



**HOSPITAL
SANTA TEREZINHA**

CÓDIGO DE ÉTICA

APRESENTAÇÃO

O **Hospital Santa Terezinha (HST)**, fundado em 16 de junho de 1934, é uma organização privada de saúde, comprometida com a promoção de cuidados integrais, seguros e acolhedores, com foco permanente no bem-estar do paciente.

O propósito organizacional de *"Proporcionar cuidado integral de excelência, com segurança e acolhimento, focando no bem-estar do paciente"* é sustentado por valores e princípios essenciais:

- **Ética:** Atuamos com transparência e responsabilidade em nossas relações institucionais.
- **Atendimento Humanizado:** Cuidamos de nossos pacientes e suas famílias com empatia, respeito e dignidade.
- **Colaboração:** Assumimos com responsabilidade os compromissos com nossa equipe e parceiros de negócios.
- **Excelência:** Promovemos o mais alto padrão de cuidado integral em todos os nossos serviços.
- **Inovação:** Fomentamos a melhoria contínua da assistência em saúde e gestão empresarial para garantir a sustentabilidade da empresa.

Em consonância com os norteadores estratégicos dessa filosofia organizacional e as boas práticas de governança em saúde, o HST adota este **Código de Ética** como instrumento normativo de referência para todos os seus gestores, colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores. Nesse intuito, este Código de Ética visa orientar a conduta nas relações profissionais, institucionais e interpessoais, promovendo integridade, transparência e respeito mútuo no exercício das funções desenvolvidas no âmbito hospitalar.

Ao aderir voluntariamente a este Código de Ética, cada integrante do HST reafirma seu compromisso com a ética profissional e com a busca permanente pela excelência na atenção à saúde.

Rio Verde, 1º de outubro de 2025.

Diretoria do Hospital Santa Terezinha

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

Partindo do princípio de que são as pessoas que conferem valor e identidade a uma organização, especialmente em ambientes voltados ao cuidado em saúde, torna-se essencial que todos os profissionais do HST atuem conforme elevados padrões éticos e de conduta. Tal postura é indispensável à promoção do bem-estar dos pacientes e de seus familiares, bem como para a sustentabilidade da organização.

Todos os gestores, colaboradores, médicos, profissionais de saúde, prestadores de serviços e fornecedores vinculados ao HST devem pautar sua atuação pela cordialidade, empatia, profissionalismo e respeito, tornando-se exemplos de conduta ética a serem seguidos no exercício diário de suas atividades. Ao adotarem as diretrizes deste Código de Ética, comprometem-se a fortalecer um ambiente organizacional de confiança, responsabilidade e cooperação, propício ao desenvolvimento humano, profissional e organizacional.

As orientações aqui contidas constituem guias para a tomada de decisão e a realização das atividades de todos os que integram o HST.

2. RESPEITO AO PRÓXIMO

Todos os profissionais vinculados ao HST devem pautar sua conduta pelo princípio da empatia: não fazer ao outro aquilo que não desejariam para si próprios; e fazer ao outro aquilo que desejaria para si próprio.

O relacionamento com pacientes, familiares, colegas e demais públicos de relacionamento profissional deve ser guiado por atitudes de respeito, cordialidade, atenção e disponibilidade. É dever do profissional evitar situações que resultem em falhas no atendimento. Caso não possa atender prontamente, deve justificar-se com clareza ou acionar outro profissional habilitado para prestar o devido acolhimento.

O tratamento digno e humanizado deve ser assegurado a todos que procuram e realizam nossos serviços.

3. RELACIONAMENTO COM PACIENTES E SEUS FAMILIARES

O HST reafirma seu compromisso com a humanização do cuidado e a segurança assistencial, assegurando que todas as interações com pacientes e seus familiares sejam pautadas pela ética, dignidade, empatia e respeito.

Todos os profissionais devem exercer a escuta ativa, acolhendo com atenção e sensibilidade as demandas dos pacientes e seus familiares. A comunicação deve ser clara, objetiva e livre de termos técnicos inacessíveis, garantindo compreensão efetiva das informações prestadas.

