

s) Repúdio ao Assédio: Repudiar e denunciar qualquer assédio moral e/ou sexual no ambiente de trabalho e em todas as relações com o público interno e externo.

AUTOBIOGRAPHY

5. Compromisso com os Pacientes

A Casa de São Lázaro compromete-se a prestar cuidados aos pacientes com empatia, gentileza e compreensão, respeitando a dignidade humana e seus direitos fundamentais. A privacidade dos pacientes será rigorosamente protegida, mantendo-se as informações pessoais e médicas em sigilo e compartilhando-as apenas com indivíduos autorizados e quando necessário para a prestação de cuidados apropriados.

A instituição garante que todos os pacientes sejam devidamente informados sobre seus tratamentos e procedimentos de maneira clara e compreensível, empenhando-se em obter o consentimento livre e esclarecido dos pacientes, assegurando que eles compreendam plenamente os benefícios, riscos e alternativas antes de qualquer intervenção.

A Casa de São Lázaro reconhece e respeita a autonomia dos pacientes, considerando e respeitando suas decisões e preferências em todas as etapas do cuidado. A instituição zela para que todos os pacientes sejam tratados com dignidade e respeito, independentemente de sua condição de saúde, origem, gênero, orientação sexual, crenças ou qualquer outra característica pessoal.

Além disso, mantém uma comunicação aberta e honesta com os pacientes, respondendo a todas as suas perguntas e preocupações de maneira oportuna e compreensível. A Casa de São Lázaro oferece um ambiente acolhedor e suporte emocional aos pacientes e suas famílias, reconhecendo a importância do cuidado integral e humanizado.

6. Responsabilidade e Objetivo dos Cuidados Paliativos

Na Casa de São Lázaro, temos como missão proporcionar conforto e qualidade de vida aos nossos pacientes que se encontram em Cuidados Paliativos. É essencial que os pacientes e seus familiares compreendam que, por se tratar de uma entidade especializada em Cuidados Paliativos, nosso foco está no alívio do sofrimento e na melhoria do bem-estar dos pacientes até o momento do óbito.

Objetivo dos Cuidados Paliativos

Os Cuidados Paliativos visam oferecer conforto, aliviar dores e sintomas desconfortáveis e proporcionar suporte emocional e espiritual tanto aos pacientes quanto aos seus familiares. Não temos como objetivo a cura das doenças, mas sim o cuidado integral do paciente.

Responsabilidade da Entidade

A Casa de São Lázaro assume a responsabilidade pelo bem-estar e pelo conforto dos pacientes durante todo o período de internação, até o momento do falecimento. Nosso compromisso é garantir que cada paciente receba o melhor cuidado possível, respeitando sua dignidade e seus desejos.

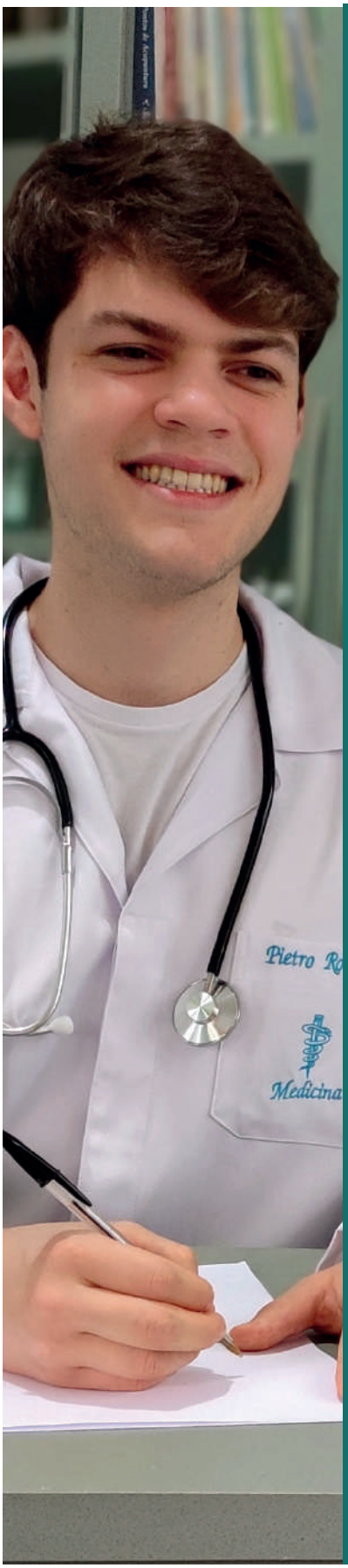
Inevitabilidade do Óbito

É importante que todos compreendam que, na fase dos Cuidados Paliativos, o óbito é uma consequência natural do processo de saúde do paciente. Nossa equipe está preparada para oferecer suporte contínuo e humanizado durante todo esse processo.

