



**GRUPO CITA**

Centros integrados de terapia asistida

# **MANUAL DE CONDUCTA E ÉTICA INSTITUCIONAL**

# Introdução

Há uma crescente preocupação em relação à ética na assistência à saúde e à ética em geral, o que, para as instituições de saúde, resulta em uma sobreposição de atenção e expectativas que torna a gestão da ética mais complexa.

Assim, as instituições de saúde têm de assegurar um modelo operacional em que os diversos aspectos de suas atividades, como o processo de compras, os modelos de remuneração, as iniciativas de redução de custos, a gestão do acesso à saúde, a proteção da privacidade e a segurança do paciente, a gestão do relacionamento com médicos, indústria, governo e operadoras de planos de saúde, entre outros, atendam aos mais elevados padrões éticos, sendo exercidos com lisura e responsabilidade.

A criação de uma estrutura interna, composta por este manual, construído com a participação da liderança, e pelo comitê institucional de dilemas éticos e bioéticos, reafirma o compromisso com as atitudes corretas na condução das atividades e, principalmente, em relação às pessoas e reforça a seriedade com que a gestão da ética é conduzida pelo Grupo CITA.

# Objetivo

O objetivo deste Manual é conter normas de orientação e disciplina, para que todos os colaboradores possam entender quais comportamentos são esperados para o desenvolvimento de suas funções, criando assim uma cultura organizacional baseada em princípios éticos e honestos.

## Medidas Disciplinares

As medidas disciplinares pelo descumprimento do Código de Conduta e Ética Institucional deverão ser aplicadas de acordo com a gravidade da conduta, o nível hierárquico do infrator na organização, a extensão do dano causado à reputação e à imagem do Grupo CITA e o grau de reincidência.

As sanções a serem aplicadas podem ser:

- a) advertência verbal;
- b) advertência escrita;
- c) suspensão;
- d) desligamento ou rescisão contratual.

O Grupo CITA poderá optar por não seguir a ordem de aplicação das medidas disciplinares descritas acima, em razão da gravidade da conduta ou de reincidência ou quando afetar a reputação ou imagem no mercado ou junto aos clientes. O Comitê Institucional de Dilemas princípios Éticos e Bioéticos é o órgão responsável pela definição das medidas disciplinares em razão do descumprimento deste Código de Conduta e Ética Institucional, cabendo ao gestor imediato do infrator a aplicação da penalidade.

# Responsabilidades

- 1 As diretrizes contidas neste Manual devem ser observadas por todos os funcionários e diretores no desempenho de suas funções no Grupo CITA
- 2 Esse manual serve de guia para as tomadas de decisão clínica e administrativas
- 3 Esse manual está em consonância com a Política de Ética Institucional
- 4 Os membros da diretoria e todos que exercem funções de liderança são os principais responsáveis por fazer cumprir as diretrizes desse Manual.
- 5 Os líderes da empresa são responsáveis por manter um ambiente ético, pelas seguintes tarefas:
  - Incentivar e divulgar as diretrizes desse Manual entre os membros da sua equipe;
  - Explicar a sua equipe a importância do cumprimento desses padrões;
  - Encorajar a discussão de padrões e situações de prática operacional;
  - Responder pronta e adequadamente as questões levantadas pelos colaboradores;

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

- 6 Devem também seguir este Manual todos os profissionais que, de alguma forma, mantenham relacionamento com o Grupo CITA, ou seja, médicos do corpo clínico aberto, prestadores de serviços, fornecedores envolvidos na prestação de serviços ao Grupo CITA e às Clínicas ou em seu nome.
- 7 Os colaboradores devem cumprir as leis, regras, políticas, regulamentos, padrões e procedimentos aplicáveis existentes na empresa, se houver falha no cumprimento das mesmas o colaborador estará sujeito a aplicação de medidas disciplinares ou da rescisão do contrato.

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

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

Apurar, conforme seu regimento as denúncias e consultas feitas através do Canal de Denúncia ou por comunicação direta de qualquer profissional, cliente, colaborador, fornecedor de produtos e serviços e demais stakeholders.

