



HOSPITAL
**DONA
HELENA**

Código de Conduta e Ética

Sumário

Apresentação

Mensagem do Presidente do Conselho Deliberativo

Sobre o Hospital Dona Helena

05 Missão

05 Visão

05 Valores

Princípios éticos fundamentais

06 O princípio da beneficência

06 O princípio da não-maleficência

06 O princípio da responsabilidade/accountability

06 O princípio da autonomia/privacidade

06 O princípio da justiça

06 O princípio da veracidade

06 O princípio da fidelidade

Política do sistema integrado de gestão

Gestão financeira, contábil e patrimonial

Responsabilidades

09 Para com os funcionários

10 Para com os médicos

10 Para com clientes, paciente e o mercado

10 Para com os prestadores de serviço e parceiros

10 Para com as operadoras de planos de saúde

Princípios gerais

Diretrizes de conduta

11 Cumprimento de leis, normas e regulamentos

11 Relacionamento com agentes governamentais e órgãos públicos

12 Conflito de interesses

13 Práticas concorrenciais

14 Segurança da informação

14 Confidencialidade

15 Brindes e gratificações

16 Patrocínios

16 Doações

17 Atividades políticas

17 Relacionamento com a imprensa

17 Conduta pública, internet, e-mail e mídias sociais

18 Respeito à dignidade e aos direitos das pessoas

19 Saúde, segurança e meio ambiente

Aplicação do código

Violações ao código

Canal de denúncias

Adesão ao código de conduta e ética e divulgação

Apresentação

O Código de Conduta e Ética do Hospital Dona Helena define os princípios e diretrizes que orientam a conduta da Instituição e de todos os que com ela se relacionam. Aplica-se a públicos internos — como médicos, corpo clínico, residentes, funcionários, estagiários, voluntários e aprendizes — e a públicos externos — como clientes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros comerciais, contratados, representantes da administração pública e demais partes interessadas. Este documento constitui a base para uma atuação ética, responsável e transparente, guiando comportamentos e decisões nas relações internas e externas, conforme os valores que norteiam nossas atividades: valorização das pessoas, comprometimento, integridade, sustentabilidade, inovação e filosofia cristã.

O objetivo deste código é orientar o comportamento esperado desses públicos no ambiente de trabalho, nas relações interpessoais e em todas as atividades e unidades assistenciais e administrativas do Hospital Dona Helena. Além disso, visa oferecer diretrizes que incentivem toda a sociedade e a cadeia de relacionamento da Instituição a agir de forma ética, responsável e alinhada aos nossos valores.

Mensagem do presidente do conselho deliberativo



Com satisfação, convido nossos funcionários, os parceiros de negócio, pacientes, clientes e a comunidade que se relaciona com o Hospital Dona Helena — nosso querido e valoroso Dona — a conhecer, interagir e incorporar a visão e os compromissos de integridade que apresentamos nesta versão renovada do Código de Conduta e Ética do HDH.

Todos nós notamos que, ao longo dos anos, novos temas e discussões emergem em questões ligadas à vida das pessoas e das instituições. A vida é dinâmica, e todos, incluindo as organizações, precisamos ser adaptativos. Afinal, estamos interconectados — o ser humano e suas relações, a interação com o meio ambiente, os negócios que existem para servir a sociedade. É fundamental que o universo institucional participe e contribua com a promoção das transformações necessárias para que a humanidade tenha assegurados padrões aceitáveis de dignidade, prosperidade e justiça.

Uma equipe multidisciplinar trabalhou com dedicação na análise do conteúdo e organizou a atualização deste documento, garantindo que os valores do Dona permaneçam refletidos em nossas decisões e atitudes, tendo as pessoas e suas necessidades no centro.

Conhecer os direitos e deveres de quem está envolvido nas relações cotidianas do HDH, e compreender como a postura desejada se conecta a leis e diretrizes legais e setoriais, para alcançarmos resultados de excelência, faz parte do comprometimento que convoco cada um a firmar.

Conto com sua leitura atenta, com seu engajamento no sentido de esclarecer qualquer dúvida, e com sua participação ativa sempre que encontrar pontos de conflito entre o que pactuamos fazer e efetivamente fazemos.

Dr. Udo Döhler

O Hospital Dona Helena



Missão

Prover sempre o melhor cuidado a cada paciente, agregando valor e humanização a uma prática clínica integrada ao ensino e à pesquisa.



Visão

Ser reconhecido como o melhor hospital de Santa Catarina.



Valores

Valorização da Pessoa

A valorização da pessoa é a essência do hospital, refletindo o compromisso com o cuidado humanizado e a construção de uma experiência excepcional para pacientes, familiares e colaboradores.

Comprometimento

O comprometimento reflete a dedicação incansável do hospital em alcançar a liderança em qualidade e segurança, posicionando-se como referência em Santa Catarina.

Integridade

A integridade é a base para construir confiança com a comunidade catarinense, assegurando práticas éticas e transparentes em todas as operações.

Sustentabilidade

A sustentabilidade é essencial para manter a liderança a longo prazo, equilibrando eficiência operacional, responsabilidade ambiental e impacto social em Santa Catarina.

Inovação

A inovação é o motor para posicionar o hospital como líder em Santa Catarina, integrando tecnologia de ponta e soluções criativas para desafios de saúde.



Filosofia cristã

A Filosofia Cristã do hospital é fundamentada nos princípios de amor ao próximo, compaixão e serviço, inspirando-se nos ensinamentos de Jesus Cristo para promover a dignidade humana e a excelência no cuidado.