Comunicação e suporte

Incentivamos os familiares a manterem uma comunicação aberta com nossa equipe, expressando dúvidas, preocupações e necessidades. Estamos à disposição para oferecer todo o apoio necessário durante esse período delicado.

7. Voluntariado



A Casa de São Lázaro valoriza profundamente a participação dos voluntários e reconhece o impacto significativo que têm no bem-estar dos pacientes e na eficiência dos serviços. Promover um ambiente de trabalho colaborativo e solidário é fundamental. Todos os voluntários são encorajados a contribuir com suas habilidades e conhecimentos, respeitando as contribuições de todos os membros da equipe, criando um ambiente harmonioso e produtivo onde cada pessoa se sinta valorizada e apoiada.

Manter uma comunicação clara, aberta e respeitosa com colegas, pacientes e suas famílias é uma prioridade. A Casa de São Lázaro acredita que uma comunicação eficaz é a base para um atendimento de qualidade e para a construção de relações de confiança. Voluntários são orientados a ouvir atentamente, expressar-se de maneira clara e considerar as necessidades e preocupações dos pacientes e suas famílias em todas as interações.

A Casa de São Lázaro se compromete a tratar todas as pessoas de maneira justa e equitativa, sem discriminação baseada em raça, cor, religião, gênero, orientação sexual, idade, deficiência ou qualquer outra característica protegida por lei.

A Instituição valoriza valoriza a dedicação e o compromisso dos voluntários, oferecendo oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional. Programas de treinamento e capacitação são disponibilizados para garantir que os voluntários estejam bem-preparados para suas funções e possam crescer em suas habilidades e conhecimentos. A instituição acredita que o voluntariado é uma via de mão dupla, promovendo uma experiência enriquecedora para todos os envolvidos.

8. Conformidade com Leis e Regulamentos

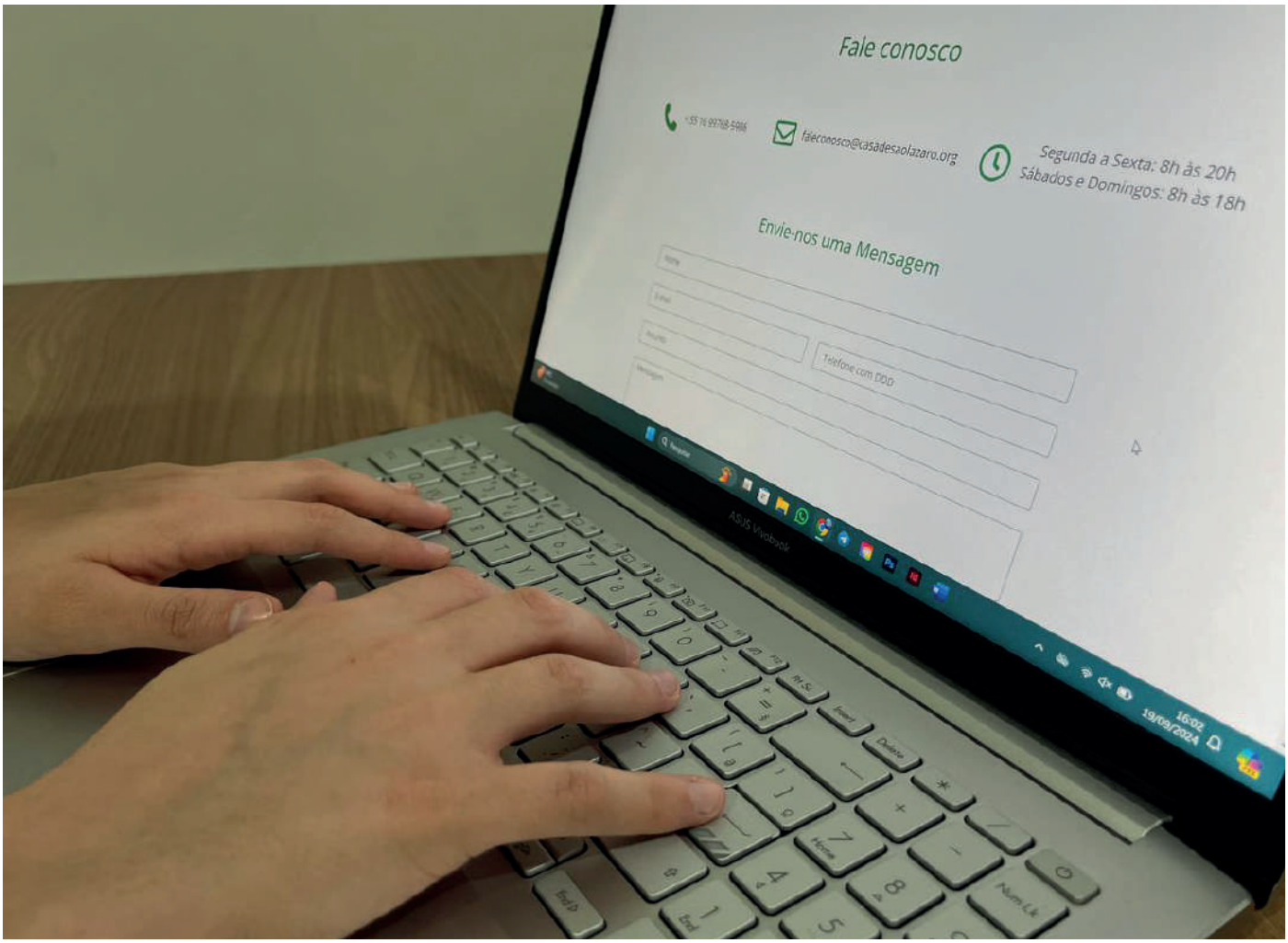
• **Legislação e Normas:** Cumprir todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis à área de saúde e às atividades da instituição, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), as determinações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e outros regulamentos específicos do setor de saúde.