Avaliar os casos de violação ao Manual de Conduta e Ética Institucional e deliberar sobre dúvidas na sua interpretação. Recomendar soluções eficazes e oportunas aos conflitos éticos que surgirem no dia a dia e realização das suas atividades.

## Tomada de Decisão Ética

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

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

## Definições e Siglas

**Assédio moral:** é a exposição do trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas funções, no ambiente de trabalho.

**Assédio moral vertical descendente:** ocorre quando há conduta abusiva do superior hierárquico para constranger os seus colaboradores.

**Assédio moral vertical ascendente:** ocorre quando o superior hierárquico é constrangido e sabotado pelos seus colaboradores, que não julgam-no merecedor do cargo.

**Assédio moral vertical ascendente:** ocorre quando colaboradores, entre si, por motivo de inveja, discriminação racial, sexual ou religiosa, decidem excluir ou isolar um outro membro.

**Assédio moral misto:** acontece quando o superior hierárquico se une com os demais colaboradores para constranger ou isolar um outro membro do grupo.



**Assédio sexual:** ocorrem por atos, insinuações, contatos físicos forçados e convites impertinentes com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da condição de superior hierárquico ou as nossas condutas esperadas ascendência inerente ao exercício do emprego, cargo ou função.

**Código de Conduta e Ética Insitucional:** conjunto de princípios, valores e normas que regem as relações no Grupo CITA com todos os seus stakeholders.

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

---

## **Canal de comunicação de Denúncias**

O Comitê Institucional de Dilemas Éticos e Bioéticos é composto por 4 membros: Diretor Médico, Diretora de Marketing, Gerente da Qualidade, Coordenadora da Pesquisa Clínica.

**Cabe ao Comitê as seguintes atribuições:**

- Administrar dilemas éticos e bioéticos que ocorram na instituição.
- Fortalecer a qualidade ética das decisões médicas.

O Grupo CITA assume o compromisso de tratar os relatos com confidencialidade, justiça, profundidade, respeito e razoabilidade. Além disso, o Grupo CITA não

peito e razoabilidade. Além disso, o Grupo CITA não tolera qualquer retaliação contra a pessoa que comunique, por meio dos canais disponibilizados, essas violações ou possíveis violações.

Todos os relatos de violação serão apurados pelo Comitê Institucional de Dilemas Éticos e Bioéticos, que emitirá, sempre que for identificada uma infração, parecer contendo a descrição dos fatos, as análises realizadas com respectivas evidências, as conclusões, as recomendações e os planos de ação.

Tais recomendações ou planos de ação podem determinar a revisão e eventual alteração de processos, bem como, impor medidas educativas ou disciplinares, tais como demissão, sem prejuízo de ações cíveis e criminais que possam ser cabíveis.

## Definições e Siglas

**Colaboradores:** pessoas físicas com vínculo empregatício junto ao Grupo CITA e que se reportem a algum membro da alta administração.

**Conflito de interesse:** existe conflito quando o interesse particular de um membro da alta gestão, colaborador, fornecedor ou parceiro de negócios diverge dos interesses do Grupo CITA ou está em desacordo com princípios, valores e normas contidos no Código de Conduta Ética Institucional.

**Fornecedores:** pessoas físicas ou jurídicas que prestem serviço ou forneçam bens ao Grupo CITA sem relação de emprego.



## Canal de Comunicação de Denúncias

O Grupo CITA disponibiliza aos colaboradores, fornecedores, parceiros de negócios e à sociedade em geral um canal de comunicação exclusivo para: relatar desvios de comportamento ético envolvendo a empresa, os nossos profissionais ou os parceiros comerciais, conflitos de interesses e obter a resolução de dúvidas relativas às diretrizes do Código de Conduta e Ética Institucional e às políticas específicas.

Por meio do Canal de Denúncias poderão ser reportadas condutas que violem os princípios éticos e os padrões de conduta do Grupo CITA ou a legislação vigente. O canal de denúncias está acessível nos sites das clínicas;

Internamente todos os colaboradores devem comunicar as violações ou possíveis violações às diretrizes deste Manual por meio do Canal de Manifestação do Colaborador, que está acessível no sistema Sysquali.

Comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação para com o outro são inaceitáveis e deverão ser reportados ao superior direto, quando possível, ou diretamente ao Comitê de Conduta e Ética Institucional, por meio do Canal de Denúncias.

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

Promover a inclusão social, valorizando a diversidade humana e incentivando a educação para o desenvolvimento humano e comunitário. Os processos de compra são devidamente documentados por meio de políticas e procedimentos, visando a garantir o nível de serviço prestado a um custo justo.

# Valores e Princípios Éticos que devem ser adotados por todos

**Membros de alta gestão:** pessoas físicas que tenham o poder de gestão sobre os negócios do Grupo CITA. São exemplos os diretores e os gerentes.

**Respeito à autonomia:** respeitar o direito das pessoas à autodeterminação e autogovernança de modo que as suas opiniões, decisões e ações sejam baseadas em seus valores e crenças pessoais; para tal, o principal meio geralmente é o processo de livre consentimento; permitindo que os indivíduos façam escolhas informada e fundamentadas.

**Beneficência:** ato benéfico para com os outros (contribuir para o bem-estar dos outros, os quais podem incluir a prevenção e remoção de danos, promover o bem-estar, ou maximizar os benefícios).

**Bem Comum:** um “bem” específico que é compartilhado e benéfico para todos (ou para a maioria) os membros de uma determinada comunidade.

**Confidencialidade:** manter as informações privadas confidenciais (manter as informações de identificação pessoal e confidências em sigilo, a menos que seja dado o consentimento da pessoa a quem pertence essa informação para que a mesma seja divulgada ou ainda, a divulgação seja exigida por lei).

**Conflito de interesses:** revelar eventuais conflitos de interesse e evitar conflitos desqualificados (divulgar os

conflitos reais e percebidos entre autointeresse e/ou obrigações de um para com o outro e/ou grupos).

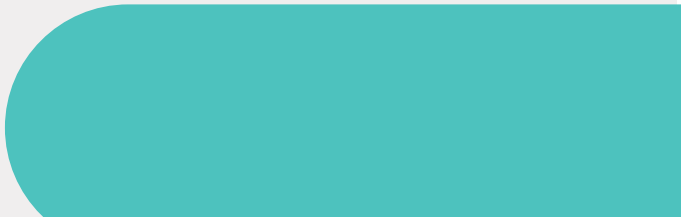
**Dignidade:** respeitar a dignidade dos seres moralmente valiosos (buscar tratar de uma maneira que honre o seu valor ou valorizar com base em qualidades moralmente significativas, por exemplo, senciência, relacionalidade, racionalidade).

**Disclosure / Revelação:** divulgar informações que as pessoas ou grupos têm direito (fornecer informações necessárias para tomar uma decisão, e informações sobre erros ou eventos adversos no tratamento ou investigação).

**Diversidade:** respeito da diversidade (acomodar, proteger ou apoiar as diferenças, incluindo religiosas, culturais, políticas e outras diferenças, entre pessoas e grupos).

**Inclusão:** envolvimento /representação de todos que fazem parte de uma situação com base nos conhecimentos e experiência de cada um para resolver o problema e se sentirem parte da solução.

**Integridade:** agir com integridade (dar prioridade às considerações éticas, mesmo quando há um forte impulso do interesse próprio ou outros desejos, ou onde a violação das exigências éticas passaria despercebida).



# Relacionamento com a sociedade e o Meio Ambiente

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

- Agir de forma preventiva em relação a potenciais riscos ao meio ambiente e a saúde e segurança das pessoas, evitando desperdícios e atitudes inseguras.
- Dar preferência ao uso e consumo de produtos e serviços socioambientalmente responsáveis, levando em conta todo o ciclo de vida dos produtos e as condições de trabalho oferecidas por toda a cadeia de fornecimento.
- Efetuar o descarte adequado dos resíduos.