Princípios éticos fundamentais

A atuação ética e moral do Hospital Dona Helena e de seus profissionais é norteadada pelos princípios fundamentais da medicina e da responsabilidade institucional, conforme diretrizes da Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp).

Atuamos para fortalecer uma cultura que promove a dignidade humana, a justiça e o bem-fazer, respeitando a vida e a autonomia dos pacientes. Estes são os princípios que orientam a conduta da equipe médica e demais funcionários do HDH:

O princípio da beneficência

Agimos em benefício dos pacientes, tratando-os com compaixão e empatia, promovendo saúde e bem-estar por meio de tratamento médico adequado e aconselhamentos que os ajudem a tomar as melhores decisões sobre sua saúde.

O princípio da não-maleficência

O princípio da não-maleficência estabelece que todos os funcionários do hospital devem agir de forma a evitar causar danos aos pacientes, colegas de trabalho e à comunidade. Isso implica em uma conduta ética, responsável e cuidadosa em todas as atividades, desde o atendimento direto até os processos administrativos e operacionais.

O princípio da responsabilidade/accountability

A relação de confiança médico-paciente e hospital-paciente depende de práticas baseadas em evidências científicas e clínicas confiáveis, além da competência dos profissionais. Para isso, atualizamos-nos constantemente em relação aos avanços na medicina e na saúde. Envolvermos os pacientes no processo de tomada de decisão e informamos sobre riscos e benefícios das opções disponíveis, adotando uma comunicação clara e honesta. Todos os profissionais do HDH têm a obrigação de assumir a responsabilidade pelas ações e decisões na prática profissional.

O princípio da autonomia/privacidade

Os pacientes têm o direito de serem informados

sobre sua condição médica, os diferentes tratamentos disponíveis, seus riscos, efeitos colaterais e benefícios, e de decidirem livremente qual tratamento desejam receber. Caso o paciente não tenha a capacidade de tomar a decisão necessária, busca-se um representante legal ou outro profissional de saúde para contribuir no processo.

O princípio da justiça

Tratamos todos os pacientes com igualdade e justiça, sem qualquer tipo de discriminação, garantido o acesso a cuidados de saúde de qualidade. Os pacientes mais graves ou em maior risco devem ser priorizados caso haja limitação de recursos.

O princípio da veracidade

Garantimos que os pacientes tenham acesso a informações precisas e completas sobre seu diagnóstico, prognóstico, tratamentos disponíveis, riscos e benefícios de cada tratamento e as alternativas existentes.

O princípio da fidelidade

Mantemos a confidencialidade dos dados e sigilo sobre as informações pessoais dos pacientes. Desenvolvemos uma comunicação honesta e transparente, e respeitamos suas decisões, garantindo que tenham autonomia sobre a própria saúde.

Política do sistema integrado de gestão

“Centro Hospitalar fundamentado na filosofia cristã, cujo objetivo é a preservação e valorização da vida, oferecendo serviços de excelência, mantendo o equilíbrio entre atendimento, conhecimento, tecnologia e humanização.”

O Hospital Dona Helena – HDH – estabelece a Política do Sistema Integrado de Gestão, fundamentada na missão e nos valores organizacionais e direcionada pela metodologia de acreditação da Joint Commission International (JCI) e pela Norma ISO 9001:2015, que estabelecem as diretrizes gerais de qualidade, segurança do paciente e gestão organizacional.

Desta forma, esta política tem como objetivo declarar o compromisso que o Hospital Dona Helena possui com a qualidade e melhoria contínua de seus serviços e processos.

A partir desta política, foram estruturados documentos específicos que sustentam nossa atuação em qualidade e segurança:

- **Política de Segurança do Paciente**

Define os princípios e compromissos institucionais voltados à proteção e ao cuidado seguro dos pacientes.

- **Programa de Qualidade e Segurança**

Traduz a política do sistema integrado de gestão em ações práticas, define processos e indicadores bem como os ciclos de melhorias contínua, garantindo a efetividade das práticas de qualidade.

- **Plano de Segurança do Paciente**

Documento que organiza e sistematiza as ações prioritárias da instituição relacionada a segurança do paciente, estabelecendo objetivos e metas a serem executadas anualmente, alinhadas às normativas nacionais.

Este conjunto de documentos constitui o arcabouço institucional de qualidade e segurança, garantindo que todos os profissionais que aqui atuam, tenham clareza sobre os princípios que devem nortear suas atividades, contribuindo com o fortalecimento de uma cultura organizacional baseada na melhoria contínua, na gestão de riscos e no cuidado seguro e centrado no paciente.

O Programa de Compliance do Hospital Dona Helena está estruturado a partir das seguintes políticas:

➤ **Política Programa de Integridade**

Estabelece os princípios, diretrizes, responsabilidades e mecanismos de governança para o Programa de Integridade.

➤ **Política de Conflito de Interesses**

Define diretrizes para prevenir, identificar, tratar e mitigar riscos relacionados a situações de conflito de interesses.

➤ **Política de Doações e Patrocínios**

Estabelece critérios para a aceitação, concessão, divulgação e prestação de contas de doações e patrocínios.

➤ **Política de fornecedores**

Busca a conformidade regulatória nas relações comerciais do hospital.

➤ **Política de Brindes**

Define o recebimento e o oferecimento de brindes e hospitalidades.

➤ **Política do Canal de Denúncias**

Estabelece as diretrizes para o funcionamento do canal.

➤ **Política de Pessoas Politicamente Expostas**

Apresenta diretrizes para a identificação de riscos relacionados à atuação de Pessoas Politicamente Expostas.

Responsabilidades



Governança

Responsáveis pela sustentação e manutenção do SIG, bem como participação ativa no direcionamento e nas avaliações de seus resultados.