A autonomia do paciente deve ser respeitada em todas as etapas do cuidado, assegurando-lhe o direito de participar das decisões sobre sua saúde, dentro dos limites éticos, legais e técnicos da prática assistencial.

Nenhum procedimento, tratamento ou intervenção poderá ser realizado sem o consentimento livre, prévio e esclarecido do paciente ou de seu representante legal, salvo nas hipóteses de risco iminente à vida ou à saúde, devidamente justificadas nos registros clínicos.

É dever dos profissionais do HST evitar situações que resultem em descaso, desatenção ou negligência no atendimento.

Todos pacientes e seus familiares devem ser tratados de forma justa, igualitária e sem discriminação, preconceito ou assédio, seja por motivo de origem, raça, etnia, cor, sexo, identidade de gênero, orientação sexual, idade, condição física ou mental, condição de saúde, posição social, nacionalidade, convicção religiosa, filosófica, política, condição socioeconômica ou qualquer outra característica individual ou coletiva.

4. POSTURA FRENTE À IMPRENSA E À MÍDIA DIGITAL

O relacionamento do HST com a imprensa e os meios de comunicação deve ser conduzido com cautela, responsabilidade e alinhamento institucional, a fim de preservar a credibilidade e a imagem da organização.

Somente o Diretor Assistencial e o Diretor Financeiro estão autorizados a se manifestar em nome do HST perante a imprensa, órgãos de comunicação, mídias digitais ou quaisquer veículos externos. Qualquer entrevista, declaração pública, nota oficial ou divulgação de informações relativas à organização depende de autorização prévia e expressa da Diretoria, observadas as normas internas e os interesses institucionais.

Todos os colaboradores, médicos e prestadores de serviço devem abster-se de emitir opiniões públicas, comentários ou declarações que possam comprometer a reputação, a imagem organizacional ou a confiança da sociedade. A comunicação em redes sociais e demais mídias deve ser exercida com prudência, respeito e responsabilidade, preservando a confidencialidade de informações internas e a dignidade da organização.

5. INTOLERÂNCIA AO ERRO ASSISTENCIAL

A falibilidade é inerente à condição humana. No entanto, no contexto dos cuidados em saúde, a identificação, o reconhecimento e a comunicação imediata de erros ou não conformidades são deveres éticos e profissionais inegociáveis.

Toda ocorrência que represente imperícia, imprudência, negligência, risco, dano ou potencial prejuízo ao paciente, aos profissionais ou à organização deve ser prontamente reportada às instâncias hierárquicas competentes, de forma transparente, responsável e sem omissões.

Embora o erro possa ocorrer, o HST adota política de tolerância zero quanto à omissão, negligência, dissimulação ou repetição de condutas inseguras, preservando o compromisso organizacional com a segurança do paciente, a integridade dos processos assistenciais e a melhoria contínua.

6. TRANSPARÊNCIA

A transparência constitui um pilar fundamental da ética organizacional e é um dos valores essenciais do HST, orientando sobre a mitigação de riscos, a prevenção de erros e a promoção da confiança. Agir com transparência significa comunicar-se com clareza, honestidade e responsabilidade em todas as relações profissionais, internas e externas, independentemente da função, cargo ou nível hierárquico.

A conduta transparente pressupõe não omitir, distorcer ou exagerar informações; assumir responsabilidades dentro dos limites da sua competência técnica e legal; e buscar apoio imediato sempre que confrontado com situações que extrapolem sua capacidade ou alçada de decisão, mantendo-se disponível e colaborativo.

Todos devem respeitar integralmente a legislação vigente, as normas regulatórias aplicáveis à sua categoria profissional, as políticas internas, os protocolos assistenciais e os procedimentos operacionais estabelecidos. A flexibilidade nas ações deve sempre respeitar os limites da legalidade, da segurança organizacional e da ética profissional.

7. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A saúde e a segurança no ambiente laboral são compromissos inegociáveis para o HST, especialmente diante dos riscos inerentes à atividade assistencial.

