

# Código de Ética

para hospitais  
associados à Anahp



# CONSELHOS ANAHP | GESTÃO 2024-2027

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Presidente:** Eduardo Amaro | Hospital e Maternidade Santa Joana (SP)

**Vice-presidente:** Henrique Neves | Hospital Israelita Albert Einstein (SP)

Fernando Ganem | Hospital Sírio-Libanês (SP)

Fernando Torelly | Hcor (SP)

Gustavo Fiuza | Hospital Santa Lucia (DF)

Henrique Moraes Salvador | Hospital Mater Dei (MG)

Mohamed Parrini | Hospital Moinhos de Vento (RS)

Paulo Junqueira Moll | Hospital Esperança (PE)

Romeu Côrtes Domingues | Hospital São Lucas Copacabana (RJ)

## CONSELHO FISCAL

Carolina Dantas | Sabará Hospital Infantil (SP)

Dario A. Ferreira Neto | Hospital Edmundo Vasconcelos (SP)

Hilton Roese Mancio | Hospital Tacchini (RS)

### Suplentes

José Tadeu Chechi | Hospital Dona Helena (SC)

Lara Sales Vieira | Pompéia Ecossistema de Saúde (RS)

Marcelo Coli Fernandes | Hospital Santa Catarina (SP)

## CONSELHO DE ÉTICA

José Antonio de Lima

José Henrique Germann

Reynaldo Brandt

### Suplentes

Adriano Matheis Londres

Aguinaldo Pereira Catanoce

José Antônio Rodrigues Alves

## DIRETORIA

Antônio Britto (diretor-executivo)

Evelyn Tiburzio (diretora técnica)

Marco Aurélio Ferreira (diretor de Relações Governamentais)

## EXPEDIENTE

### Edição

Munique Correia (gerente de *Compliance* da Anahp)

### Revisão

Natália Kfourri

Ana Paula Machado

# SUMÁRIO

<b>SOBRE A ANAHP</b>	<b>5</b>
<b>CARTA AO ASSOCIADO – RAZÕES PARA O CÓDIGO DE ÉTICA</b>	<b>6</b>
<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>SEÇÃO 1</b>	
<b>RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS À ÉTICA MÉDICA</b>	<b>10</b>
O princípio da beneficência	12
O princípio da não-maleficência	12
O princípio da responsabilidade/ <i>accountability</i>	13
O princípio da autonomia/privacidade	14
O princípio da justiça	15
O princípio da veracidade	16
O princípio da fidelidade	17
<b>SEÇÃO 2</b>	
<b>RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS AO COMPLIANCE</b>	<b>18</b>
Liderança responsável	20
Conflito de interesses	20
Antissuborno e corrupção	23
Aspectos comportamentais (abuso de poder, assédio etc.)	24
Diversidade e inclusão	24
Práticas ESG	25
Patrocínios	26
Doações	26
Gestão financeira, contábil e patrimonial	28

Relacionamento com fornecedores	29
Relacionamento entre hospitais – Livre concorrência	29
Relacionamento com as operadoras	31
Relacionamento com agentes governamentais e órgãos públicos	32
Segurança da informação	32
Proteção de dados pessoais (LGPD)	33
Canal confidencial/denúncias	34
Relacionamento com o corpo clínico	35
Relacionamento com pacientes e familiares	35
Desfecho	36
Comunicação e informação	38

### **SEÇÃO 3**

## **RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS À QUALIDADE NA ASSISTÊNCIA MÉDICA**

**40**

## **TERMO DE COMPROMISSO ÀS RECOMENDAÇÕES ÉTICAS ANAHP**

**43**

# **SOBRE A ANAHP**

A Anahp – Associação Nacional de Hospitais Privados – nasceu em 2001 com o propósito de defender os interesses e necessidades do setor, bem como expandir as melhorias alcançadas pelas instituições privadas para além das fronteiras da Saúde Suplementar, em favor de todos os brasileiros.

Naquela época, o sistema privado de saúde passava por um momento crítico em nosso país. A partir desse panorama e premidos por essa realidade, um grupo de hospitais privados, que enfrentava problemas similares em relação aos desafios setoriais, reuniu-se em maio de 2001 para compartilhar experiências e buscar soluções, iniciativa que deu origem à fundação da Anahp.

Um ano antes, nascia a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) a partir da lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000, instância reguladora de um segmento da economia sem padrão de funcionamento – um importante marco regulatório para o setor.

Mais de 20 anos se passaram e a saúde suplementar tem vivido transformações profundas no que tange às relações entre os atores; a crescente preocupação em relação à ética do mercado, especialmente na assistência à saúde, passou a merecer um olhar mais cuidadoso e vigilante.

Diante dessas mudanças estruturantes do setor e imbuídos dos valores que levaram à fundação da entidade, este Código de Ética para associados reforça os princípios éticos fundamentais e necessários para uma instituição ser membro da Anahp.

Portanto, quando falamos de atuação ética na saúde, referimo-nos às diferentes formas de relacionamento entre os agentes envolvidos e os prestadores de serviços de saúde, seus interesses e a dinâmica do mercado.

Os hospitais associados à Anahp devem possuir os seus próprios códigos de ética, contemplando minimamente os itens descritos neste documento e, principalmente, comprometendo-se com os princípios éticos fundamentais da medicina, quais sejam: beneficência, não maleficência, autonomia, responsabilidade, justiça, veracidade e fidelidade.

## **VISÃO**

Ser reconhecida como a instituição representativa dos hospitais de excelência no setor privado, liderando o processo de fortalecimento do sistema de saúde.

## **MISSÃO**

Representar os legítimos interesses dos seus Hospitais Membros, desenvolvendo uma imagem de agregação de valor e, por meio de iniciativas inovadoras e modelos de excelência, promover a qualidade da assistência médico-hospitalar no Brasil.

## **VALORES**

Espírito associativo; Empreendedorismo; Ética; Responsabilidade social; e Gestão de excelência.



## Carta ao associado

# RAZÕES PARA O CÓDIGO DE ÉTICA

O “Código de Ética para hospitais associados à Anahp”, apresentado a seguir, é fruto de um longo processo de amadurecimento e discussão. Desde a sua fundação, nossa entidade colocou como razão de ser a defesa intransigente da qualidade e da ética na prestação de serviços assistenciais para o sistema de saúde brasileiro. Para isso, ao longo dos anos, colecionou iniciativas pioneiras para o estímulo à adoção das melhores práticas de *compliance*, de rigoroso respeito à legislação, ou seja, de um compromisso irrevogável e diário com o melhor interesse de nossos pacientes.

As vertiginosas mudanças que ocorrem no setor de saúde recomendam que este processo, apesar de longo, não se interrompa jamais. A cada dia, hospitais e profissionais são defrontados com mais e mais desafios de ordem ética, crescentes, e profundas dúvidas sobre o que fazer e como traduzir em ações transparentes os insuperáveis compromissos de beneficência e não-maleficência no cuidado com os seres humanos que nos demandam assistência.

Por isso, a Anahp, sob liderança da área de *Compliance*, com a participação do Conselho de Ética e do Grupo de Trabalho de *Compliance*, entende que é hora de uma nova atualização de seus compromissos. E da renovação, uma vez mais, do que para nós é perene: assistência à saúde não pode ser praticada desacompanhada da ética.

O texto deste novo Código surge, assim, da convergência de uma longa história da entidade e da apuração diária dos desafios em nossos hospitais. Beneficia-se de incontáveis eventos e debates internos. Aproveita as valiosas contribuições do GT de *Compliance* e segue a orientação do Conselho de Administração que o estudou, discutiu e aprovou.

Estes princípios éticos, conforme o estatuto da entidade, exigem a adesão de qualquer hospital que pleiteie associação à Anahp e cumprimento obrigatório por parte dos que já são associados.

Nossa experiência ensina que a ética não pode estar confinada aos limites formais de um texto. Por isso, o Código prevalecerá vivo nas nossas rotinas, promovendo campanhas de difusão e educação sobre seus princípios e determinações; por meio de eventos que o discutam e permitam o conhecimento de dificuldades e de exemplos positivos em sua prática; apoiando nossos associados na luta diária por sua aplicação.

Entendemos plenamente que cada hospital associado é único, com suas próprias características e necessidades específicas. Portanto, incentivamos e apoiamos a adaptação das normativas contidas neste documento, de acordo com as especificidades de cada instituição desde que respeitados integralmente os princípios nele contidos. Estes são fundamentais para garantir a integridade de nossa associação e a qualidade dos serviços que nossos hospitais oferecem, com excelência. Estamos comprometidos em fornecer orientações claras e recursos valiosos para auxiliá-los na implementação eficaz das políticas de *compliance*, sempre com o objetivo de alcançar a excelência em todos os aspectos de nossa atuação. Para tanto, além do Código de Ética, a Anahp construiu e dispõe de documentos complementares como:

- 1 – Política Anticorrupção e Suborno;
- 2 – Política de Conflito de Interesses;
- 3 – Política de Classificação e Apuração de Denúncias;
- 4 – Política de *Due Diligence* de Colaboradores; e
- 5 – Política de *Due Diligence* de Terceiros.

Ética, ensina-se há tempos, não é um objetivo que se cumpre de forma acabada e definitiva em momento algum. Na verdade, é um processo permanente, uma busca diária que não se encerra, que avança e se renova indefinidamente. A Anahp convida seus associados e os que militam na área da saúde a reforçar o compromisso com essa busca.