Gestores e lideranças

Responsáveis pela operacionalização e comprometimento de suas equipes em seus respectivos processos operacionais.



QSP

Responsável pelo monitoramento do desempenho do Sistema Integrado de Gestão, disseminação da cultura da Qualidade e agente de melhoria contínua.



Funcionários, prestadores de serviço e parceiros

Responsáveis pelo comprometimento e cumprimento dos processos e ferramentas implantadas.

Gestão financeira, contábil e patrimonial

A integridade, veracidade e transparência dos dados contábeis e financeiros são essenciais para a credibilidade e a sustentabilidade institucional. O Hospital Dona Helena adota elevados padrões éticos e mantém controles internos rigorosos para assegurar a precisão das informações e o cumprimento das normas legais e regulatórias.

A instituição promove a responsabilidade individual e coletiva na gestão dos recursos,

avaliando e mitigando continuamente os riscos inerentes às suas atividades — especialmente nas áreas financeira e contábil — de forma a garantir a confiança de suas partes interessadas e a solidez de sua governança.

A responsabilidade financeira é compartilhada, exigindo de todos os níveis hierárquicos o compromisso com a lisura na alocação de recursos e mitigação de riscos financeiros.

Responsabilidades

Nossos compromissos e responsabilidades refletem os valores que norteiam nossa atuação junto aos diversos públicos com os quais nos relacionamos diariamente. Sem prejuízo das condutas e diretrizes já estabelecidas de forma geral neste código, destacamos a seguir as premissas que devem orientar e sustentar os relacionamentos com pacientes, funcionários, corpo clínico, prestadores de serviço, operadoras de planos de saúde e demais parceiros institucionais.

Para com os funcionários

O talento e o comprometimento dos nossos funcionários representam o maior patrimônio do Hospital Dona Helena.

Promovemos um ambiente de trabalho pautado nos princípios dos direitos humanos, na cooperação, na cortesia e no respeito mútuo, valorizando cada pessoa em sua essência, diversidade e competências.

Atuamos com base na legislação trabalhista e nos direitos humanos, sustentando uma cultura organizacional ética, inclusiva e equitativa, com respeito à dignidade e às

condições individuais de trabalho.

Esses princípios se aplicam a todos os ambientes, físicos ou virtuais, incluindo:

- Encontros corporativos;
- Reuniões presenciais ou remotas, ligações e outras formas de interação;
- E-mails, plataformas on-line e grupos de WhatsApp utilizados para fins profissionais.

Reafirmamos nosso compromisso com a integridade nas relações profissionais, repudiando qualquer forma de ameaça, coerção, discriminação, abuso ou assédio, seja moral ou sexual. Também asseguramos o pleno respeito ao direito de associação e representação sindical, sem qualquer tipo de retaliação ou discriminação.

Nossa comunicação — incluindo registros em prontuários e interações interpessoais — deve refletir clareza, objetividade e profissionalismo. Espera-se que funcionários, parceiros e prestadores de serviços utilizem linguagem adequada e tecnicamente precisa, evitando gírias ou termos impróprios.

Para com os médicos

O Hospital Dona Helena estabelece diretrizes para orientar o corpo clínico com base em evidências científicas atualizadas, assegurando qualidade, ética e foco no bem-estar do paciente. Espera-se que os médicos atuem com integridade, transparência e responsabilidade, sem buscar vantagens indevidas ou comprometer a autonomia clínica. A excelência no cuidado deve ser garantida pelo respeito aos princípios éticos, pela constante atualização profissional e pela priorização do interesse do paciente em todas as decisões, em conformidade com o Código de Ética Médica vigente e demais normativos aplicáveis à prática médica.

Para com clientes, pacientes e o mercado

O Hospital Dona Helena se compromete a oferecer soluções de saúde com qualidade, promovendo o autocuidado, fortalecendo o vínculo médico-paciente e mantendo uma atuação ética, transparente e eficiente.



Médicos, funcionários, prestadores de serviços e parceiros devem seguir as diretrizes institucionais que orientam o atendimento com base nos direitos humanos, respeito à confidencialidade, profissionalismo e resposta às necessidades dos clientes conforme o plano contratado. O relacionamento com clientes (pacientes, seus representantes legais, seus acompanhantes e visitantes) e o mercado é pautado pela transparência, acolhimento, segurança, orientação proativa, disponibilidade, respeito à privacidade e à livre concorrência, evitando conflitos de interesse e preservando a imagem institucional.

Para com os prestadores de serviços e parceiros

A seleção e contratação de terceiros, prestadores de serviços e parceiros estratégicos, devem observar um processo criterioso, pautado em princípios técnicos, éticos e de integridade. Esse processo deve ser conduzido com total transparência, garantindo igualdade de oportunidades e isenção em todas as etapas. As decisões devem estar alinhadas às políticas internas da instituição, bem como aos preceitos legais e às melhores práticas de governança, assegurando relações sustentáveis e de confiança mútua.

Para com as operadoras de planos de saúde

As relações entre o Hospital Dona Helena e as operadoras de planos de saúde devem ser alicerçadas no pleno respeito aos termos contratuais, às determinações judiciais aplicáveis e às diretrizes legais do setor, incluindo demais legislações correlatas. O relacionamento deve ser conduzido de maneira ética, transparente, profissional e cordial, com foco na satisfação das necessidades dos pacientes e na garantia de cuidados de saúde adequados, em conformidade com as melhores práticas clínicas e os requisitos legais.

Princípios gerais

Todos os públicos envolvidos nas atividades do Hospital Dona Helena devem ter conhecimento, compreensão e se comprometer formalmente em desempenhar suas funções de acordo com os princípios contidos neste código.