A escolha e contratação dos fornecedores e prestadores de serviços são feitas a partir de critérios técnicos e éticos.

Os processos de compra são devidamente documentados por meio de políticas e procedimentos, visando a garantir o nível de serviço prestado a um custo justo.

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

# Faturamento

O processo de faturamento é feito com transparência, baseado na legislação vigente e nos contratos firmados entre a clínica e as Operadoras de Saúde ou com acesso a terapias eficientes e seguras, por meio da transparência na exposição de vantagens e riscos de produtos e soluções.

São vedadas ações promocionais de materiais médicos e medicamentos nas instalações da instituição, bem como aos médicos e colaboradores sempre que estiverem a serviço da instituição.

## Integridade nos processos de compras

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

### Os colaboradores e profissionais devem:

Zelar pela imagem e reputação do Grupo CITA;

Servir ao Grupo CITA, aos seus pacientes e usuários com prontidão, competência e profissionalismo, assegurando o melhor de suas habilidades na execução das tarefas;

Assegurar o cumprimento de leis, regulamentos, políticas e procedimentos em sua área de responsabilidade;

Buscar, sempre que necessário, apoio e orientação de seus líderes imediatos e/ou das áreas corporativas do Grupo CITA, tais como Comitê Institucional de Dilemas Éticos e Bioéticos, Assessoria Jurídica e Recursos Humanos, para a solução de dúvidas e entendimentos das leis e políticas que devem ser cumpridas;

## **Internet, e-mail e mídias sociais**

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

- Não manifestar opiniões dando a entender ou subentender que se trata de posicionamento oficial do Grupo CITA.
- Não divulgar ou compartilhar imagens, vídeos ou informações internas do Grupo CITA que não tenham sido divulgadas nos canais oficiais da clínica.
- Não expor informações sobre nossos pacientes, usuários, parceiros e fornecedores.

Computadores e servidores, inclusive e-mails enviados e recebidos, são de propriedade do Grupo CITA, e seus conteúdos não são considerados privados,



# Comunicação com partes interessadas e declarações à imprensa

Declarações à imprensa serão feitas exclusivamente por representantes autorizados, com a prévia aprovação e envolvimento da Diretoria.

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

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

Cooperar com processos internos e externos de apuração que visem elucidar eventos relacionados à sua atividade profissional ou sobre os quais tenha conhecimento.

A saúde, a integridade física e psicológica dos colaboradores e a proteção ao meio ambiente são prioridades do Grupo CITA.

Cada colaborador deve cumprir com todas as normas referentes à saúde e segurança e ficar atento para qualquer tipo de atividade que possa, eventualmente, causar algum tipo de acidente.

Situações de emergência, como acidentes do trabalho, devem ser tratadas de maneira responsável e rapidamente relatadas à administração da empresa.

**Além disso, todos os colaboradores e profissionais, especialmente os que praticam a medicina e assistência à saúde, devem seguir os seguintes princípios:**

**Segurança do Paciente:** evitar que a assistência prestada cause dano ao paciente.

**Efetividade:** prover serviços adequados àqueles que deles se beneficiarão

**Cuidado centrado no paciente:** prover assistência que atenda e respeite as preferências, necessidades e valores dos pacientes.

**Assistência no tempo adequado:** reduzir esperas e atrasos, por vezes prejudiciais, àqueles que recebem ou prestam os cuidados.

**Eficiência e uso responsável dos recursos:** evitar desperdícios e mau uso de suprimentos, equipamentos, tecnologias, recursos naturais, etc.

**Equidade:** respeito à igualdade de direito de cada um, provendo assistência cuja qualidade não varie em função de características pessoais. profissionais e sua reputação.

Os registros das atividades, financeiros e a contabilidade serão realizados de forma precisa, completa e verdadeira, e os controles relacionados deverão assegurar a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras.

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

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

Confidencialidade ou o uso impróprio de informação confidencial é inaceitável.

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

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

## **Informações Confidenciais: privacidade e segurança da informação**

O Grupo CITA manterá controles internos adequados para avaliar e gerenciar os riscos corporativos que possam impactar suas atividades.