**Eduardo Amaro**

Presidente do Conselho de Administração da Anahp

# APRESENTAÇÃO

Esta publicação nasceu do desejo da Anahp de cooperar na busca por um ambiente mais saudável para o mercado de saúde suplementar brasileiro, promovendo a melhoria contínua da qualidade dos serviços médico-hospitalares e contribuindo para a sustentabilidade do setor em bases éticas.

Desde 2015, com a criação do “Código de Conduta - *Compliance* para os Hospitais Privados”, a Anahp vem trabalhando e contribuindo com o setor a partir das experiências de suas instituições membros, do *benchmarking* internacional e do debate construtivo sobre conduta, em busca de ética e transparência. Vimos esta evolução potencializada e solidificada a partir da criação do Comitê Estratégico de *Compliance* da Anahp, em 2016, com o objetivo de propor estratégias, políticas, normas e procedimentos voltados à difusão e adoção da cultura de *compliance* no âmbito corporativo e clínico das instituições de saúde. Neste mesmo ano, foi lançado o “Manual do Programa de *Compliance* da Anahp”.

Hoje, em 2024, com as discussões sobre a temática mais maduras e com subsídios essenciais para entender e compreender a importância de um programa de *compliance* nas instituições de saúde, a Anahp, por meio de seu Comitê Estratégico de *Compliance*, entende que o setor de saúde precisa ser mais incisivo com relação às práticas éticas. Neste sentido, mais um passo importante é dado por esta Associação com o lançamento deste material (“Código de Ética para hospitais associados à Anahp”) que, diferente das publicações anteriores que tinham como objetivo ajudar os hospitais a construir seus próprios códigos de ética e programas de *compliance*, constitui um conjunto mínimo de padrões e normas de conduta ética necessários para a instituição manter sua associação à Anahp no âmbito da ética médica, *compliance* e qualidade.

Questões éticas emergem constantemente, exigindo a atenção e a adoção de princípios morais mais sólidos; a Anahp entende que todos os seus associados precisam ter padrões mínimos documentais que comprovem a adoção dos princípios listados neste documento, de modo a proporcionar às instituições hospitalares reconhecimento e credibilidade por estimular práticas transparentes no mercado.

## INTRODUÇÃO

Este documento foi elaborado com o propósito de oferecer orientações abrangentes e direcionadas em três áreas distintas, cada uma abordando aspectos cruciais em seu próprio contexto. Cada seção abordará tópicos específicos e relevantes, fornecendo informações detalhadas e práticas para auxiliar na compreensão e implementação eficaz das diretrizes correspondentes.

A intenção é proporcionar aos hospitais associados uma fonte de referência confiável que abranja uma variedade de questões essenciais. A estrutura deste documento, organizada em três seções claramente definidas, permite uma abordagem focada e aprofundada em cada área, ao mesmo tempo em que facilita a localização de informações relevantes.

Este texto reflete nosso compromisso em fornecer recursos valiosos que beneficiem profissionais, organizações e comunidades.

## **SEÇÃO 1**

### **RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS À ÉTICA MÉDICA**

Nesta seção, as recomendações estão focadas nas questões éticas diretamente relacionadas à prática médica. Elas podem incluir diretrizes sobre a relação médico-paciente, consentimento informado, confidencialidade médica, respeito à autonomia do paciente, divulgação de conflitos de interesse e outros aspectos éticos fundamentais que guiam o comportamento dos profissionais de saúde em relação aos pacientes.

## **SEÇÃO 2**

### **RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS AO COMPLIANCE**

A segunda seção trata das recomendações relacionadas à conformidade com regulamentos e políticas internas. Isso inclui a implementação de um código de ética que estabelece as expectativas em termos de comportamento ético e legal dos funcionários e colaboradores do hospital. Também podem ser abordados tópicos como prevenção de fraudes, ética nos negócios, relações com fornecedores e prestadores de serviços e o compromisso geral do hospital com a integridade e a legalidade em todas as operações.

## **SEÇÃO 3**

### **RECOMENDAÇÕES RELACIONADAS À QUALIDADE NA ASSISTÊNCIA MÉDICA**

A terceira seção concentra-se na qualidade da assistência médica fornecida pelo hospital. Ela aborda recomendações e diretrizes para garantir que os serviços de saúde atendam aos mais altos padrões de qualidade e segurança. Isso pode incluir a adoção de protocolos de segurança do paciente, melhoria contínua dos processos de cuidados médicos, monitoramento e avaliação de desempenho e a implementação de práticas baseadas em evidências para otimizar os resultados dos pacientes.

Essas três seções são essenciais para garantir que os hospitais associados não apenas atendam aos requisitos éticos e regulatórios, mas também se comprometam com a prestação de cuidados de saúde de alta qualidade que priorizem o bem-estar dos pacientes. A estrutura clara do documento permite que os hospitais compreendam e implementem facilmente as diretrizes específicas em cada área, promovendo assim uma abordagem holística e ética para a prática médica.

## SEÇÃO 1

# Recomendações relacionadas à ética médica



Este Código de Ética traz um conjunto de diretrizes e princípios morais que orientam a conduta dos profissionais de saúde, especialmente dos médicos, no exercício de sua profissão. Essas diretrizes estabelecem os padrões éticos que devem nortear a relação entre médicos e pacientes, entre os próprios profissionais de saúde e a sociedade como um todo. O Código é uma referência fundamental para garantir a qualidade dos cuidados de saúde, o respeito aos direitos dos pacientes e a integridade da profissão médica.

O documento aborda uma ampla gama de questões, desde a relação médico-paciente até o uso adequado da tecnologia médica, o sigilo profissional, a pesquisa científica, a publicidade, os conflitos de interesse e muito mais. Ele estabelece princípios fundamentais que visam proteger a dignidade, a autonomia e o bem-estar dos pacientes, além de promover relações profissionais éticas entre os médicos.

Ao fornecer orientações claras sobre a conduta ética esperada dos médicos, o Código de Ética busca garantir que os profissionais de saúde sejam responsáveis, competentes e comprometidos com os mais altos padrões éticos. Ele estabelece a importância da relação de confiança entre médico e paciente, destacando a necessidade de respeito à autonomia do paciente, consentimento informado, sigilo médico e o dever de agir no melhor interesse do paciente.

Além disso, o Código enfatiza a importância do aprimoramento contínuo da competência profissional, da honestidade, da imparcialidade, do respeito mútuo entre colegas e da dedicação ao bem-estar da sociedade. Também aborda questões éticas emergentes, como a utilização de tecnologias avançadas, dilemas bioéticos e o uso responsável dos recursos de saúde.

Isto posto, a Anahp tem o compromisso de fomentar a atuação ética de seus hospitais associados, promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços médico-hospitalares e contribuir para a sustentabilidade do setor da saúde.

Vale mencionar que a medicina é uma das profissões mais importantes e valorizadas em nossa sociedade. O médico tem a responsabilidade de cuidar da saúde e do bem-estar de seus pacientes, e essa responsabilidade deve ser exercida com ética e respeito aos princípios fundamentais da profissão.

Neste sentido, os princípios éticos fundamentais da medicina são baseados em valores universais, como a dignidade humana, o respeito à vida, a autonomia do paciente, a justiça e a beneficência. Esses princípios fornecem um guia para a prática médica e ajudam a garantir que os médicos cumpram suas obrigações éticas e morais em relação aos seus pacientes.

A Anahp entende que seus associados devem não apenas seguir este Código de Ética, mas pôr em prática os princípios supramencionados, fazendo com que estejam presentes não somente nos documentos oficiais dos hospitais, mas enraizados em sua cultura.

Para isso, os seguintes princípios devem nortear todas as ações dos hospitais associados:

## O princípio da beneficência

Esse princípio é um pilar fundamental da medicina. Significa que os médicos devem agir em benefício de seus pacientes, trabalhando para promover sua saúde e bem-estar, o que inclui fornecer tratamento médico adequado e aconselhamento para ajudá-los a tomar decisões informadas sobre sua saúde.

Baseia-se na ideia de que os médicos têm a responsabilidade de fazer o bem aos pacientes, procurando sempre tratar seus problemas de saúde e melhorar sua qualidade de vida.

A beneficência tem várias dimensões, que incluem:

### **Prevenção de danos**

Os médicos devem tomar medidas para evitar que os pacientes sofram danos, tanto durante o tratamento quanto em situações de emergência. Isso significa que devem estar preparados para lidar com possíveis complicações ou riscos relacionados ao tratamento, bem como avaliar os benefícios e riscos antes de recomendar uma determinada intervenção médica.

### **Tratamento adequado**

Os médicos devem fornecer o tratamento adequado, com base nas melhores evidências científicas disponíveis e nas necessidades individuais de cada paciente. Isso implica em uma prática médica baseada em evidências que leve em conta as condições de saúde do paciente, suas preferências e valores.

### **Cuidado compassivo**

Os médicos devem tratar seus pacientes com compaixão e empatia, reconhecendo a importância da relação médico-paciente na promoção da saúde. Isso significa que devem ouvir atentamente as preocupações e necessidades dos pacientes, demonstrando respeito e empatia em relação a eles.