Também é dever de todos realizar suas atividades em conformidade com:

- As leis e normas vigentes, em especial a legislação anticorrupção (Lei nº 12.846/2013);
- As normativas da Agência Nacional de Saúde (ANS), Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e dos conselhos profissionais ligados à área de saúde no Brasil;
- As regras internas, tais como políticas, rotinas, fichas técnicas do Hospital Dona Helena.

Em caso de dúvidas sobre a existência e/ou interpretação de leis, normas e regras internas aplicáveis às suas atividades, deve-se buscar apoio e orientação junto às lideranças ou áreas de suporte, como Jurídico, Comitê de Integridade, Setor de Compliance.

Diretrizes de conduta

Cumprimento de leis, normas e regulamentos

A alta administração, funcionários, parceiros e prestadores de serviço do Hospital Dona Helena têm o dever de cumprir rigorosamente todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis às suas atividades, bem como as normas internas da instituição, assegurando que suas ações preservem a imagem e a integridade do Hospital Dona Helena, contribuindo para o fortalecimento de uma cultura pautada na integridade.

Conduta esperada:

- Questionar orientações contrárias aos princípios e valores do Hospital Dona Helena;

- Estar atento e denunciar qualquer suspeita de violação da legislação ou de normas internas;
- Reconhecer os erros cometidos e comunicar imediatamente ao superior hierárquico, seguindo os procedimentos internos de registro e tratamento de incidentes;

Aplicar as políticas e procedimentos institucionais em todas as atividades desempenhadas na Instituição.

Relacionamento com agentes governamentais e órgãos públicos

Considera-se agente público o indivíduo que exerce, ainda que transitoriamente ou

sem remuneração, cargo ou função em empresas estatais e entidades controladas pelo governo, representações diplomáticas, organizações públicas internacionais.

O relacionamento com agentes governamentais e órgãos públicos deve ser conduzido em total conformidade à legislação vigente, sempre com ética, transparência e respeito. Deve-se evitar qualquer situação que possa gerar conflito de interesses ou comprometer a integridade da Instituição. Esse relacionamento deve ser gerido exclusivamente por pessoas previamente autorizadas para essa função, garantindo que toda a interação seja realizada de maneira apropriada, segundo política específica para esse público.

Conduta esperada:

A atuação neste contexto deve ser sempre pautada pela integridade, transparência e pelo estrito cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis, reforçando o compromisso do Hospital Dona Helena com as melhores práticas de governança e responsabilidade pública. Qualquer interação deverá ser registrada formalmente e, se possível, realizada com acompanhamento institucional.

Conduta não tolerada:

Tentativa de influenciar decisões de autoridades ou órgãos públicos por meios ilícitos, fraudulentos ou antiéticos.

➤ **Vantagens indevidas:** é estritamente proibido prometer, oferecer ou fornecer, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas. Isso inclui, mas não se limita a: presentes em dinheiro, refeições, entretenimento, oportunidades de negócios, ofertas de emprego, prioridade em atendimentos no Hospital Dona Helena, doações e quaisquer outros benefícios que possam ser considerados privilégios.

➤ **Pagamentos irregulares:** não é aceitável realizar

“pagamentos de facilitação” ou “pagamentos de aceleração” a agentes públicos. Tais práticas serão tratadas como suborno ou corrupção, estando em desacordo com as normas éticas e legais que regem a conduta da organização.

Conflito de interesses

Entende-se por conflito de interesses qualquer situação em que um funcionário, parceiro ou prestador de serviços mantenha interesses profissionais ou pessoais que possam comprometer a imparcialidade e a objetividade no cumprimento de suas responsabilidades perante a instituição, mesmo que não haja, efetivamente, a ocorrência de atos antiéticos ou inadequados.

É permitida a contratação de parentes desde que atuem em setores ou áreas diferentes. Isso reduz o risco de favoritismo ou abuso de poder. Importante: quando houver mudanças no status de relacionamento entre as pessoas, as respectivas lideranças deverão ser comunicadas imediatamente.

Não é permitido:

- Contratação de parentes em posições onde um supervisione diretamente o outro ou onde haja influência direta em decisões (ex.: chefe e subordinado).
- Contratação de parentes de pessoas que ocupam cargo de Gerente e/ou Diretor.

O hospital exige que candidatos e funcionários declarem relações de parentesco com outros funcionários ou gestores durante o processo seletivo. A omissão implicará medidas administrativas.

Exemplos de conflito de interesses:

1. Indicação de fornecedores ou prestadores de serviços com vínculo pessoal ou familiar;
2. Participação em decisões que

envolvam entidades com as quais o funcionário tem relações paralelas;

3. Uso de informações privilegiadas em benefício próprio;
4. Aceitação de presentes, benefícios ou cortesias que possam influenciar decisões profissionais.

Conduta esperada:

➤ **Exclusividade do tempo de trabalho:** o tempo de trabalho contratual deve ser dedicado exclusivamente às atividades profissionais relacionadas ao Hospital Dona Helena. Atividades acadêmicas ou outros compromissos não estão contemplados no contrato de trabalho e não são permitidos durante o expediente.

➤ **Relações com fornecedores e concorrentes:** não estabelecer ou manter qualquer forma de relação societária, seja formal ou informal, com fornecedores ou concorrentes do Hospital Dona Helena.

➤ **Relação com indústria farmacêutica e de equipamentos:** é proibido ao profissional de saúde manter vínculo com a indústria farmacêutica ou de equipamentos médicos que comprometam sua imparcialidade. Prescrições, tratamentos e escolhas técnicas devem basear-se unicamente em critérios científicos e no melhor interesse do paciente, sendo vedada a aceitação de benefícios ou vantagens relacionadas a essas decisões.