Todos devem adotar condutas responsáveis, preventivas e colaborativas, observando rigorosamente as normas e protocolos relacionados à medicina e à segurança do trabalho, conforme a legislação vigente, as diretrizes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA-A) e do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT).

Em caso de enfermidade ou condição física ou emocional que possa comprometer a capacidade de trabalho ou expor terceiros a riscos, todos devem comunicar imediatamente seu gestor imediato, apresentando justificativa adequada e, se for o caso, documentação comprobatória, para evitar prejuízos ao funcionamento regular da sua função e garantir a continuidade da assistência com segurança.

Zelar pela própria saúde e pela segurança de todos é um dever ético, legal e institucional.

8. RESPEITO À DIVERSIDADE

O HST compromete-se com a promoção de um ambiente organizacional inclusivo, respeitoso e livre de qualquer forma de violência simbólica, verbal, psicológica ou física, tanto nas relações internas quanto nas interações com pacientes e seus familiares, colaboradores, prestadores de serviço e fornecedores. É dever de todos promover um ambiente acolhedor, inclusivo e livre de discriminações.

Divergências de opinião ou conflitos de relacionamento, internos ou externos à empresa, devem ser tratados em ambientes apropriados e com a devida descrição, sendo

vedado o debate dessas questões na presença de pacientes, familiares, colegas, fornecedores ou terceiros.

Quaisquer condutas incompatíveis com os princípios éticos e com o respeito à diversidade devem ser formalmente questionadas e, na ausência de resolução adequada, imediatamente comunicadas ao gestor imediato, à Ouvidoria ou à Gerência de Capital Humano.

9. RESPEITO À PROPRIEDADE

É expressamente vedada qualquer forma de uso indevido, apropriação, desvio ou danos a bens físicos, intelectuais ou patrimoniais pertencentes ao HST, seus colaboradores, pacientes e seus familiares, ou terceiros. Tal conduta poderá ensejar a aplicação das sanções administrativas, civis e penais cabíveis, conforme a legislação vigente.

Todos os profissionais devem zelar pelo uso responsável e exclusivo dos equipamentos, insumos, materiais, sistemas de informação e demais recursos da organização, sendo vedada sua utilização para fins particulares ou alheios aos interesses organizacionais.

A utilização reiterada de bens, espaços ou recursos do HST para interesses pessoais, ainda que sem danos aparente, somente será admitida mediante autorização formal, contrato específico de concessão e previsão expressa de eventual remuneração ou contrapartida, com o aval da Diretoria.

O patrimônio organizacional e o patrimônio de terceiros sob guarda ou responsabilidade do HST devem ser preservados como extensão da confiança e da integridade que regem o exercício das funções na área da saúde.

10. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Todos devem manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre dados, informações e documentos aos quais tenham acesso em razão do exercício de suas funções.

Informações de natureza pessoal, assistencial, médica, organizacional, administrativa ou estratégica são protegidas por normas internas e pela legislação vigente, especialmente pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e pelo código de ética dos conselhos de classe dos profissionais atuantes no HST.

O acesso a dados e sistemas de informação é exclusivo para fins profissionais, nos limites das atividades desempenhadas. É vedado o uso de permissões de acesso (login e senha) por terceiros, bem como seu compartilhamento ou utilização em websites externos ou redes sociais não autorizadas. Informações internas não devem ser divulgadas a pessoas estranhas à atividade assistencial ou administrativa, salvo mediante autorização expressa da Gerência de Tecnologia da Informação e nos termos da legislação aplicável.

Documentos físicos e digitais devem ser mantidos íntegros, atualizados e corretamente arquivados, conforme as diretrizes organizacionais. A integridade, rastreabilidade e disponibilidade das informações devem ser preservadas, vedada a exclusão de registros sem autorização prévia, formal e por escrito da Gerência de Tecnologia da Informação. Incidentes

cibernéticos e de segurança da informação, vazamentos de dados ou acessos não autorizados devem ser comunicados imediatamente à área responsável.

É dever de todos respeitar a privacidade, intimidade e autonomia de todos os indivíduos com quem interagir, restringindo sua conduta às necessidades específicas do serviço prestado. É proibido compartilhar dados pessoais, ainda que não sigilosos, sem autorização expressa da pessoa titular da informação.