### **Promoção da saúde**

Os médicos devem trabalhar para promover a saúde e o bem-estar dos pacientes, fornecendo informações e aconselhamento sobre hábitos saudáveis, prevenção de doenças e tratamento adequado de problemas de saúde. Isso pode incluir aconselhamento sobre nutrição, atividade física, controle do estresse e outras medidas que ajudem a melhorar sua qualidade de vida dos pacientes.

### **Respeito à autonomia do paciente**

O princípio da beneficência não deve ser exercido em detrimento da autonomia do paciente. Os médicos devem respeitar as escolhas dos pacientes e levar em conta suas preferências e valores em relação ao tratamento. Isso implica em informar os pacientes sobre as opções terapêuticas disponíveis, discutir os benefícios e riscos de cada uma e respeitar suas escolhas informadas.

Em resumo, o princípio da beneficência implica na obrigação moral dos médicos de trabalhar para promover a saúde e o bem-estar dos pacientes, fornecendo tratamento adequado, cuidado compassivo e respeitando a autonomia do paciente. Esse princípio é fundamental para a prática ética da medicina e para garantir que os pacientes recebam cuidados de saúde de qualidade e em conformidade com os valores universais.

## O princípio da não-maleficência

A não-maleficência é outro princípio ético fundamental da medicina e se relaciona com a obrigação moral dos médicos de não causarem dano aos seus pacientes. Em outras

palavras, os médicos devem fazer tudo o que estiver ao seu alcance para evitar causar danos, prejuízos ou sofrimento desnecessário aos pacientes, seja através de ações diretas ou omissões.

O princípio da não-maleficência é baseado na ética médica tradicional, que estabelece que o bem-estar do paciente é o objetivo primordial da prática médica. E pode ser considerado como uma extensão do princípio da beneficência, pois, embora ambos busquem promover o bem-estar do paciente, a não-maleficência concentra-se principalmente em evitar o dano.

Para que os médicos possam seguir o princípio da não-maleficência, eles precisam levar em consideração várias dimensões, tais como:

#### **Avaliação do risco-benefício**

Os médicos devem avaliar cuidadosamente os riscos e benefícios potenciais de todas as intervenções médicas antes de tomar qualquer decisão. Isso significa que devem estar cientes dos efeitos colaterais ou possíveis complicações associadas a um tratamento específico, e pesar esses riscos em relação aos benefícios potenciais.

#### **Evitar erros médicos**

Os médicos devem trabalhar para evitar erros médicos que possam levar a danos ou prejuízos para os pacientes. Isso pode incluir a prática de uma medicina baseada em evidências, a verificação de informações importantes e a comunicação clara e eficaz com os pacientes e outros profissionais de saúde.

#### **Respeitar a autonomia do paciente**

Assim como no princípio da beneficência, a não-maleficência também está relacionada ao respeito pela autonomia do paciente. Os médicos devem levar em conta as escolhas e preferências dos pacientes em relação ao tratamento médico, garantindo que eles estejam plenamente informados sobre as opções de tratamento e os riscos potenciais.

#### **Manutenção do sigilo médico**

Os médicos também têm a responsabilidade de manter o sigilo médico, protegendo as informações confidenciais dos pacientes de forma adequada. Isso pode evitar o potencial dano quando informações pessoais dos pacientes são divulgadas sem sua autorização.

#### **Tratamento justo e equitativo**

Os médicos devem tratar todos os pacientes com justiça e equidade, sem discriminação ou preconceito. Isso significa que devem evitar práticas que possam resultar em tratamento diferenciado ou injusto, como discriminação por idade, gênero, raça ou condição social.

Em resumo, o princípio da não-maleficência enfatiza a importância de evitar causar danos aos pacientes durante a prática médica. Para os médicos, isso significa avaliar cuidadosamente os riscos e benefícios potenciais de todas as intervenções médicas, evitar erros médicos, respeitar a autonomia do paciente e manter o sigilo médico.

### **O princípio da responsabilidade/accountability**

A responsabilidade é outro princípio ético fundamental da medicina que se relaciona com a obrigação do médico de assumir a responsabilidade pelas suas ações e decisões na prática profissional. Isso significa que os médicos devem ser responsáveis pelos resultados de seus tratamentos e intervenções, bem como pelas consequências de suas omissões.

Em outras palavras, este princípio estabelece que os médicos devem ser responsáveis por seus atos e assumir as consequências de suas ações, incluindo possíveis erros ou falhas. Baseia-se na ética médica tradicional, que enfatiza a importância da honestidade, integridade e confiança na relação médico-paciente.

Para que os médicos possam seguir o princípio da responsabilidade, eles precisam levar em consideração várias dimensões, tais como:

**Prática baseada em evidências**

Os médicos devem basear suas decisões e ações na prática médica em evidências científicas e clínicas confiáveis, a fim de maximizar a eficácia do tratamento e minimizar possíveis danos.

**Competência profissional**

Os médicos devem manter a competência profissional e atualização constante em relação aos avanços na medicina e na saúde, garantindo que estejam sempre preparados para oferecer os melhores cuidados possíveis.

**Tomada de decisão compartilhada**

Os médicos devem envolver os pacientes no processo de tomada de decisão sobre seu tratamento e cuidados, garantindo que sejam plenamente informados sobre os riscos e benefícios das opções disponíveis e que tenham o direito de consentir ou recusar o tratamento.

**Comunicação clara e eficaz**

Os médicos devem se comunicar de maneira clara e eficaz com os pacientes e outros profissionais de saúde, garantindo que todas as informações relevantes sejam transmitidas de forma adequada e que as dúvidas dos pacientes sejam respondidas de maneira compreensível.

**Transparência e prestação de contas**

Os médicos devem ser transparentes em relação às suas ações e decisões na prática médica, respondendo de forma clara e honesta a quaisquer questionamentos ou preocupações dos pacientes ou de outros profissionais de saúde. Além disso, os médicos precisam estar dispostos a prestar contas por suas ações, incluindo erros ou falhas na prática médica.

Em resumo, ao seguir esses princípios, os médicos podem garantir que estão fornecendo os melhores cuidados possíveis aos seus pacientes e agindo de maneira ética e responsável em sua prática profissional.

## O princípio da autonomia/privacidade

A autonomia é um dos princípios éticos fundamentais da medicina e se refere ao direito dos pacientes de tomar as próprias decisões em relação ao seu cuidado médico. Isso significa que os pacientes têm o direito de serem informados sobre sua condição médica, os diferentes tratamentos disponíveis, seus riscos e benefícios, e de decidirem livremente qual tratamento desejam receber.

O princípio da autonomia é baseado no conceito de liberdade individual e respeito à dignidade humana. A autonomia do paciente é um princípio fundamental da ética médica e é protegida legalmente em muitos países, através do consentimento informado. Esse conceito exige que os médicos forneçam informações claras e precisas sobre o tratamento proposto, incluindo seus possíveis efeitos colaterais e riscos, para que os pacientes possam tomar decisões informadas sobre sua saúde.

Para isso, é importante que os médicos:

**Fornecem informações claras e precisas**

Os médicos devem fornecer informações claras e precisas sobre a condição médica do paciente, as diferentes opções de tratamento e seus riscos e benefícios, permitindo que o paciente tome uma decisão informada.

**Respeitem a decisão do paciente**

Depois que o paciente toma uma decisão informada sobre seu cuidado médico, os médicos devem respeitar essa decisão, mesmo que não concordem com ela. Os médicos precisam trabalhar em conjunto com o paciente para encontrar o melhor caminho para o seu cuidado médico.

**Garantam a capacidade de decisão do paciente**

Os médicos devem avaliar a capacidade de decisão do paciente para tomar uma decisão informada sobre seu cuidado médico. Caso o paciente não tenha a capacidade de tomar uma decisão informada, o médico deve buscar um representante legal ou outro profissional de saúde para tomar decisões em nome do paciente.

**Ofereçam suporte e aconselhamento**

Os médicos devem oferecer suporte e aconselhamento aos pacientes para ajudá-los a tomar decisões informadas sobre seu cuidado médico. Isso inclui esclarecer dúvidas, fornecer informações adicionais e ajudar o paciente a entender as implicações de sua decisão.

Isto posto, ao seguir esses princípios, os médicos podem garantir que estão fornecendo cuidados médicos éticos e de alta qualidade para seus pacientes.

## O princípio da justiça

A justiça é um dos princípios éticos fundamentais da medicina e se refere à necessidade de distribuição justa e equitativa dos recursos de saúde, bem como de tratamento igual para todos os pacientes. Isso significa que os médicos devem tratar todos os pacientes com igualdade e justiça, sem discriminação com base em sua raça, gênero, orientação sexual, religião, *status* socioeconômico ou outras características pessoais.

A justiça na prática médica envolve a distribuição equitativa dos recursos de saúde, incluindo acesso aos serviços de saúde e tratamentos médicos. Os médicos devem trabalhar para garantir que todos os pacientes tenham acesso a cuidados de saúde de qualidade, independentemente de sua situação socioeconômica ou outros fatores pessoais.

Alguns dos princípios que os médicos devem seguir para garantir a justiça na prática médica incluem:

**Igualdade**

Os médicos devem tratar todos os pacientes com igualdade e justiça, sem discriminação com base em raça, gênero, orientação sexual, religião, *status* socioeconômico ou outras características pessoais.

**Prioridade às necessidades**

Quando os recursos são limitados, os médicos devem priorizar as necessidades dos pacientes mais graves ou em maior risco.