• **Políticas Internas:** Seguir as políticas e procedimentos internos da instituição, participando de treinamentos e atualizações conforme necessários.

• **Ética Profissional:** Manter os mais altos padrões de ética profissional, evitando conflitos de interesse e reportando qualquer conduta inadequada ou suspeita.

9. Proteção de Dados

A Casa de São Lázaro compromete-se a proteger os dados pessoais de seus colaboradores e pacientes, garantindo tratamento seguro e confidencial em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Coletamos dados de maneira ética e transparente, utilizando-os apenas para fins específicos e armazenando-os com rigorosas medidas de segurança. Garantimos os direitos dos titulares dos dados, incluindo acesso, correção e exclusão, e oferecemos treinamento contínuo para nossos colaboradores sobre a importância da proteção de dados. Monitoramos e auditamos regularmente nossos processos, e, em caso de incidentes de segurança, seguimos protocolos de resposta para minimizar impactos e notificar os envolvidos conforme necessário.



10. Doações e Patrocínios

As doações e patrocínios são essenciais para o suporte e desenvolvimento da Casa de São Lázaro, permitindo a implementação de projetos sociais, pesquisas e melhorias contínuas nos serviços. Gerenciamos esses recursos com transparência, integridade e responsabilidade, assegurando seu uso eficaz e ético por meio da Política de Recebimento de Doações. Alguns de seus aspectos essenciais estão descritos a seguir.

10.1 Doações

As doações devem ser aceitas apenas se forem consistentes com a missão, os valores e os objetivos da Casa de São Lázaro. Não devem existir condições ou expectativas implícitas que comprometam a integridade ou independência da instituição.

Este tópico define diretrizes para a aceitação, o uso e a divulgação das contribuições, mantendo a confiança de doadores e da sociedade.

a) Registrar todas as doações de maneira transparente e comunicar aos órgãos competentes e partes interessadas conforme a legislação vigente.

b) Utilizar as doações exclusivamente para os fins específicos para os quais foram doadas, com monitoramento e auditoria regulares.

A due diligence (diligência devida) apropriada deve ser realizada para garantir que os doadores não estejam envolvidos em atividades ilegais ou que possam prejudicar a reputação do Hospice.

As doações serão avaliadas pelo Comitê de Ética e Compliance da Casa de São Lázaro, para estarem em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo a legislação tributária e de combate à lavagem de dinheiro. Em caso de suspeita de envolvimento com crimes financeiros por parte dos doadores, a Casa de São Lázaro fica obrigada a recusar qualquer tipo de ajuda oferecida pelos envolvidos.

10.2 Patrocínios

Os patrocínios devem ser aceitos apenas se forem consistentes com a missão, os valores e os objetivos da Casa de São Lázaro. Não devem existir condições ou expectativas implícitas que comprometam a integridade ou independência da instituição.