Todos os profissionais do HST obrigam-se a:

- utilizar informações confidenciais exclusivamente para o desempenho das suas atividades profissionais, nos limites do vínculo contratual;
- compartilhar informações confidenciais apenas com pessoas que, no exercício de sua função no HST, tenham necessidade comprovada de acesso;
- não divulgar informações a terceiros, inclusive familiares, amigos ou pessoas com quem mantenham relações pessoais;
- não utilizar dados ou informações internas em benefício próprio ou de terceiros;
- não realizar cópias, backups ou armazenamentos de dados em mídias ou dispositivos pessoais;
- devolver ou eliminar todo material confidencial armazenado em equipamentos pessoais ao final do vínculo contratual ou funcional;
- observar a proibição de exclusão de informações institucionais armazenadas em dispositivos do HST sem autorização expressa do gestor imediato;
- em caso de obrigação legal de revelação de informações por ordem de autoridade pública, notificar a Gerência de Tecnologia da Informação no prazo máximo de 48 horas do recebimento da ordem, para que sejam adotadas as medidas jurídicas cabíveis à proteção da instituição.

11. COMPORTAMENTO NO AMBIENTE PROFISSIONAL

A conduta de todos os profissionais do HST deve refletir postura ética, responsabilidade, profissionalismo e respeito ao ambiente institucional e assistencial.

É vedado o uso de redes sociais, jogos eletrônicos ou e acesso à pornografia durante o expediente ou em áreas assistenciais. A imagem da organização em redes sociais deve ser tratada com cautela e respeito. Publicações que envolvam direta ou indiretamente a organização devem preservar sua reputação, confidencialidade, valores e princípios. É recomendado o uso exclusivamente positivo da imagem, dados e informações da organização, e vedada qualquer manifestação que possa gerar exposição indevida ou prejuízo organizacional.

Fotos, vídeos e áudios dentro das dependências do HST devem ser evitados, salvo quando estritamente necessários para a atividade profissional e com observância da finalidade, do local e do direito à imagem dos envolvidos. Todos devem respeitar o direito à privacidade de colegas, pacientes e familiares e demais pessoas presentes, zelando por um ambiente de confiança e discrição.

As vestimentas devem ser compatíveis com o ambiente hospitalar, conforme orientações dos conselhos profissionais, prezando pela higiene, decoro e segurança. Nos casos apropriados, sempre deve ser usado o uniforme organizacional. O uso do crachá de identificação é obrigatório, devendo estar visível na região peitoral, durante todo o período de permanência nas dependências do HST. O crachá de identificação não deve ser emprestado em hipóteses alguma e deve ser devolvido em caso de término contratual de trabalho.

Todos devem estimular a cooperação, o respeito mútuo e a resolução coletiva de problemas. Compartilhar conhecimentos fortalece o ambiente de trabalho e promove melhores soluções para os problemas organizacionais.

O tempo de trabalho deve ser integralmente dedicado às atividades profissionais. Caso haja necessidade de tratar de questões pessoais durante o expediente, deverá ser solicitada autorização prévia ao gestor imediato, a fim de preservar a confiança, evitar mal-entendidos e fortalecer a cultura de transparência organizacional.

12. RESPEITO AO MEIO AMBIENTE E ÀS NORMAS DE HIGIENE

Todos devem cumprir rigorosamente as normas de biossegurança, higiene e manejo de resíduos, conforme a legislação sanitária vigente e os protocolos organizacionais, sendo dever de todos:

- observar prazos de validade, rotulagem e conservação adequada de medicamentos, insumos e materiais hospitalares;
- seguir corretamente procedimentos de descarte, separação e acondicionamento dos resíduos, em especial os classificados como lixo hospitalar, biológico, perfurocortante e químico;
- zelar pela limpeza e higienização dos ambientes e superfícies, conforme a rotina institucional e as orientações da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do HST;
- adotar condutas sustentáveis e ambientalmente responsáveis, evitando desperdícios de água, energia, insumos e recursos naturais;
- reportar imediatamente ao gestor imediato quaisquer não conformidades ou riscos ambientais aos responsáveis pela segurança do trabalho e gestão ambiental.