**Transparência**

Os médicos devem ser transparentes e comunicar claramente as decisões relacionadas à distribuição de recursos, bem como os critérios utilizados para tomar essas decisões.

**Responsabilidade**

Os médicos devem ser responsáveis pelas decisões que tomam, bem como pelas consequências dessas decisões. Eles devem trabalhar para garantir que os pacientes recebam o tratamento que precisam, independentemente de sua situação socioeconômica ou outros fatores pessoais.

Além disso, a justiça na prática médica também pode incluir a pesquisa médica ética e a distribuição equitativa dos benefícios da pesquisa. Os médicos devem garantir que a pesquisa médica seja realizada de forma ética, com o consentimento informado dos participantes e com a garantia de que os benefícios sejam distribuídos de forma justa e equitativa.

Os médicos devem seguir esses princípios para garantir que estejam fornecendo cuidados médicos éticos e de alta qualidade para seus pacientes.

**O princípio da veracidade**

A veracidade é um dos princípios éticos fundamentais da medicina e se refere à obrigação moral do médico de dizer a verdade aos pacientes. Isso inclui fornecer informações precisas e completas sobre seu diagnóstico, prognóstico, tratamentos disponíveis, riscos e benefícios associados a cada tratamento, bem como alternativas disponíveis.

Iste é importante porque os pacientes precisam de informações precisas e confiáveis para tomar decisões informadas sobre seu tratamento e cuidados de saúde. Os médicos devem trabalhar para garantir que seus pacientes tenham acesso a informações precisas e completas.

Algumas das principais responsabilidades que os médicos têm em relação ao princípio da veracidade incluem:

**Informar o paciente sobre seu diagnóstico**

Os médicos devem informar seus pacientes sobre o diagnóstico e fornecer informações precisas e completas sobre o que o diagnóstico significa, bem como os tratamentos disponíveis.

**Discutir o prognóstico**

Os médicos devem discutir o prognóstico do paciente, incluindo quaisquer riscos associados ao tratamento e quaisquer alternativas disponíveis.

**Discutir os tratamentos disponíveis**

Os médicos devem informar os pacientes sobre os tratamentos disponíveis para sua condição e discutir os benefícios e riscos associados a cada um deles.

**Respeitar a autonomia do paciente**

Os médicos devem respeitar a autonomia do paciente e permitir que ele tome decisões informadas sobre seu tratamento com base nas informações fornecidas.

Além disso, o princípio da veracidade também envolve a honestidade e transparência na comunicação. Os médicos devem ser honestos e transparentes em suas interações com os pacientes e devem evitar enganar ou esconder informações.

## O princípio da fidelidade

A fidelidade é um dos princípios éticos fundamentais da medicina e se refere à obrigação moral do médico de cumprir seus compromissos e obrigações profissionais com os pacientes e com a sociedade como um todo. Isso inclui manter a confidencialidade, respeitar as decisões e agir no melhor interesse do paciente.

O princípio da fidelidade é importante porque os pacientes confiam nos médicos para tomar decisões informadas sobre sua saúde e confiar informações confidenciais a eles. Os médicos devem trabalhar para garantir que essa confiança seja mantida por meio de seu compromisso com a fidelidade.

Algumas das principais responsabilidades que os médicos têm em relação ao princípio da fidelidade incluem:

### **Respeitar a confidencialidade do paciente**

Os médicos devem respeitar a confidencialidade dos dados do paciente e garantir que as informações pessoais sejam mantidas em sigilo, a menos que haja uma razão legalmente justificada para divulgá-las. características pessoais.

### **Agir no melhor interesse do paciente**

Os médicos devem colocar os interesses do paciente acima de qualquer outro interesse, incluindo o próprio interesse do médico.

### **Respeitar as decisões do paciente**

Os médicos devem respeitar as decisões do paciente e garantir que o paciente tenha autonomia sobre sua própria saúde.

### **Cumprir as obrigações profissionais**

Os médicos devem cumprir suas obrigações profissionais, incluindo a manutenção de registros precisos, a participação em atividades de educação continuada e a adesão a padrões éticos e profissionais.

Além disso, o princípio da fidelidade também envolve a honestidade e transparência na comunicação entre o médico e o paciente. Os médicos devem ser honestos e transparentes em suas interações com os pacientes e devem evitar enganar ou esconder informações dos pacientes.

Em resumo, a Anahp quer desempenhar um papel ativo na promoção e no cumprimento deste Código quanto às recomendações relacionadas à ética médica. Por meio de orientação, monitoramento, desenvolvimento de políticas, promoção da cultura ética, apoio à resolução de conflitos e defesa da profissão, acreditamos que desta forma podemos contribuir para o fortalecimento da ética médica e a prestação de cuidados de saúde de qualidade e compassivos em seus associados.

## SEÇÃO 2

### Recomendações relacionadas ao *compliance*



Os hospitais associados à Anahp precisam se preocupar com a *ética/compliance* por várias razões significativas. O *compliance*, que se refere à conformidade com as leis, regulamentos e padrões éticos aplicáveis, é essencial para garantir a integridade, transparência e responsabilidade nas operações hospitalares. Aqui estão alguns motivos pelos quais o *compliance* é crucial para os hospitais:

### **Legalidade**

O cumprimento das leis e regulamentos é fundamental para evitar consequências legais adversas. Os hospitais estão sujeitos a uma ampla gama de regulamentações, incluindo normas de segurança do paciente, proteção de dados, práticas de faturamento e cobrança, licenciamento e muito mais. O não cumprimento dessas leis pode resultar em penalidades financeiras, perda de licenças ou até mesmo ações judiciais.

### **Proteção dos pacientes**

O *compliance* adequado contribui para a proteção dos pacientes e a prestação de cuidados seguros e de qualidade. Isso inclui a adesão a padrões de segurança e higiene, garantindo a privacidade e a confidencialidade das informações do paciente, além de seguir diretrizes éticas para garantir a tomada de decisões informadas e o consentimento adequado.

### **Ética e reputação**

O *compliance* está intrinsecamente ligado à ética e à reputação do hospital. Ao seguir as melhores práticas e aderir a padrões éticos, os hospitais demonstram seu compromisso com a integridade, a qualidade e o cuidado com os pacientes. Isso pode fortalecer a confiança dos pacientes, dos profissionais de saúde e da comunidade em geral, o que é crucial para o sucesso e a reputação da instituição.

### **Gerenciamento de riscos**

O *compliance* adequado ajuda os hospitais a identificar, monitorar e mitigar riscos operacionais, financeiros e legais. Ao implementar políticas e procedimentos robustos, realizar auditorias regulares e promover a conformidade em todas as áreas, os hospitais podem identificar e corrigir problemas potenciais antes que se tornem grandes desafios.

### **Sustentabilidade financeira**

O *compliance* também está relacionado à sustentabilidade financeira dos hospitais. Ao aderir às práticas de faturamento e cobrança adequadas, evitar fraudes e abusos, os hospitais podem maximizar a eficiência financeira.

Em resumo, é de suma importância que o Código de Ética dos hospitais faça menção aos tópicos aqui descritos e, posteriormente, os detalhes em políticas e/ou procedimentos, os quais devem ser amplamente divulgados dentro de cada organização. Além disso, devem passar por revisões/atualizações na periodicidade definida em cada organização e/ou sempre que surgirem temáticas novas não abordadas no documento.

Neste sentido, seguem os tópicos a serem considerados nos respectivos Códigos de Ética dos hospitais associados à Anahp.

## Liderança responsável

A liderança responsável dentro de um hospital privado é fundamental para garantir a eficácia e eficiência das atividades realizadas, bem como para garantir a satisfação dos pacientes e colaboradores, a sustentabilidade financeira e a conformidade com as normas regulatórias e legais.

A Anahp espera de seus associados o estabelecimento de uma estrutura que privilegie o mérito, não só dos colaboradores, mas primordial e principalmente, dos líderes e administradores, através de governança que, com transparência, dê o exemplo de excelência técnica e ética nas escolhas e promoções de pessoas. É imperativo ressaltar que, além desses critérios, a promoção dos valores de respeito ao ser humano e à diversidade é essencial, impedindo qualquer prática discriminatória. A liderança responsável deve, portanto, ser um farol na promoção de ambientes inclusivos e respeitosos, refletindo um comprometimento com a integridade e a ética em todas as dimensões da gestão hospitalar.

Algumas características que um líder responsável deve ter incluem:

### **Transparência e ética**

O líder deve ser transparente em suas ações e decisões, agindo de forma ética e em conformidade com as normas e leis vigentes.

### **Comprometimento com a qualidade**

O líder deve estar comprometido com a qualidade dos serviços prestados, buscando constantemente a melhoria contínua dos processos e da infraestrutura da instituição.

### **Empatia e respeito**

O líder deve demonstrar empatia e respeito com os colaboradores, pacientes e seus familiares, considerando suas necessidades e demandas.

### **Visão estratégica**

O líder deve ter visão estratégica, estabelecendo metas claras e objetivos para a instituição, buscando oportunidades de crescimento e desenvolvimento.

### **Tomada de decisão assertiva**

O líder deve tomar decisões assertivas e embasadas em informações e dados confiáveis, avaliando os riscos e impactos das decisões para a instituição.