Este tópico define diretrizes para a aceitação, o uso e a divulgação das contribuições, mantendo a confiança de patrocinadores e da sociedade.

Seleção de Patrocinadores

• Selecionar patrocinadores com base em sua reputação, ética e compatibilidade com os valores e objetivos da Casa de São Lázaro.

• Evitar patrocinadores que possam causar um conflito de interesses ou comprometer a independência do Hospice.

Transparência nos Acordos

• Documentar por escrito os termos dos acordos de patrocínio, garantindo clareza e transparência.

• Monitorar continuamente a aplicação dos recursos de patrocínio, assegurando que sejam utilizados de maneira eficiente e eficaz.

Os patrocínios devem ser avaliados rigorosamente pelo Comitê de Ética e Compliance da Casa de São Lázaro. Devem estar em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo a legislação tributária e de combate à lavagem de dinheiro. Em caso de suspeita de envolvimento com crimes financeiros por parte dos patrocinadores, a Casa de São Lázaro fica obrigada a recusar qualquer tipo de ajuda oferecida pelos envolvidos.

11. Conflitos de Interesses

Os conflitos de interesses podem comprometer a integridade e a confiança nas operações hospitalares. Todos os membros do Conselho Deliberativo, gestores da instituição, funcionários, prestadores de serviço e voluntários, devem declarar quaisquer interesses financeiros, pessoais ou profissionais que possam constituir um conflito de interesse.

As declarações de interesses devem ser atualizadas regularmente e sempre que ocorrer uma mudança significativa nas circunstâncias de um colaborador.

É essencial estabelecer um procedimento claro para avaliar e gerenciar potenciais conflitos de interesses, que pode incluir a recusa de certos benefícios, a abstenção de participar em decisões relevantes ou a divulgação pública de interesses.

12. Condutas não Toleradas

São consideradas condutas não toleradas e sujeitam os agentes descritos no item 13 às penalidades previstas neste Código:

Segurança e Saúde
Apresentar-se embriagado, sob efeito de qualquer entorpecente ou ingressar nas dependências da Organização em posse de drogas ilícitas ou armas ou executar atividade em condições inadequadas à segurança.

Discriminação e Assédio
Discriminar ou assediar, seja com base em raça, cor, religião, gênero, orientação sexual, idade, Pessoa Com Deficiência (PCD) ou qualquer outra característica protegida por lei.

Corrupção e Suborno
Oferecer, dar, solicitar ou aceitar qualquer forma de suborno ou pagamento indevido para obter vantagens ou influenciar decisões. Isso inclui interações com funcionários públicos, fornecedores, parceiros comerciais ou qualquer outra entidade.

Fraude e Roubo
Fraudar ou roubar em qualquer forma, incluindo a falsificação de documentos, desvio de recursos ou apropriação indevida de ativos da Casa de São Lázaro.

Uso Indevido de Recursos
Fazer uso indevido, desperdiçar ou se apropriar de recursos da Casa de São Lázaro, incluindo instalações, equipamentos, fundos e informações para benefícios pessoais ou outros fins não autorizados não serão tolerados. Não é tolerado o uso do e-mail institucional da Casa de São Lázaro e/ou equipamentos para qualquer propósito impróprio ou ilegal, como armazenamento e transmissão de conteúdos de caráter discriminatório, ofensivo, difamatório, pornográfico e/ou associado à pedofilia.

Divulgação de Informações
Fazer uso de informações confidenciais, sigilosas ou privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço, em benefício próprio, de parentes, amigos, grupo de interesses,

corporações ou de terceiros, ou divulgá-las em inobservância aos requisitos legais, regulatórios e contratuais aplicáveis ou em violação a este Código.

Conflitos de Interesses
Utilizar seu vínculo com a Casa de São Lázaro para obter vantagens para si ou favorecer indevidamente outros negócios/pessoas em detrimento dos interesses da Casa de São Lázaro ou causando danos ou prejuízos à organização, por exemplo, recebimento de compensação ou recompensa por fornecer tratamento favorável a outra parte.

Abuso de Poder
Abusar de poder ou autoridade por parte de qualquer colaborador, especialmente em posições de liderança.