O respeito às normas de higiene e ao meio ambiente é essencial para a segurança do paciente, a saúde coletiva e a integridade da organização.

13. TOLERÂNCIA ZERO AO USO DE ÁLCOOL, DROGAS E ARMAS

É expressamente proibido o ingresso ou a permanência, nas dependências do HST, de qualquer profissional que esteja sob o efeito de bebidas alcoólicas, substâncias entorpecentes, psicoativas ou ilícitas, bem como portando armas de qualquer natureza, salvo nos casos expressamente autorizados por lei e pela Diretoria.

O HST adota política de tolerância zero quanto ao uso, posse, transporte ou distribuição dessas substâncias e objetos, durante o exercício das atividades profissionais e em qualquer

área da organização, incluindo estacionamentos, áreas comuns, áreas administrativas e assistenciais. A violação dessa regra constitui falta grave, sujeita a sanções disciplinares, administrativas e legais cabíveis, incluindo advertência, suspensão, rescisão contratual por justa causa e, quando aplicável, comunicação às autoridades competentes.

Essa conduta visa proteger a segurança, o bem-estar e a integridade física e emocional de pacientes e seus familiares, colaboradores e demais públicos no ambiente hospitalar.

14. ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

O HST repudia veementemente qualquer forma de assédio moral ou sexual, não sendo tolerado nenhum comportamento que gere constrangimento, intimidação, humilhação, discriminação ou violação da dignidade de qualquer pessoa no ambiente de trabalho.

Configura assédio moral toda conduta abusiva, por palavras, gestos, atos ou omissões, praticada de forma repetitiva ou sistemática, que tenha por objetivo ou efeito prejudicar, isolar, expor, desqualificar ou desestabilizar emocionalmente o profissional em sua função.

Configura assédio sexual qualquer conduta de conotação sexual não desejada, praticada de forma física, verbal ou não verbal, que afete a dignidade da pessoa, especialmente quando envolva relação de hierarquia, troca de favores, chantagem ou ambiente hostil.

Qualquer pessoa que vivenciar, presenciar ou tomar conhecimento de comportamentos dessa natureza deve comunicar imediatamente a situação à Gerência de Capital Humano ou à Ouvidoria, garantindo-se o direito à confidencialidade, à escuta respeitosa e à proteção contra retaliações. O HST assegura o compromisso com a apuração rigorosa, isenta e célere de todas as denúncias, conforme os princípios legais e éticos que regem a convivência profissional.

15. RESPEITO ÀS MELHORES PRÁTICAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

Todos devem agir com isenção, integridade e responsabilidade nas relações comerciais, zelando pela imagem organizacional e evitando qualquer situação que possa configurar conflito de interesses ou favorecimento indevido.

É terminantemente vedado oferecer, prometer, solicitar, aceitar ou receber, de forma direta ou indireta, presentes, comissões, vantagens, valores em espécie, serviços ou quaisquer favores que possam, de qualquer modo, influenciar ou condicionar decisões comerciais, contratuais ou administrativas.

Será tolerado, exclusivamente, o recebimento ou oferecimento de brindes de caráter institucional ou promocional, de valor simbólico e comercialmente irrelevante, como canetas, agendas, blocos de anotações e similares. Em caso de dúvida, o colaborador deverá consultar previamente a Gerência de Capital Humano.

Relações comerciais com empresas pertencentes a familiares de colaboradores que ocupem cargos de gestão somente serão admitidas mediante anuência prévia da Gerência de Capital Humano, devendo observar critérios objetivos, como cotação de preços, comparação com mercado e ausência de favorecimento. Colaboradores em posição de gestão deverão

comunicar formalmente à Gerência de Capital Humano qualquer participação societária ou função de gestão em outras atividades empresariais, com vistas à análise de potenciais conflitos de interesse.

Nenhuma prestação de serviço por terceiros sem contrato formal poderá ser aceita sem autorização expressa da Diretoria Financeira, sendo obrigatória a formalização contratual prévia conforme as normas da Assessoria Jurídica do HST.