### **Gestão de pessoas**

O líder deve ter habilidades de gestão de pessoas, promovendo um ambiente de trabalho saudável que valoriza e desenvolve os colaboradores.

Além dessas características, o líder responsável precisa estar atento aos desafios e oportunidades do mercado da saúde, buscando inovação e excelência no atendimento aos pacientes e na gestão da instituição. É importante também que a liderança seja aberta ao diálogo e aos *feedbacks* dos colaboradores e pacientes.

## Conflito de interesses

O conflito de interesses é caracterizado pelo confronto entre os interesses privados e os da organização, que possa comprometer os objetivos coletivos ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho da organização.

Os associados da Anahp devem estabelecer regras claras de conduta para evitar conflitos de interesse, garantindo que suas atividades sejam conduzidas de maneira ética e transparente. Algumas das regras que podem ajudar a evitar conflitos de interesse incluem:

#### **Declaração de conflitos de interesse**

O hospital deve exigir que os funcionários e colaboradores, em especial líderes e dirigentes da instituição, declarem quaisquer conflitos de interesse, incluindo aqueles que possam surgir devido a patrocínios, doações ou relações pessoais com pacientes, fornecedores ou outras partes interessadas.

**Obs:** O hospital deve avaliar questões referentes à responsabilidade subsidiária e vínculos internos, visto que grande parte do quadro de funcionários e prestadores de serviços internalizados, hoje em dia, é terceirizada ou pejetizada.

#### **Transparência**

O hospital deve divulgar publicamente todas as atividades e relações que possam criar conflitos de interesse, incluindo patrocínios, doações ou relações pessoais. Na medida do possível esta ação deve estar associada ao uso de ferramentas digitais de fácil acesso e entendimento.

#### **Políticas claras**

O hospital deve ter políticas claras e abrangentes para evitar conflitos de interesse, incluindo o estabelecimento de diretrizes para aceitação de patrocínios e doações, a realização de avaliações regulares e a criação de um Comitê de Ética para monitorar as atividades do hospital.

Em particular, devem ser objeto da atenção dos hospitais:

- Negócio em que de um lado figure o diretor, gestor, membro do Conselho de Administração, membro do Corpo Clínico ou pessoa a eles ligada, qualquer que seja o conteúdo do negócio; ou negócios, fatos ou situações em que o diretor, gestor, membro do Conselho de Administração, membro do Corpo Clínico ou pessoa a eles ligada esteja em relação de concorrência com o hospital; ou negócios, fatos ou situações em que o diretor, gestor, membro do Conselho de Administração, membro do Corpo Clínico ou pessoa a eles ligada tenha interesse em relação a bem, direito, valores mobiliários ou seus derivativos que o hospital pretenda adquirir;
- A omissão ou sonegação de informações à entidade e aos seus dirigentes e prepostos, impedindo ou prejudicando a combinação de esforços e a solidariedade na consecução dos objetivos do hospital;
- A utilização, para contratos ou encomendas pessoais, de empresas com as quais tenham relações comerciais no âmbito das suas atividades em nome do hospital, caso estas possam retirar qualquer benefício do contrato ou encomenda pessoal;
- A relação comercial ou participação das atividades de empresa concorrente ou cliente ou de atividades paralelas que impeçam o colaborador/prestador de serviço de cumprir as suas responsabilidades perante o hospital;
- A relação comercial com fornecedores de produtos e serviços aos hospitais; doações e patrocínios por eles propostos.

A verticalização dos hospitais, que envolve a expansão das atividades para além dos serviços médicos, pode gerar um desafio ético e regulatório significativo. Esse fenômeno ocorre quando o hospital passa a ter outras entidades relacionadas à saúde, como laboratórios, clínicas especializadas, farmácias e planos de saúde. Embora a verticalização em si possa trazer benefícios em termos de coordenação do cuidado e eficiência operacional, é essencial que os hospitais estejam atentos aos conflitos de interesse decorrentes dessa prática e à garantia absoluta da autonomia de médicos e pacientes.

Um conflito de interesse surge quando os interesses financeiros ou pessoais de uma entidade ou indivíduo podem influenciar negativamente seu julgamento imparcial ou suas tomadas de decisão. Na verticalização dos hospitais, o conflito de interesse pode ocorrer de várias maneiras:

#### **Acesso a serviços especializados**

Em uma estrutura verticalizada, o hospital pode direcionar os pacientes para suas próprias clínicas especializadas, mesmo que outras opções externas sejam mais apropriadas para o caso. Essa prática pode limitar a liberdade de escolha do paciente e prejudicar a qualidade e a acessibilidade dos serviços de saúde;

#### **Divulgação inadequada de informações**

A falta de transparência na verticalização dos hospitais pode dificultar que os pacientes tenham informações claras e objetivas sobre todas as unidades e serviços disponíveis. Isso pode dificultar a tomada de decisões informadas e afetar negativamente a autonomia do paciente.

Para enfrentar esses desafios é essencial que os hospitais adotem medidas eficazes para lidar com os conflitos de interesse na verticalização. Seguem abaixo algumas recomendações, além das demais previstas neste documento.

#### **Gestão transparente de conflitos**

Implementar mecanismos eficazes para identificar, divulgar e gerenciar os conflitos de interesse na verticalização. Isso pode incluir a criação de comitês de ética, revisões regulares de práticas da instituição como garantia de que as decisões sejam tomadas com base em critérios clínicos e éticos.

#### **Independência clínica**

Proteger a independência clínica dos profissionais de saúde, garantindo que eles possam fazer escolhas baseadas no melhor interesse dos pacientes, sem influência indevida dos interesses financeiros ou comerciais do hospital ou de suas entidades relacionadas.

#### **Monitoramento e auditoria**

Realizar monitoramento contínuo das atividades na verticalização, incluindo a revisão de práticas de prescrição, contratos com fornecedores e indicadores de desempenho relacionados à qualidade e à acessibilidade dos serviços. Realizar auditorias internas regulares para garantir a conformidade com as políticas estabelecidas e identificar áreas que necessitam de melhoria.

Em conclusão, os conflitos de interesse na verticalização dos hospitais representam um desafio ético e regulatório que deve ser abordado de maneira proativa. Por meio de políticas claras, gestão transparente, proteção da independência clínica e transparência para os pacientes é possível mitigar os riscos associados aos conflitos de interesse e garantir a prestação de cuidados de saúde de qualidade, com base em princípios éticos sólidos e no melhor interesse do paciente.

## **Antissuborno e corrupção**

O Código de Ética de cada hospital deve fazer menção e incluir diretrizes claras e abrangentes relacionadas a antissuborno e corrupção. Aqui estão alguns elementos essenciais que devem ser considerados:

### **Proibição do suborno**

Deve ser explicitamente declarado que o hospital proíbe qualquer forma de suborno, seja oferecido ou recebido, direta ou indiretamente. Isso inclui subornos em dinheiro, presentes, benefícios pessoais ou qualquer outra forma de vantagem indevida.

### **Relacionamento com fornecedores e parceiros de negócios**

O Código deve estabelecer que todos os relacionamentos com fornecedores e parceiros de negócios devem ser baseados em critérios objetivos e transparentes, como qualidade, preço e conformidade legal. Deve ser enfatizado que não serão toleradas práticas indevidas, como pagamento de propinas ou favorecimentos ilegais.

### **Conflito de interesses**

Deve ser destacado que os funcionários do hospital não devem buscar ou aceitar benefícios pessoais que possam criar conflito de interesses com suas obrigações profissionais. Além disso, qualquer situação em que um conflito de interesse possa surgir deve ser prontamente relatada e tratada de maneira adequada.

### **Contabilidade e registro precisos**

O Código de Ética deve reforçar a importância de manter registros precisos e completos das transações financeiras e garantir que todas as práticas contábeis estejam em conformidade com os princípios contábeis geralmente aceitos. A manipulação de registros ou a criação de registros falsos devem ser estritamente proibidas.

### **Denúncia de irregularidades**

Deve ser criado um mecanismo para que os funcionários possam relatar, de forma confidencial e segura, qualquer suspeita de suborno, corrupção ou outras irregularidades relacionadas. Essa comunicação deve ser protegida contra represálias e tratada de maneira adequada e investigada.

### **Treinamento e conscientização**

O hospital deve se comprometer a fornecer treinamento regular sobre as políticas e procedimentos relacionados ao antissuborno e corrupção, garantindo que todos os funcionários entendam suas responsabilidades e obrigações éticas.

É fundamental que o Código de Ética seja comunicado de maneira clara e acessível a todos os funcionários, colaboradores e partes interessadas relevantes. Além disso, é importante que o hospital estabeleça medidas eficazes de monitoramento e auditoria para garantir o cumprimento contínuo dessas diretrizes.

## **Aspectos comportamentais (abuso de poder, assédio, etc.)**

Os Códigos de Ética dos hospitais associados à Anahp devem estabelecer regras claras sobre o abuso de poder, reforçando que todos os colaboradores e líderes da instituição devem agir com integridade, ética e respeito. Algumas diretrizes que devem ser incluídas no Código em relação ao abuso de poder são:

### **Assédio moral e sexual**

O hospital deve deixar claro que não tolera nenhum tipo de assédio moral ou sexual por parte dos colaboradores ou líderes, estabelecendo sanções disciplinares para essas práticas.