13. Penalidades

1ª ocorrência sem prejuízo financeiro ou moral
Advertência por escrito

2ª ocorrência sem prejuízo financeiro ou moral
Suspensão não remunerada por quinze dias

3ª ocorrência sem prejuízo financeiro ou moral
Demissão sem justa causa

1ª ocorrência com prejuízo financeiro ou moral
Advertência por escrito sem prejuízo das ações jurídicas previstas (civis ou penais).

2ª ocorrência com prejuízo financeiro ou moral
Suspensão não remunerada por quinze dias sem prejuízo das ações jurídicas previstas (civis ou penais).

3ª ocorrência com prejuízo financeiro ou moral
Demissão por justa causa sem prejuízo das ações jurídicas previstas (civis ou penais).

14. Canal de Denúncia e Proteção Contra a Retaliação

A Casa de São Lázaro utilizará canais para denúncia confidencial de qualquer violação deste Código de Ética e de Conduta, políticas da instituição ou leis aplicáveis, garantindo que nenhum colaborador ou voluntário sofra retaliação por reportar de boa-fé uma suspeita de violação, conforme as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Compliance e normas de proteção ao denunciante.

O canal de denúncias é uma ferramenta essencial para manter a integridade, a transparência e a confiança dentro da organização e está regulado pela Política do Canal de Integridade, cujos principais pontos são elencados a seguir:

Confidencialidade e Segurança

As denúncias podem ser feitas de forma anônima ou identificada, conforme a preferência do denunciante. A confidencialidade será rigorosamente mantida, protegendo a identidade do denunciante e as informações fornecidas.

O canal de denúncias será gerenciado de forma segura, garantindo que as informações sejam acessíveis apenas por pessoal autorizado e treinado. Sistemas de segurança robustos serão implementados para proteger contra acesso não autorizado.

Meios de Denúncia

Disponibilização de uma plataforma online segura e de fácil acesso onde os colaboradores possam registrar suas denúncias. Essa plataforma será acessível através do site da instituição.

Criação de um e-mail dedicado e exclusivo, operado pelos responsáveis pelo setor de Compliance da Casa de São Lázaro, disponível durante horários comerciais para receber denúncias.

Processo de Investigação

1) Recepção e Registro: Todas as denúncias serão registradas e encaminhadas imediatamente ao Comissão de Ética e Compliance.

2) Avaliação Inicial: A Comissão de Ética e Compliance realizará uma avaliação inicial para determinar a natureza e a gravidade da denúncia.

3) Investigação: Se necessário, uma investigação será conduzida por um grupo de trabalho independente, que poderá incluir profissionais de áreas específicas para garantir uma avaliação imparcial e abrangente.

4) Relatório e Ação: Após a conclusão da investigação, um relatório será elaborado com as conclusões e recomendações. As medidas mencionadas no item 13 serão tomadas com base nas conclusões da investigação, que podem incluir ações disciplinares, correções de procedimentos ou melhorias na política.

A Casa de São Lázaro garante que nenhum colaborador ou voluntário será retaliado por fazer uma denúncia de boa-fé. Qualquer forma de retaliação será tratada como uma violação grave do Código de Conduta.

Comunicação e Treinamento

A existência e os detalhes do canal de denúncias serão amplamente divulgados entre todos os colaboradores, voluntários e partes interessadas através de reuniões, treinamentos, intranet e comunicações internas.

Haverá realização de treinamentos regulares para assegurar que todos os colaboradores compreendam como utilizar o canal de denúncias; a importância de reportar condutas inadequadas e as garantias de confidencialidade e proteção.

15. Governança e Compliance

A Casa de São Lázaro manterá uma estrutura de Compliance robusta, com um Oficial de Compliance e uma Comissão de Ética, responsáveis pela implementação e monitoramento das políticas de Compliance.

Serão desenvolvidos e implementados programas de treinamento regulares para todos os colaboradores e voluntários sobre as políticas de Compliance, ética e padrões regulatórios.

Além disso, serão realizadas auditorias internas periódicas e monitoramento contínuo para garantir a conformidade com as políticas e regulamentos aplicáveis.

16. Revisão e Atualização

Este Código de Conduta será revisado a cada 2 (dois) anos, ou quando for necessário, para garantir sua relevância e eficácia, incorporando quaisquer mudanças nas leis, regulamentos ou políticas da instituição.

17. Compromisso e Adesão

Todos os colaboradores e voluntários devem ler, entender e aderir a este Código de Conduta, comprometendo-se a agir de acordo com seus princípios e diretrizes.

Casa de
São Lázaro

FILIADA À

FRATERNIDADE
FEDERAÇÃO HUMANITÁRIA INTERNACIONAL