16. RELACIONAMENTO ENTRE COLABORADORES

O HST respeita a vida privada e os vínculos afetivos estabelecidos entre seus colaboradores, desde que tais relações não interfiram na ética profissional, no desempenho das funções, no ambiente de trabalho ou na imparcialidade das decisões organizacionais.

Com o objetivo de prevenir conflitos de interesse, favorecimentos, constrangimentos ou desequilíbrios hierárquicos, a organização poderá orientar colaboradores que mantenham relações afetivas e não exerçam funções em situação de subordinação direta ou indireta entre si, bem como atuar em setores distintos, especialmente quando houver impacto sobre decisões relacionadas à avaliação, promoção, benefícios, contratação ou desligamento. Tais situações deverão ser comunicadas à Gerência de Capital Humano, que analisará cada caso com discrição, sigilo e foco na preservação da integridade do ambiente institucional.

A condução transparente dessas relações visa garantir a isonomia, a profissionalização da gestão e o respeito mútuo entre todos os integrantes da equipe.

17. ATIVIDADE POLÍTICA, PARTIDÁRIA E SINDICAL

O HST respeita o direito constitucional de seus colaboradores à liberdade de expressão, participação política, partidária e sindical, desde que tais manifestações ocorram fora do ambiente de trabalho e do horário destinado ao exercício de suas atividades profissionais.

Por se tratar de um ambiente dedicado ao cuidado em saúde, que requer neutralidade, foco, serenidade e respeito à diversidade de opiniões, é vedada a prática de atividades político-partidárias, proselitismo ideológico, sindical ou manifestações de cunho eleitoral nas dependências da organização, bem como o uso de símbolos, vestimentas, adesivos, panfletos ou discursos que possam interferir na rotina assistencial, administrativa ou na convivência pacífica com pacientes e seus familiares, colegas de trabalho ou fornecedores.

A participação dos colaboradores em atividades ou entidades sindicais será respeitada, conforme garantido por lei, desde que não comprometa o desempenho profissional, a regularidade da jornada e as normas internas.

É vedada qualquer manifestação política, partidária ou sindical com o uso do crachá de identificação, uniforme e adereços que identifiquem o HST.

O equilíbrio entre o exercício legítimo dos direitos individuais e o respeito ao ambiente institucional é essencial para a manutenção de um espaço de trabalho ético, seguro e profissional.

18. VENDA DE PRODUTOS NAS DEPENDÊNCIAS DO HOSPITAL

É proibida a comercialização de produtos ou serviços de qualquer natureza nas dependências do HST, tanto por pessoas externas quanto por colaboradores, salvo quando expressamente autorizada pela Diretoria.

A exceção se aplica apenas à venda de lanches e refeições, que poderá ser realizada exclusivamente por empresas especializadas, previamente credenciadas e contratadas, em áreas específicas e reservadas para esse fim, mediante contrato formal de locação de espaço, licença de funcionamento expedida pelas autoridades competentes, e cumprimento integral das normas sanitárias e regulatórias vigentes.

A vedação de comercialização tem como objetivo preservar o ambiente hospitalar, a segurança dos pacientes e familiares, a neutralidade institucional e a integridade das atividades assistenciais e administrativas.

19. CONDOTA RECOMENDADA EM CASO DE DÚVIDAS OU NÃO OBSERVÂNCIA DESTE CÓDIGO DE ÉTICA

Diante de situações de dúvida quanto à interpretação deste Código de Ética ou em caso de indícios ou ocorrência de condutas em desacordo com suas disposições, o colaborador deverá:

- procurar, em primeiro momento, o gestor imediato, promovendo o diálogo aberto, transparente e responsável, para avaliação preliminar dos fatos e adoção das providências cabíveis;
- submeter o caso à Gerência de Capital Humano, sempre que a violação envolver questões de maior gravidade, risco organizacional, quebra de confidencialidade, potenciais perdas financeiras, riscos à imagem ou à segurança de pacientes e seus familiares, colaboradores e terceiros;
- utilizar, quando necessário, os canais formais de comunicação e denúncia, disponibilizados pelo HST, por meio da Ouvidoria e da Gerência de Capital Humano, garantindo sigilo, confidencialidade e proteção contra retaliações.