### **Nepotismo**

O Código deve proibir a prática de nepotismo, ou seja, privilégios indevidos a pessoas por serem parentes ou amigos próximos para cargos de liderança ou empregos na instituição.

### **Uso indevido de recursos**

O hospital deve estabelecer regras claras sobre o uso adequado dos recursos da instituição, evitando utilização em benefício pessoal.

### **Discriminação**

O Código deve afirmar que o hospital privado não tolera a discriminação de qualquer forma, seja por raça, gênero, idade, orientação sexual, religião ou qualquer outra característica pessoal.

### **Transparência**

O hospital deve incentivar a transparência e a ética em todas as suas práticas, garantindo que todas as decisões sejam tomadas de forma justa e objetiva, sem favorecimento a indivíduos ou grupos.

É importante que essas políticas sejam comunicadas e reforçadas constantemente por meio de treinamentos, campanhas de conscientização e outras iniciativas que promovam a cultura de integridade e ética na instituição.

## **Diversidade e inclusão**

O Código de Ética de um hospital associado deve incluir políticas claras de diversidade e inclusão, demonstrando o compromisso da instituição em criar um ambiente de trabalho respeitoso e inclusivo para todos os colaboradores e pacientes. Algumas diretrizes que podem ser incluídas:

## SEÇÃO 2

Recomendações relacionadas ao *compliance*

### **Não discriminação**

O hospital deve deixar claro que não tolera discriminação em nenhuma forma, seja por raça, gênero, orientação sexual, idade, religião, deficiência ou qualquer outra característica pessoal.

### **Igualdade de oportunidades**

O Código deve afirmar que a instituição promoverá a igualdade de oportunidades para todos os colaboradores, garantindo o acesso a cargos e promoções com base em mérito e habilidades profissionais.

### **Respeito às diferenças**

O Código deve incentivar o respeito às diferenças, valorizando a diversidade de opiniões, ideias e perspectivas de colaboradores e pacientes.

### **Acessibilidade**

O hospital deve se comprometer em garantir acessibilidade para pessoas com deficiência, seja na infraestrutura física do hospital, como no atendimento médico e na comunicação.

### **Capacitação e treinamento**

O Código deve destacar a importância da capacitação e treinamento de todos os colaboradores em relação à diversidade e inclusão para promover a conscientização e compreensão sobre esses temas.

### **Promoção da diversidade**

O hospital deve incentivar a promoção da diversidade na sua equipe, buscando a contratação de profissionais com diferentes experiências e perspectivas, que possam agregar valor à instituição.

É importante que essas políticas sejam reforçadas por meio de ações e iniciativas concretas, como campanhas de conscientização, eventos e programas de diversidade e inclusão. Dessa forma, o Código de Ética pode contribuir para a construção de um ambiente de trabalho respeitoso, inclusivo e acolhedor para todos.

## **Práticas ESG**

Um Código de Ética para hospitais em relação ao ESG (*Environmental, Social and Governance*) deve abranger uma série de temas importantes. Algumas das principais áreas a serem consideradas incluem:

### **Meio ambiente**

O Código deve incluir orientações sobre como o hospital pode reduzir seu impacto ambiental, incluindo a gestão adequada de resíduos, o uso eficiente de energia e água, e a promoção de práticas sustentáveis em todas as áreas da organização.

### **Saúde e segurança dos funcionários**

O Código deve destacar a importância da segurança e saúde dos funcionários, incluindo a proteção contra lesões e doenças ocupacionais, a promoção de práticas de trabalho seguras e a disponibilização de equipamentos de proteção adequados.

### **Direitos humanos**

O Código deve abordar a importância do respeito aos direitos humanos, incluindo a não-discriminação, a promoção da diversidade e inclusão e a proteção contra assédio e abuso.

**Governança corporativa**

O Código deve enfatizar a importância da boa governança corporativa, incluindo a transparência, responsabilidade e ética empresarial.

**Responsabilidade social**

O Código deve enfatizar a importância da responsabilidade social corporativa, incluindo a participação em atividades que beneficiem a comunidade, a promoção da igualdade social e econômica e a adoção de práticas comerciais éticas. A Anahp luta por um sistema de saúde brasileiro ético, qualificado, acessível a todos os cidadãos e considera dever de seus associados o apoio ao sistema público.

Em resumo, um Código de Ética para hospitais em relação ao ESG deve enfatizar a importância de práticas empresariais sustentáveis, responsáveis e éticas, que promovam o bem-estar ambiental, social e corporativo.

**Patrocínios**

Os patrocínios realizados e/ou recebidos pelos hospitais associados devem seguir algumas regras de conduta, bem como ser formalizados em instrumento jurídico que documente todas as condições e valores envolvidos a fim de evitar conflitos de interesse ou qualquer atividade que possa prejudicar a qualidade do atendimento ao paciente. Os pagamentos e/ou recebimentos de patrocínios devem respeitar as cláusulas contratuais, não sendo tolerados desvios de suas finalidades. Algumas dessas regras estão ligadas a:

**Transparência**

O hospital deve divulgar quaisquer patrocínios que tenha recebido e de que maneira eles estão sendo utilizados.

**Integridade**

O hospital deve garantir que a aceitação do patrocínio não afete a qualidade ou objetividade do atendimento médico. Os patrocínios não devem ser utilizados para influenciar a decisão médica ou o tratamento de pacientes.

**Independência**

O hospital deve garantir a sua independência financeira e capacidade de tomar decisões independentes em relação ao tratamento e atendimento aos pacientes.

**Ética**

O hospital deve seguir as regras éticas e morais ao aceitar patrocínios, evitando situações que possam comprometer a integridade ou reputação do hospital.

**Conflitos de Interesse**

O hospital deve evitar qualquer atividade que possa gerar conflitos de interesse entre a instituição, seus médicos e os patrocinadores.

**Doações**

Similarmente ao que ocorre com os patrocínios, os hospitais também devem ter políticas claras sobre o recebimento e a realização de doações, principalmente as instituições sem fins lucrativos.

As doações em hospitais devem seguir algumas regras de conduta para garantir transparência, integridade e ética. Algumas dessas regras incluem:

### **Transparência**

O hospital deve divulgar publicamente quaisquer doações que tenha recebido e de que maneira elas estão sendo utilizadas. Caso o doador deseje permanecer anônimo, algumas ações podem ser estabelecidas, como por exemplo:

- **Políticas claras de doações Anônimas**  
Estabeleça políticas transparentes sobre doações anônimas e divulgue-as publicamente. Isso ajudará a construir a confiança entre os doadores e a organização;
- **Relatórios gerais sem identificação**  
Nos relatórios financeiros ou relatórios anuais, forneça informações agregadas sobre doações anônimas, sem divulgar detalhes pessoais dos doadores. Isso pode incluir o total de doações anônimas recebidas, sem listar nomes individuais;
- **Certificação de organização sem fins lucrativos**  
Busque certificações de organizações sem fins lucrativos que garantam a conformidade com padrões éticos e boas práticas de transparência;
- **Divulgação de impacto**  
Concentre-se na divulgação transparente dos impactos das doações. Isso pode incluir relatórios sobre projetos financiados, resultados alcançados e como as doações estão contribuindo para a missão da organização, dentre outras ações.

### **Integridade**

O hospital deve garantir que a aceitação da doação não afete a qualidade ou objetividade do atendimento médico. As doações não devem ser utilizadas para influenciar a decisão médica ou o tratamento de pacientes.

### **Ética**

O hospital deve seguir as regras éticas e morais ao aceitar doações, evitando a aceitação daquelas que possam comprometer sua integridade ou reputação.

### **Conflitos de Interesse**

O hospital deve evitar qualquer atividade que possa gerar conflitos de interesse entre a instituição, seus médicos, os pacientes e os doadores.

Essas regras ajudam a garantir que as doações sejam utilizadas de maneira eficiente e eficaz para melhorar a qualidade do atendimento médico prestado pelos hospitais.

Ademais, as doações não devem ser vinculadas à prática de atos omissivos ou comissivos em benefício de uma determinada pessoa ou entidade.

## Gestão financeira, contábil e patrimonial

Um código de ética relacionado à gestão financeira, contábil e patrimonial em um hospital privado deve abordar aspectos éticos e práticas de transparência para garantir a integridade e a responsabilidade na administração dos recursos financeiros da instituição. Aqui estão alguns elementos que podem estar presentes nesse Código de Ética:

### Honestidade e integridade

O Código deve enfatizar a importância da honestidade e integridade na gestão financeira, contábil e patrimonial do hospital. Os profissionais envolvidos nesses processos devem agir de forma ética, evitando qualquer forma de fraude, corrupção, manipulação de dados ou informações enganosas.

### Cumprimento das leis e regulamentos

O Código deve ressaltar a obrigação de cumprir todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis à gestão financeira, contábil e patrimonial do hospital. Isso inclui as leis fiscais, normas contábeis, regulamentações financeiras e requisitos de relatórios.

### Transparência e prestação de contas

O Código deve promover a transparência na divulgação das informações financeiras e contábeis do hospital. Deve ser enfatizada a importância de fornecer informações precisas e completas, garantindo a prestação de contas para os órgãos reguladores, acionistas, parceiros e demais partes interessadas.

### Conflitos de interesses

O Código deve abordar o conflito de interesses na gestão financeira do hospital e estabelecer diretrizes para a identificação, divulgação e resolução adequada desses conflitos. Os profissionais envolvidos precisam evitar situações em que seus interesses pessoais possam influenciar suas decisões financeiras.