➤ **Confidencialidade das informações:** proteger as informações confidenciais, tanto de caráter profissional quanto da instituição, garantindo o sigilo e o respeito às normas de privacidade e segurança.

➤ **Decisões administrativas e contratações:** não favorecer ou influenciar a contratação de bens e/ou serviços da qual seja familiar ou sócio até o 2º grau de parentesco.

➤ **Uso exclusivo dos bens institucionais:** os bens e as instalações do Hospital Dona Helena devem ser utilizados exclusivamente para o desenvolvimento das atividades profissionais e finalidades institucionais, sendo vedado seu uso para interesses pessoais ou obtenção de informações privilegiadas.

➤ **Patrocínios e doações:** o hospital deve garantir transparência na divulgação de patrocínios e doações recebidos, e na forma como são utilizados, assegurando que a integridade e objetividade do atendimento médico não sejam comprometidas.

Práticas concorrenciais

Nossas diretrizes estão alinhadas com a legislação antitruste brasileira (Lei nº 12.529/2011 — Lei de Defesa da Concorrência) e visam prevenir, detectar e remediar condutas que possam representar infrações à ordem econômica, como acordos entre concorrentes, abuso de posição dominante ou práticas que limitem indevidamente a livre concorrência. Todos os nossos funcionários, parceiros e lideranças são treinados regularmente para atuar em conformidade com os princípios de livre mercado e concorrência leal.

Além disso, mantemos uma política rigorosa de interações com planos de saúde, fornecedores e profissionais médicos, baseada em princípios de integridade, isonomia, respeito às normas regulatórias e aos códigos de conduta aplicáveis ao setor de saúde.

As interações com planos de saúde seguem critérios técnicos, contratuais e regulatórios, com foco na sustentabilidade das relações e na qualidade da assistência ao paciente. No relacionamento com fornecedores, promovemos processos transparentes de seleção, negociação e contratação, com base em critérios objetivos e compliance com normas anticorrupção e antitruste.

Em relação aos médicos e demais profissionais da saúde, nossa atuação é pautada pela valorização da autonomia profissional, respeito às normas éticas da categoria e vedação de qualquer incentivo que possa comprometer a isenção clínica ou configurar conflito de interesses.

Esses compromissos são formalizados em nossas políticas internas, amplamente divulgadas e constantemente revisadas para garantir aderência às melhores práticas nacionais e internacionais de governança corporativa e integridade.

Conduta esperada:

➤ **Concorrência leal e livre mercado:** abster-se de qualquer prática que possa configurar infração à ordem econômica, como acordos entre concorrentes para fixação de preços, divisão de mercado ou troca de informações sensíveis. Todas as decisões comerciais devem ser tomadas de forma independente, em conformidade com a legislação antitruste (Lei nº 12.529/2011).

➤ **Relações éticas com planos de saúde:** conduzir as interações com planos de saúde com base em critérios técnicos, contratuais e regulatórios, assegurando transparência, sustentabilidade das relações e foco na qualidade da assistência ao paciente, sem qualquer tipo de favorecimento ou contrapartida indevida.

➤ **Respeito à autonomia dos profissionais de saúde:** garantir a isenção clínica e a independência dos profissionais médicos e demais profissionais da saúde, respeitando as normas éticas da categoria e vedando qualquer tipo de incentivo, benefício ou vantagem que possa configurar conflito de interesses ou comprometer a integridade da conduta assistencial.

Segurança da informação

Alinhado à missão e ciente da importância de proteger os dados pessoais, especialmente no contexto hospitalar, o Dona possui três comitês que abordam este tema: Comitê

Operacional LGPD, Comitê Tecnologia da Informação e Comunicação. Esses colegiados são amparados pela Política Geral de Proteção de Dados Pessoais (PGPDP), que assevera as boas práticas ao estabelecer regras claras de governança no tratamento de informações pessoais. Tal política abrange dados de clientes, terceiros, administradores e funcionários.

A PGPDP atesta o comprometimento da instituição em preservar a privacidade e a segurança dos dados tratados direta ou indiretamente, garantindo que todas as operações estejam em conformidade com a legislação vigente, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O hospital busca prevenir incidentes, promover a transparência e respeitar os direitos individuais e coletivos dos titulares de dados pessoais.

Conduta esperada:

➤ Todos os funcionários devem atuar em conformidade com a LGPD, tratando com sigilo e responsabilidade os dados pessoais e sensíveis dos pacientes, especialmente em atividades como atendimento, realização de exames e pesquisas clínicas. É obrigatório o registro do consentimento do titular nos processos que envolvam esses dados, seguindo as políticas internas de segurança da informação, como o controle de acesso, uso adequado dos sistemas e confidencialidade. A comunicação de dúvidas ou incidentes deve ser feita ao Comitê Operacional LGPD e a participação em treinamentos sobre o tema é parte do compromisso institucional com a ética, a privacidade e a segurança da informação.

Confidencialidade

Informação confidencial é todo e qualquer dado relevante que não seja de domínio público, cujo acesso seja restrito por força de lei, regulamentos ou diretrizes internas, sendo destinadas apenas a pessoas autorizadas.

Por sua natureza, tais informações devem ser reconhecidas como sigilosas por funcionários, parceiros e prestadores de serviços, ou estarem formalmente protegidas por cláusulas legais ou contratuais de confidencialidade. São consideradas confidenciais pelo Hospital Dona Helena as informações relacionadas a pacientes, prestadores de serviços, parceiros, dados técnicos, especificações, documentação, informações sobre mercados, análises competitivas, bases de dados, aplicativos e invenções.