Privacidade e sigilo das informações médicas de pacientes: sejam elas providas diretamente pelo paciente ou obtidas em decorrência de documentação fornecida pelo Grupo CITA para trâmites de procedimentos assistenciais.

## **Seleção e Recrutamento**

Os critérios utilizados para o recrutamento e seleção dos candidatos a ocupar eventuais cargos vagos ou novos cargos necessários ao desenvolvimento das atividades do Grupo CITA serão sempre selecionados de acordo com os princípios de justiça e igualdade.

Não serão admitidas posturas discriminatórias de qualquer natureza, tais como cor, etnia, credo religioso ou político, sexo, idade, preferência sexual etc.

A seleção dos candidatos levará em conta, também, o perfil ético do candidato, visando fortalecer o padrão vigente.

Não serão permitidas contratações de colaboradores menores de 18 anos, exceto quando se tratar de Menor Aprendiz conforme lei nº 10.097.

## **Fornecedores e Prestadores de Serviço**

Como forma de incentivar um ambiente justo e comprometido com o desenvolvimento sustentável, ao Grupo CITA espera que seus fornecedores e presta-

serviços estejam alinhados com os valores éticos explicitados neste Manual.

Nas negociações com os fornecedores, o Grupo CITA não usará de seu porte ou importância, no sentido de obter vantagens indevidas, nem se sujeitará a eventuais imposições inadequadas de fornecedores de grande força comercial.

## **Informações Confidenciais: privacidade e segurança da informação**

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

São consideradas informações confidenciais do Grupo CITA, entre outras, as relativas a pacientes, fornecedores, parceiros, planos de atividades, serviços, dados técnicos, especificações, documentação, práticas e procedimentos, contratos, apresentações, know how e informações sobre mercados, análises competitivas, bases de dados, aplicativos e invenções.

É esperado que todos os colaboradores e profissionais relatem quaisquer preocupação e/ou violações às regras de segurança através do Canal de Denúncias, acessível nos sites das clínicas;

É vedado o porte de qualquer tipo de armamento nas dependências do Grupo CITA, mesmo que o administrador, o colaborador ou o visitante possua registro e porte de armas.

# Uso e Proteção de Ativos

Os ativos do Grupo CITA – financeiros e físicos – devem ser utilizados exclusivamente para as suas finalidades. Os ativos são confiados aos colaboradores, que são responsáveis por sua salvaguarda e uso apropriado na execução de suas tarefas.

A salvaguarda envolve proteção contra.

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

## Ambiente de Trabalho

O Grupo CITA cultiva um ambiente de respeito à dignidade, à diversidade e aos direitos humanos.

O Grupo CITA não tolera nem compactua com comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas ou qualquer critério que possa ocasionar no outro sentimento de humilhação ou de inferioridade.

O Grupo CITA promove um ambiente de trabalho seguro e adota ações para proteger seus colaboradores e profissionais, prevenindo riscos inerentes ao trabalho.

É esperado que todos os colaboradores e profissionais relatem quaisquer preocupação e/ou violações às regras de segurança através do Canal de Denúncias, disponibilizado nos sites das clínicas do Grupo CITA.



Todos os colaboradores e profissionais devem ter oportunidade de crescimento profissional.

Não é permitida nenhuma forma de trabalho forçado, infantil ou compulsório, discriminação, ameaça, coerção, abuso ou assédio no ambiente de trabalho.

As convenções e os acordos coletivos são cumpridos.

O Grupo CITA não tolera ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função no ambiente de trabalho.

É proibida a execução de atividades profissionais sob o efeito de bebidas alcoólicas ou quaisquer drogas ilícitas, sendo que o uso, o porte ou a comercialização de drogas ilegais expõe o seu praticante às penas da legislação brasileira em vigor, podendo levar à rescisão do contrato de trabalho.

O consumo de bebidas alcoólicas no ambiente de trabalho só será permitido em eventos oficiais, em locais pré-definidos e quando oferecido pelo Grupo CITA, devendo o colaborador preservar pela postura social responsável.





**/grupocita**