### Uso responsável dos recursos

O Código deve incentivar o uso responsável e eficiente dos recursos financeiros, contábeis e patrimoniais do hospital. Os profissionais têm que zelar pelo uso adequado dos recursos, evitando desperdícios e adotando práticas de gestão sustentável.

### Controles internos

O Código deve enfatizar a importância de estabelecer controles internos efetivos para garantir a precisão, confiabilidade e segurança das informações financeiras e contábeis. Deve-se promover a segregação de funções, a reconciliação de contas, a revisão de processos e a auditoria interna regular para identificar e mitigar riscos financeiros.

### Confidencialidade e proteção de dados

O Código deve estabelecer diretrizes para garantir a confidencialidade e a proteção dos dados financeiros, contábeis e patrimoniais do hospital. Os profissionais devem adotar medidas adequadas de segurança da informação para prevenir acesso não autorizado ou uso indevido desses dados.

### Consequências para violações

O Código deve deixar claro que violações éticas ou não conformidades com as políticas e diretrizes estabelecidas terão consequências. Isso pode incluir medidas disciplinares, processos de investigação, rescisão de contratos ou parcerias e ação legal, quando necessária.

É importante ressaltar que cada hospital privado pode adaptar o Código de Ética de acordo com suas necessidades específicas, levando em consideração as leis e regulamentos locais, bem como as melhores práticas de governança corporativa. Além disso, é essencial que o Código seja comunicado, treinado e reforçado regularmente entre os profissionais envolvidos na gestão financeira, contábil e patrimonial do hospital.

## Relacionamento com fornecedores

O hospital deve desenvolver um manual de relacionamento com os fornecedores que contenha orientações, diretrizes e critérios de gestão. Os fornecedores podem ser de produtos e de serviços. Os produtos compreendem materiais hospitalares, medicamentos, OPME (órteses, próteses, materiais especiais e síntese), imobilizados e outros materiais de consumo, conforme padrões técnicos estabelecidos pelo hospital. Os serviços correspondem aos de manutenção, segurança, limpeza, obras, transporte, consultoria, médicos, ensino e pesquisa, entre outros, que também devem seguir os padrões técnicos.

Algumas práticas que podem ser adotadas pelos hospitais para uma relação saudável com seus fornecedores incluem:

### **Seleção de fornecedores**

O hospital deve estabelecer um processo claro e transparente de seleção de fornecedores, que leve em consideração a qualidade dos produtos e serviços, o histórico da empresa, sua capacidade financeira, sua capacidade técnica e outros critérios relevantes.

### **Contratos claros**

O hospital deve ter contratos claros, que especifiquem os produtos e serviços a serem fornecidos, os prazos de entrega, os preços e as garantias oferecidas.

### **Preços justos**

O hospital deve negociar preços justos e razoáveis com seus fornecedores, levando em consideração o custo real dos produtos e serviços e a concorrência no mercado.

### **Garantia de qualidade**

O hospital deve exigir que seus fornecedores cumpram padrões de qualidade rigorosos para garantir a segurança e eficácia dos produtos e serviços fornecidos.

### **Ética**

O hospital deve seguir as regras éticas e morais ao lidar com seus fornecedores, evitando qualquer atividade que possa comprometer a integridade ou reputação do hospital ou dos fornecedores.

### **Avaliação regular**

O hospital deve realizar avaliações regulares de seus fornecedores para garantir que eles estejam cumprindo os termos do contrato e mantendo padrões de qualidade elevados.

Essas são algumas práticas que podem ajudar os hospitais a estabelecerem relações saudáveis e éticas com seus fornecedores, garantindo a qualidade dos produtos e serviços fornecidos e a segurança dos pacientes.

## Relacionamento entre hospitais - Livre concorrência

Manter uma relação ética entre hospitais é fundamental para promover a qualidade dos cuidados de saúde e a concorrência justa no setor. Aqui estão alguns aspectos importantes a serem considerados:

**Transparência na comunicação**

Hospitais devem manter uma comunicação transparente entre si, compartilhando informações relevantes de maneira ética, especialmente em casos de transferência de pacientes ou cooperação em questões médicas.

**Respeito à concorrência leal**

É importante que os hospitais concorram de maneira justa e não desenvolvam práticas anticompetitivas, como acordos para fixação de preços ou alocação de pacientes.

**Integridade nas parcerias**

Quando hospitais colaboram em iniciativas conjuntas, como pesquisas médicas ou programas de prevenção, é fundamental manter a integridade e não usar essas parcerias para obter vantagens indevidas.

**Respeito às regras e regulamentos**

Os hospitais devem aderir estritamente às leis e regulamentos de saúde, incluindo leis antitruste, para garantir que todas as práticas sejam legais e éticas.

**Proteção da privacidade e confidencialidade**

Ao compartilhar informações sobre pacientes ou práticas médicas, os hospitais devem garantir a proteção da privacidade e manter a confidencialidade das informações de acordo com as regulamentações aplicáveis.

**Concorrência baseada em qualidade e serviço**

A competição entre hospitais deve ser baseada na qualidade dos serviços prestados e na satisfação dos pacientes, incentivando a melhoria contínua em vez de práticas predatórias de preços.

**Acordos de redes de prestadores**

Ao negociar acordos com operadoras de planos de saúde, seguradoras ou empresas de gestão de benefícios, hospitais devem garantir que esses acordos não excluam ou prejudiquem indevidamente concorrentes ou a livre escolha pelos pacientes.

**Práticas de marketing**

Hospitais devem aderir a práticas de marketing éticas, fornecendo informações precisas e transparentes sobre seus serviços e evitando a difamação dos concorrentes.

**Transição de pacientes**

Quando pacientes são transferidos entre hospitais, os processos devem ser conduzidos de maneira ética e em conformidade com as necessidades e vontades deles.

**Colaboração para o bem comum**

Hospitais devem colaborar de forma espontânea e intensa em questões de saúde pública, como epidemias ou crises, priorizando o bem-estar da comunidade acima de interesses individuais e oferecendo o melhor de seu conhecimento, equipe e instalações.

Manter uma relação ética entre hospitais é essencial para construir uma base de confiança, promover a qualidade dos cuidados de saúde e garantir que a concorrência no setor seja justa e benéfica para os pacientes e a comunidade em geral. O respeito mútuo, a aderência às leis e regulamentos e o foco na melhoria contínua são elementos cruciais para manter essa ética.

## Relacionamento com as operadoras

A operadora de planos de saúde possibilita ao paciente acesso à rede credenciada de serviços médico-hospitalares, segundo relação contratual estabelecida e minimamente amparada pelo rol de procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Do outro lado, a relação entre a operadora e os prestadores de serviços médico-hospitalares é regida por acordos comerciais formalizados por meio de contrato entre as partes.

Algumas regras que podem ser estabelecidas para garantir um relacionamento saudável com as operadoras incluem:

### **Contratos claros**

O hospital deve ter contratos claros com as operadoras, que especifiquem os serviços a serem prestados, os preços, as condições de pagamento e as obrigações de cada parte.

### **Transparência nos preços**

O hospital deve ser transparente quanto aos preços dos serviços.

### **Cumprimento de prazos**

O hospital deve cumprir os prazos acordados com as operadoras, tanto para a prestação de serviços quanto para o envio de faturas e documentos.

### **Qualidade dos serviços**

O hospital deve manter padrões elevados de qualidade na prestação de serviços para garantir a satisfação dos pacientes.

### **Gestão de custos**

O hospital deve adotar práticas eficientes de gestão de custos para reduzir desperdícios e evitar prejuízos financeiros.

### **Ética**

O hospital deve seguir as regras éticas e morais ao lidar com as operadoras, evitando qualquer atividade que possa comprometer a integridade ou reputação do hospital ou das operadoras.

### **Comunicação aberta e transparente**

O hospital deve manter uma comunicação aberta e transparente com as operadoras, fornecendo informações claras e precisas sobre a prestação de serviços e as questões financeiras.

Para a garantir o cumprimento das regras supramencionadas junto às operadoras, mantendo um relacionamento saudável e ético e garantindo a qualidade dos serviços prestados e a sustentabilidade financeira do hospital, podemos destacar:

### **Auditorias periódicas**

O hospital pode realizar auditorias periódicas nos contratos e nas faturas das operadoras para identificar possíveis desvios e garantir que as regras estabelecidas estão sendo cumpridas; Frente à operadora, continua garantido o direito do paciente à privacidade e o sigilo de suas informações médicas. O prontuário clínico poderá ser disponibilizado somente à operadora através da qual se deu o acesso do paciente ao hospital e para a finalidade exclusiva de auditoria

dos lançamentos na conta hospitalar, sendo vedada sua retirada das instalações do prestador e a realização de cópias, totais ou parciais. Para essa auditoria, terão acesso aos prontuários apenas médicos e enfermeiros auditores devidamente cadastrados no hospital como tal, devendo a operadora manter atualizado esse cadastro, informando inclusões e exclusões de profissionais de seus quadros. Nos documentos próprios da auditoria deve haver identificação clara dos profissionais das operadoras que tiveram acesso ao prontuário.

#### **Comunicação frequente**

O hospital deve manter uma comunicação frequente com as operadoras para solucionar eventuais problemas e manter um relacionamento de confiança.