Conduta esperada:

O envio de qualquer documentação a terceiros prestadores de serviços só poderá ser realizado com a autorização prévia do gestor imediato do setor responsável.

Conduta não tolerada:

O uso impróprio de informações confidenciais é inaceitável e acarretará consequências disciplinares e legais.

➤ É estritamente proibido que funcionários, parceiros, prestadores de serviços e fornecedores

divulguem informações relacionadas a pacientes ou outros assuntos confidenciais da Instituição.

Brindes e gratificações

Independentemente da posição ocupada, é vedado aos funcionários, parceiros e prestadores de serviços do Hospital Dona Helena aceitar hospitalidades ou gratificações que possam gerar qualquer suspeita de favorecimento indevido, independentemente de sua origem, ou que impliquem obrigação de reciprocidade.

Gratificações são quaisquer formas de pagamento — em dinheiro, mercadorias, descontos especiais, viagens ou reembolsos de despesas — oferecidas com o objetivo de conquistar simpatia, fidelização ou eliminar resistências, seja por parte de clientes ou fornecedores.

Brindes são itens promocionais oferecidos de forma generalizada, sem solicitação prévia, como cortesia ou por ocasiões institucionais específicas, e que não possuam valor comercial relevante.



O recebimento de brindes e presentes somente é permitido quando atendidos, cumulativamente, os seguintes critérios:

- O valor do item não ultrapassa 15% do salário-mínimo vigente;
- A oferta e o aceite ocorrem com boa-fé e finalidade institucional;
- A frequência de recebimento não levanta suspeitas de conflito de interesses, favorecimento ou vantagem indevida;
- Não há expectativa de contrapartidas, favorecimentos ou enriquecimento ilícito.

Caso o brinde ou presente não atenda a essas condições, mas sua recusa possa causar constrangimento ao ofertante, o item poderá ser aceito, desde que seja imediatamente entregue ao superior hierárquico, que ficará responsável por encaminhá-lo ao setor de Compliance.

Mais detalhes sobre este tema estão disponíveis na Política de Brindes e Entretenimento do Hospital Dona Helena.

Conduta esperada:

- Recusar qualquer brinde e gratificação que não estejam alinhados ao propósito institucional e/ou profissional, e que ultrapassem os valores estabelecidos neste código.
- Não oferecer ou prometer brindes, gratificações ou qualquer vantagem indevida a qualquer pessoa com a intenção de influenciar decisões relacionadas ao Hospital Dona Helena, além de não solicitar brindes e vantagens para familiares.
- Caso um funcionário, parceiro ou prestador de serviços receba um convite de empresas vinculadas ao Hospital Dona Helena (por exemplo, médicos ou fornecedores) para participar de eventos (educativos ou não), deve solicitar a avaliação e aprovação

prévia do gestor imediato e do Setor de Compliance do Hospital Dona Helena.

- Recusar qualquer convite que envolva patrocínio ou a oferta de benefícios pessoais que possam comprometer a imparcialidade ou ética no exercício de suas funções.

Patrocínios

Toda proposta de patrocínio deverá ser submetida à avaliação da instância competente da instituição (setores de Marketing e Compliance), que avaliará com base em critérios técnicos, éticos e estratégicos previamente estabelecidos, respeitando o interesse público, a transparência e a finalidade institucional, conforme diretrizes previstas em Política de Doações e Patrocínios.

Conduta esperada:

- Os funcionários responsáveis pela captação, análise ou aprovação de patrocínios devem assegurar que todas as propostas sejam encaminhadas à instância competente definida pela instituição, seguindo rigorosamente os critérios técnicos, éticos e estratégicos estabelecidos.

Doações

De acordo com o Código Civil brasileiro, doação é um contrato no qual uma pessoa, por liberalidade, transfere bens ou vantagens do seu patrimônio para outra. Na prática, doar significa oferecer recursos — financeiros, materiais ou serviços — a indivíduos ou organizações, com a finalidade de apoiar causas sociais, humanitárias, culturais, ambientais e educacionais. Esse apoio pode se dar também por meio da cessão de espaços, infraestrutura ou outros meios que tornem possíveis ações de interesse público. Embora o Código Civil trate a doação como transferência de bens ou vantagens patrimoniais, o voluntariado profissional se qualifica como uma contribuição não remunerada, feita de forma espontânea e com intenção

de beneficiar uma causa ou organização.

As doações devem ser previamente formalizadas, com clara definição de uso e critérios de prestação de contas, respeitando os princípios da ética, legalidade e transparência, conforme a Política de Doações e Patrocínios.

Conduta esperada:

- Transparência e clareza na utilização de recursos doados: profissionais do Hospital Dona Helena devem garantir que as doações recebidas — financeiras, materiais ou de serviços — sejam utilizadas de maneira transparente e ética. Isso envolve prestar contas claras e regulares sobre o destino dos recursos, respeitando a confiança dos doadores. Todas as solicitações devem ser avaliadas pela área de Marketing e Compliance, e as doações sociais ou excepcionais, pelo Comitê de Integridade.

Atividades políticas

O Hospital Dona Helena respeita a liberdade de expressão e não exerce influência ou interferência sobre as opiniões políticas de seus funcionários, pacientes, parceiros, prestadores de serviços ou terceiros. A participação em atividades políticas é direito de todos, desde que exercida de forma estritamente pessoal, fora do ambiente e do horário de trabalho, e sem qualquer associação à imagem institucional do hospital.