O HST reafirma seu compromisso com as melhores práticas de governança corporativa, ética e compliance, assegurando a apuração isenta, responsável e célere de todas as manifestações, bem como a adoção de medidas corretivas e preventivas necessárias.

20. CANAL DE DENÚNCIAS E PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

O HST disponibiliza canais formais, seguros e confidenciais para o recebimento de críticas, reclamações e denúncias de condutas que violem este Código de Ética, as políticas internas ou a legislação vigente.

Todas as manifestações recebidas serão tratadas com sigilo, resguardando a identidade do manifestante e assegurando a proteção integral contra retaliações, represálias

ou discriminações. Nenhum manifestante poderá ser punido, constrangido ou prejudicado por relatar, de boa-fé, irregularidades ou suspeitas de má conduta.

As denúncias recebidas serão analisadas de forma isenta, técnica e imparcial, observando a verificação preliminar dos fatos relatados, a coleta de informações e evidências, a garantia do contraditório e da ampla defesa às partes envolvidas, e a adoção de medidas corretivas, disciplinares ou preventivas necessárias.

A Ouvidoria e a Gerência de Capital Humano são responsáveis por acompanhar, registrar e monitorar todas as manifestações recebidas, assegurando resposta ao denunciante em prazo razoável, conforme a natureza e a gravidade da situação. Nos casos de maior relevância, o processo será encaminhado à Diretoria, que deliberará sobre providências adicionais.

O HST reafirma seu compromisso com a ética, a transparência e a integridade organizacional, incentivando que todos os pacientes e seus familiares, colaboradores, prestadores de serviço e fornecedores utilizem os canais de denúncias como ferramentas de proteção organizacional e de fortalecimento da cultura de conformidade.

O HST disponibiliza o e-mail ouvidoria@hst.med.br e o telefone (64) 3620-0600, opção 8, para denúncias relativas ao descumprimento deste Código de Ética.

21. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Código de Ética é de observância obrigatória por todos os gestores, colaboradores, médicos, prestadores de serviços e fornecedores do HST, devendo todos tomar ciência, aderir e pautar sua conduta de acordo com os valores, princípios e regras aqui estabelecidos.

Ressalta-se que este documento não esgota todas as situações possíveis relativas à conduta ética. Trata-se de um instrumento dinâmico, sujeito a revisões e aperfeiçoamentos contínuos, incorporando contribuições provenientes da experiência prática e da escuta ativa dos profissionais e partes interessadas do HST. Nesse sentido, o HST compromete-se a realizar revisões periódicas deste Código de ética, de modo a mantê-lo atualizado em conformidade com a legislação vigente, as normas regulatórias aplicáveis ao setor da saúde e as melhores práticas de governança, compliance e gestão hospitalar.

Em caso de conflito interpretativo entre este Código de Ética e outras normas internas, prevalecerão as disposições aqui previstas sempre que relacionadas a princípios éticos e de integridade profissional.

O descumprimento das disposições aqui contidas sujeitará o infrator às sanções disciplinares cabíveis, aplicadas em conformidade com a legislação trabalhista, os regulamentos profissionais e as normas regulatórias de saúde, sem prejuízo das medidas administrativas, civis e criminais que possam ser aplicáveis.

Com a adesão a este Código de Ética, o HST reafirma seu compromisso com a ética, a integridade, a humanização do cuidado e a excelência na prestação de serviços de saúde.

BASE LEGAL, REGULATÓRIA, NORMATIVA E ORIENTATIVA

ANVISA – AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. **RDC Anvisa nº 36/2013 - Ações para segurança do paciente.** Disponível em:

<https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036_25_07_2013.html>.

Acesso em: 1º out. 2025.

CARVALHO, A. C.; BERTOCCELLI, R. P.; ALVIM, T. C.; VENTURINI, O. (Orgs.) **Manual de compliance.** 4. ed. São Paulo: Forense, 2023.