Conduta esperada:

- Não utilizar as instalações, equipamentos ou a imagem do Hospital Dona Helena para a realização de atividades políticas.
- Respeitar a posição política de todos os indivíduos, evitando comportamentos que possam gerar conflitos, constrangimentos ou clima de hostilidade no ambiente de trabalho.

Relacionamento com a imprensa

Todos os funcionários, parceiros, prestadores de serviços e terceiros do Hospital Dona Helena devem atuar com responsabilidade na preservação da imagem e reputação da instituição, contribuindo para o seu fortalecimento junto à sociedade e aos meios de comunicação, sempre em conformidade com as políticas internas e diretrizes institucionais.

Conduta esperada:

- Apenas representantes autorizados podem se manifestar publicamente em nome da instituição, mediante aprovação prévia do Conselho de Administração.
- Qualquer contato com a imprensa em nome da instituição, relacionado às suas atividades ou posicionamentos, deve ser previamente alinhado com a área de Comunicação e Marketing.
- É vedado autorizar declarações, entrevistas ou a captação de imagens pessoais ou do ambiente de trabalho sem a devida autorização da direção.

Conduta pública, internet, e-mail e mídias sociais

A liberdade de expressão é um direito assegurado pela Constituição Federal, que também impõe a devida responsabilização pelas manifestações realizadas. Ao se expressar, o indivíduo transmite uma mensagem pessoal, reflete sua imagem profissional e a da instituição à qual representa.

No ambiente do Hospital Dona Helena, a conduta de todos os funcionários, prestadores de serviços e representantes institucionais reflete diretamente os valores da instituição. Todos os profissionais vinculados ao Hospital Dona Helena devem atuar com respeito, empatia e integridade em todas as suas interações, dentro e fora da Instituição.

Conduta esperada:

- Manter uma postura de integridade, respeito e ética em qualquer local ou ocasião, incluindo as redes sociais e outras plataformas públicas on-

line, sempre preservando a imagem do Hospital Dona Helena.

- Não expor informações confidenciais, emitir opiniões ou fazer comentários sobre pacientes, usuários, parceiros, prestadores de serviços e fornecedores nas mídias sociais, respeitando a privacidade e os direitos de todos os envolvidos.
- Os computadores, servidores, e-mails enviados e recebidos, bem como todas as informações relacionadas às operações, sejam elas geradas, armazenadas ou adquiridas para a execução de processos e rotinas dentro do Hospital Dona Helena, são de propriedade do hospital e não devem ser compartilhados ou divulgados.

Respeito à dignidade e aos direitos das pessoas

No Hospital Dona Helena, respeitamos a diversidade em todas as suas formas e não toleramos qualquer tipo de discriminação, violência ou preconceito, seja de origem étnica, religiosa, cultural, ideológica, etária, de gênero, convicção política, nacionalidade, regionalidade, estado civil, orientação sexual, condição física ou intelectual. A promoção da dignidade humana é um valor central em todas as nossas relações.

Conduta esperada:

Caso observe comportamentos discriminatórios, preconceituosos ou abusivos, seja por parte de colegas, pacientes ou visitantes, utilize os canais seguros de denúncia disponibilizados pelo Hospital Dona Helena.

- O relacionamento entre todas as pessoas deve ser baseado no mais alto padrão de respeito humano e profissional, independentemente de cargo, função ou tempo de trabalho na instituição.
- Nos processos de recrutamento, seleção, avaliação de desempenho, promoção e demissão, as pessoas devem ser avaliadas

exclusivamente com base nos requisitos do cargo, na conduta demonstrada e na evolução alcançada, garantindo uma avaliação justa e imparcial, isenta de preconceitos.

O Hospital Dona Helena reconhece que roupas e acessórios refletem a individualidade de cada pessoa. No entanto, é essencial que os funcionários utilizem vestimentas adequadas ao ambiente de trabalho e às suas funções, incluindo o uso obrigatório de uniformes e equipamentos de proteção, quando aplicável. Em caso de dúvida, recomenda-se consultar a liderança ou a área de Gestão de Pessoas.

Conduta não tolerada:

- Qualquer forma de assédio moral ou sexual é absolutamente proibida, incluindo, mas não se limitando a: insinuações, piadas de mau gosto, propostas inadequadas, atos físicos ofensivos, pressões explícitas ou sutis para obtenção de favores, ameaças, intimidações, provocações, pressão psicológica, ou qualquer situação que submeta indivíduos a constrangimentos, humilhações ou exclusões injustificadas. Situações de abuso de autoridade, manipulação emocional, ameaças veladas ou intimidação são consideradas faltas éticas graves.
- O porte ou uso de drogas ilegais, assim como o consumo de bebidas alcoólicas nas dependências do Hospital Dona Helena, ou ainda fora delas, mas que comprometam a capacidade de trabalho, coloquem em risco a saúde e segurança, ou prejudiquem a produtividade da Instituição, é absolutamente proibido.
- É proibido o uso de cigarros, charutos, cachimbos ou qualquer outro produto fumígeno, seja ou não derivado do tabaco, em todas as dependências do Hospital Dona Helena, incluindo suas áreas externas, em conformidade com as normas de saúde e segurança da instituição, bem como na legislação aplicável.

➤ A prática de trabalho forçado ou infantil é absolutamente inaceitável em qualquer circunstância. O Hospital Dona Helena não realiza nem apoia tais práticas e se compromete a não estabelecer relações comerciais com empresas ou indivíduos que violem essas normas essenciais de direitos humanos.

Saúde, segurança e meio ambiente

O Hospital Dona Helena adota uma abordagem sistemática para a gestão de saúde, segurança e meio ambiente, por meio de práticas seguras, preventivas e humanizadas, que objetivam a melhoria contínua de seu desempenho e a promoção de um ambiente de trabalho e atendimento que priorize o bem-estar físico e mental de todos os envolvidos.

Conduta esperada:

- Todos têm o dever ético de comunicar condutas ou situações que representem risco à saúde, à segurança ou ao meio ambiente, garantindo o anonimato e a proteção contrarretaliações.
- É dever de todos os funcionários seguir os protocolos de segurança, evitar uso de adornos, bem como utilizar corretamente os equipamentos de proteção individual (EPIs), contribuindo para a prevenção de incidentes e a preservação da vida.
- Zelar pelo cumprimento das diretrizes ambientais, incluindo especial atenção ao descarte correto e seguro de materiais e produtos, respeitando as legislações vigentes e as normas internas do Hospital Dona Helena.
- Promover uma cultura de cuidado genuíno, que começa pelo autocuidado, estende-se ao cuidado com o outro e acolhendo o cuidado vindo dos demais, fortalecendo laços de empatia, respeito e colaboração em prol do bem-estar coletivo.
- Exercer o direito de recusa diante de situações que representem riscos à saúde e à segurança, garantindo a proteção de todos os envolvidos.

➤ Exercer as atividades apenas quando plenamente capacitado, autorizado, com os recursos adequados e em plenas condições físicas e mentais.

➤ Cumprir rigorosamente as normas institucionais relativas aos exames médicos ocupacionais periódicos e demissionais, garantindo a preservação da saúde e a segurança de todos os funcionários.

➤ Atualizar regularmente a carteira de vacinação, em conformidade com as diretrizes do Ministério da Saúde e da instituição, de acordo com a área de atuação, como medida essencial de proteção contra doenças transmissíveis.

Aplicação do código

O Código de Ética e Conduta é de observância obrigatória por todos os funcionários, médicos, parceiros e prestadores de serviços, devendo ser cumprido em conjunto com as políticas internas e a legislação vigente.

Em situações de conflito entre este código, normas legais ou práticas consolidadas do setor, deverá ser adotado o critério que reflita maior rigor ético, assegurando a integridade das condutas e o alinhamento com os princípios que norteiam a atuação responsável, transparente e comprometida com os valores da instituição.

Caso após essa análise ainda reste dúvida, consulte as políticas do Hospital Dona Helena sobre o tema, busque orientação com o gestor, com a área de Gestão de Pessoas, ou com a área de compliance ou Comitê de Integridade. Consulte também outros documentos complementares disponíveis no Beehome, que orientam as boas práticas na instituição.

Violações ao código

O descumprimento das condutas e diretrizes estabelecidas neste código está sujeito à aplicação de sanções disciplinares, conforme a natureza e a gravidade da infração.

As medidas adotadas seguirão os procedimentos previstos nas políticas internas da Instituição e respeitarão os princípios de proporcionalidade, transparência e devido processo, garantindo que qualquer investigação ou sanção seja conduzida com respeito aos direitos da pessoa envolvida — sem arbitrariedades, favorecimentos ou punições sumárias.

Canal de denúncias

O Hospital Dona Helena disponibiliza canal oficial, independente e seguro para o registro de denúncias relacionadas a condutas que violem este Código de Conduta, leis, normas internas, regulamentos profissionais ou princípios éticos.

O Canal de Denúncias é operado por plataforma externa e independente, que garante anonimato, confidencialidade, neutralidade e proteção integral dos dados. São disponibilizados dois canais:

- Canal de Denúncias Geral, aberto a todos os públicos;
- Canal da Mulher, exclusivo para mulheres, atendido por psicólogas mulheres, proporcionando acolhimento especializado e seguro para situações sensíveis.

O Hospital assegura que todas as denúncias realizadas de boa-fé serão tratadas com seriedade, sigilo e respeito, sem qualquer forma de retaliação. Represálias contra denunciante, testemunhas ou colaboradores envolvidos na apuração são expressamente proibidas e constituem violação grave deste Código.

As manifestações podem ser registradas de forma

anônima ou identificada e são analisadas por um processo estruturado que envolve triagem independente, análise preliminar, apuração técnica conduzida pelo Setor de Compliance, recomendações do Comitê de Integridade e deliberação final pela Diretoria Estatutária.

O Canal destina-se ao relato de condutas como: assédio, discriminação, violência, fraudes, corrupção, conflitos de interesses, violações legais ou regulatórias, descumprimento de políticas internas, entre outras situações previstas em política interna própria.

Todos os colaboradores, fornecedores e parceiros têm o dever de utilizar o Canal de forma ética e responsável, contribuindo para a manutenção de um ambiente íntegro, seguro e alinhado aos valores do Hospital Dona Helena.

Adesão ao código de conduta ética e divulgação

Todos os funcionários devem receber as informações necessárias e realizar a adesão ao Código de Conduta e Ética, cientes das diretrizes e comportamentos esperados pelo Hospital Dona Helena.

A divulgação e as capacitações serão organizadas de forma estratégica, garantindo o engajamento de todas as áreas e profissionais, fortalecendo, assim, a cultura de integridade institucional e os compromissos com as práticas ESG.

Esta edição foi cuidadosamente revisada pelo Comitê de Integridade e aprovada pelo Diretor Presidente e pelo Presidente do Conselho de Deliberativo. Este Código será revisado a cada 2 (dois) anos, considerando os processos contínuos de melhoria, o fortalecimento da cultura de integridade e a necessidade de alinhamento a novas exigências legais e normativas internas.



Diretor Técnico: Dr. Bráulio Barbosa - CRM/SC 3379

Esse documento foi atualizado no ano de 2026,
constituindo a quarta versão do Código de
Conduta e Ética do Hospital Dona Helena.