CFM – CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Resoluções CFM nº 2.217, nº 2.222/2018 e nº 2.226/2019 - Código de Ética Médica.** Brasília: Conselho Federal de Medicina, 2019.

Disponível em: <<https://portal.cfm.org.br/images/PDF/cem2019.pdf>>. Acesso em: 1º out. 2025.

COFEN – CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. **Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem.** Disponível em: <https://www.cofen.gov.br/wp-content/uploads/2012/03/resolucao_311_anexo.pdf>. Acesso em: 1º out. 2025.

HOWARD, R. A. **Ética pessoal para o mundo real:** criando um código ético e pessoal para guiar suas decisões no trabalho e na vida. São Paulo: M.Books, 2020.

KRZNARIC, R. **O poder da empatia:** a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo. Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

LASATER, I.; STYLES, J. **Comunicação não violenta no trabalho:** um guia prático para se comunicar com eficácia e empatia. São José dos Campos: Colibri, 2020.

MS - MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Portaria MS nº 1.820/2009 - Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.** Disponível em:

<https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt1820_13_08_2009.html>. Acesso em: 1º out. 2025.

MS - MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Portaria MS nº 529/2013 - Segurança do Paciente e Saúde do Trabalhador.** Disponível em:

<https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html>. Acesso em 1º out. 2025.

MTE - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **NR-32 - Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde.** Disponível em: <<https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/arquivos/normas-regulamentadoras/nr-32-atualizada-2022-2.pdf>>.

Acesso em: 1º out. 2025.

MTE - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Portaria Interministerial MTE/MS nº 2647/2014 - Antitabagismo.** Disponível em:

<<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=278144>>. Acesso em: 1º out. 2025.

ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos.**

Disponível em: <https://brasil.un.org/sites/default/files/2025-03/ONU_DireitosHumanos_DUDH_UNICRio_20250310.pdf>.

Acesso em: 1º out. 2025.

PLANALTO. **Constituição Federal/1988 - Arts. 3º IV e 5º.** Disponível em:

<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 1º out. 2025.

PLANALTO. **Lei nº 7.716/1989 - Crimes de Racismo.** Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7716.htm>. Acesso em: 1º out. 2025.

PLANALTO. **Lei nº 8.069/1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente.** Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm>. Acesso em: 1º out. 2025.

PLANALTO. **Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor.** Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em 1º out. 2025.

PLANALTO. **Lei nº 9.029/1995 - Práticas Discriminatórias no Trabalho.** Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9029.htm>. Acesso em: 1º out. 2025.

PLANALTO. **Lei nº 10.741/2003 - Estatuto do Idoso.** Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm>. Acesso em: 1º out. 2025.

PLANALTO. **Lei nº 12.846/2013 - Lei Anticorrupção e Decreto nº 11.129/2022.** Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm>. Acesso em: 1º out. 2025.

PLANALTO. **Lei nº 13.146/2015 - Estatuto da Pessoa com Deficiência.** Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm>. Acesso em: 1º out. 2025.

PLANALTO. **Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).** Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm>. Acesso em: 1º out. 2025.

PLANALTO. **Lei nº 14.457/2022 - Programa Emprega + Mulheres; Medidas de Prevenção e Combate ao Assédio.** Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/l14457.htm>. Acesso em: 1º out. 2025.

PLANALTO. **Lei nº 14.532/2023 - Injúria Racial Equiparada a Racismo.** Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14532.htm>. Acesso em: 1º out. 2025.

PLANALTO. **Lei nº 14.611/2023 - Igualdade Salarial Entre Mulheres e Homens.** Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14611.htm>. Acesso em: 1º out. 2025.

PLANALTO. **Decreto que Regulamenta a Lei nº 14.611/2023 - Transparência Salarial.** Disponível em: <<https://www.gov.br/planalto/pt-br/acompanhe-o-planalto/noticias/2023/11/decreto-regulamenta-lei-da-igualdade-salarial-entre-mulheres-e-homens>>. Acesso em: 1º out. 2025.

UNESCO - ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos.** Disponível em:
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146180_por>. Acesso em: 1º out. 2025.