#### **Capacitação da equipe**

A equipe do hospital deve ser capacitada em relação às regras estabelecidas e às boas práticas de relacionamento com as operadoras para garantir que todos estejam alinhados com as políticas e diretrizes estabelecidas.

#### **Registro de informações**

O hospital deve manter um registro detalhado das informações relacionadas às operadoras, como contratos, faturas e correspondências, para facilitar a gestão e o controle das atividades.

#### **Acompanhamento das tendências do mercado**

O hospital deve acompanhar as tendências do mercado e as políticas das operadoras para adaptar suas práticas e políticas de relacionamento de forma proativa.

### **Relacionamento com agentes governamentais e órgãos públicos**

Entende-se como agente do setor público qualquer pessoa que exerça cargo ou função em empresa pública ou controlada pelo governo, entidades estatais, representações diplomáticas ou organizações públicas internacionais, bem como afiliados a algum partido político ou candidato a cargo público. Os associados da Anahp devem adotar medidas que garantam a integridade nas relações diretas ou indiretas com agentes do setor público.

Não são aceitáveis quaisquer tentativas de influenciar decisões das autoridades por meios ilícitos. Os hospitais associados à Anahp devem estabelecer uma política com regras claras sobre o relacionamento com entidades públicas, que deve ser pautado pela transparência, integridade e pelo cumprimento irrestrito das leis vigentes.

### **Segurança da informação**

As informações pessoais e relacionadas ao tratamento médico dos pacientes são extremamente sensíveis e devem ser protegidas contra o uso inadequado. Os hospitais associados precisam garantir que seus sistemas de informações tenham controles adequados de acessos e segurança das informações dos pacientes.

Algumas condutas que podem ser adotadas para garantir a segurança da informação são:

## SEÇÃO 2

### Recomendações relacionadas ao *compliance*

#### **Política de segurança da informação**

O hospital deve ter uma política clara de segurança da informação que estabeleça as regras e diretrizes para o uso, armazenamento e acesso aos dados. Essa política deve ser divulgada a todos os colaboradores, prestadores de serviço e parceiros da instituição.

#### **Controle de acesso**

O acesso aos sistemas e informações do hospital deve ser controlado por meio de senhas seguras, autenticação multifator e outros mecanismos de controle.

#### **Treinamento e conscientização**

Todos os colaboradores e prestadores de serviço devem receber treinamento e conscientização sobre a importância da segurança da informação e as melhores práticas para proteger os dados do hospital.

#### **Monitoramento e auditoria**

O hospital deve monitorar e auditar regularmente os sistemas e informações para identificar possíveis vulnerabilidades e riscos de segurança.

#### **Backup e recuperação de dados**

O hospital deve ter uma política de *backup* e recuperação de dados que garanta a disponibilidade das informações em caso de falhas no sistema ou desastres.

#### **Segurança física**

A segurança física dos dados também é importante, por isso o hospital deve garantir o controle de acesso às áreas de armazenamento de dados e proteger os equipamentos de TI contra roubos e danos.

#### **Política de descarte de dados**

O hospital deve ter uma política clara de descarte de dados que estabeleça os procedimentos para o descarte seguro das informações sensíveis, evitando a exposição indevida dos dados.

## **Proteção de dados pessoais (LGPD)**

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é a legislação que estabelece regras e diretrizes para a proteção de dados pessoais dos cidadãos brasileiros. Alguns pontos importantes que os hospitais devem levar em consideração para cumprir a LGPD são:

#### **Nomeação de um encarregado de proteção de dados (DPO)**

O hospital deve nomear um DPO responsável por garantir o cumprimento da LGPD e atuar como ponto de contato entre a instituição e as autoridades de proteção de dados.

#### **Coleta e tratamento de dados pessoais**

O hospital deve garantir que a coleta e o tratamento de dados pessoais sejam realizados de forma transparente, clara e com o consentimento do titular dos dados.

#### **Compartilhamento de dados**

O hospital deve ter cuidado ao compartilhar dados pessoais com terceiros, garantindo que esses terceiros também estejam em conformidade com a LGPD.

**Segurança dos dados**

O hospital deve adotar medidas técnicas e organizacionais para garantir a segurança dos dados pessoais que possui, prevenindo a sua perda, destruição, roubo ou qualquer forma de tratamento inadequado.

**Direitos dos titulares dos dados**

O hospital deve respeitar os direitos dos titulares dos dados, como o direito de acesso aos seus dados, a correção de dados incorretos e a exclusão de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a LGPD.

**Tratamento de dados sensíveis**

O hospital deve ter cuidado especial no tratamento de dados pessoais sensíveis, como informações de saúde dos pacientes, garantindo a sua proteção e confidencialidade.

**Treinamento e conscientização**

Todos os colaboradores do hospital devem ser treinados e conscientizados sobre a importância da proteção de dados pessoais e as boas práticas a serem adotadas para garantir a segurança desses dados.

Essas são algumas das regras de conduta que os hospitais devem adotar para cumprir a LGPD e garantir a proteção dos dados pessoais dos pacientes e colaboradores da instituição. É importante que o hospital estabeleça uma cultura de privacidade e segurança da informação, envolvendo todos os colaboradores e parceiros na adoção dessas medidas.

**Canal confidencial/denúncias**

Para garantir a efetividade do canal de denúncias em um hospital privado, é importante que o Código de Ética estabeleça regras para sua operação. Algumas diretrizes que podem ser incluídas neste Código em relação ao canal de denúncias são:

**Acesso ao canal de denúncias**

Garantir que todos os colaboradores, pacientes e seus familiares tenham acesso ao canal de denúncias sem discriminação ou represálias.

**Anonimato e confidencialidade**

Assegurar o anonimato e a confidencialidade do denunciante, permitindo que ele faça sua denúncia sem medo de retaliação ou exposição.

**Investigação imparcial**

Todas as denúncias recebidas pelo canal devem ser investigadas de forma imparcial e objetiva, assegurando que as partes envolvidas sejam ouvidas e que a apuração dos fatos seja realizada com transparência e ética.

**Proteção contra retaliação**

Garantir que os denunciadores não sofram retaliação por parte de seus superiores ou colegas de trabalho, assegurando que sua integridade e segurança sejam preservadas.

**Comunicação aos órgãos competentes**

Quando necessário, o hospital deve comunicar às autoridades competentes as denúncias recebidas pelo canal, garantindo a conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.

**Relatórios periódicos**

Manter registros das denúncias recebidas pelo canal e produzir relatórios periódicos sobre sua efetividade e impacto na prevenção e combate à corrupção e outras práticas ilegais ou antiéticas.

Ao estabelecer essas regras no Código de Ética do hospital privado, a instituição pode garantir que seu canal de denúncias seja uma ferramenta efetiva para prevenir e combater práticas ilegais ou antiéticas, garantindo a integridade e transparência em suas operações.

## Relacionamento com o corpo clínico

O corpo clínico deve seguir as diretrizes e regras institucionais, comprometendo-se com os resultados da organização e demais partes interessadas.

A prática médica deve ser pautada por evidências científicas atualizadas e sólidas, tanto no que se refere ao uso de tecnologias para o diagnóstico, quanto para o tratamento dos pacientes. Tal prática é registrada no prontuário e segue os padrões da qualidade estabelecidos pelo hospital.

Algumas regras que podem ser estabelecidas para garantir um relacionamento saudável com o corpo clínico incluem:

### Respeito às leis e regulamentações

O hospital deve cumprir todas as leis e regulamentações aplicáveis à prática médica, bem como as normas éticas e de conduta profissional.

### Acordo de trabalho

O hospital deve estabelecer um acordo claro de trabalho com o corpo clínico, que especifique as responsabilidades de cada parte, as obrigações financeiras e os padrões de qualidade a serem mantidos.

### Seleção criteriosa de profissionais

O hospital deve ter um processo criterioso de seleção de profissionais qualificados, que leve em consideração a experiência, o histórico profissional e as referências dos candidatos.

### Fornecimento de recursos

O hospital deve fornecer os recursos necessários para a prática médica, incluindo equipamentos modernos, suprimentos e treinamento contínuo.

### Revisão regular de desempenho

O hospital deve realizar avaliações regulares do desempenho do corpo clínico para garantir a qualidade dos serviços prestados e identificar áreas que precisam de melhoria.

### Transparência e comunicação

O hospital deve promover uma comunicação aberta e transparente com o corpo clínico, fornecendo *feedback* sobre o desempenho e colaborando nas soluções de problemas e desafios.

### Respeito à privacidade e confidencialidade

O hospital deve proteger a privacidade e a confidencialidade dos pacientes, bem como as informações médicas dos profissionais envolvidos.

## Relacionamento com pacientes e familiares

O relacionamento com pacientes e familiares nos hospitais deve ser pautado pela ética, respeito e humanização. Algumas das práticas que podem contribuir para um bom relacionamento com os pacientes e seus familiares incluem:

**Comunicação clara e transparente**

A comunicação com os pacientes e seus familiares deve ser clara, objetiva e transparente. Os médicos e colaboradores da instituição devem esclarecer as dúvidas dos pacientes e familiares, informando sobre as condições de saúde, tratamentos e procedimentos, bem como os riscos e benefícios associados a cada um deles.

**Participação dos familiares**

A participação dos familiares no processo de tratamento e recuperação dos pacientes precisa ser incentivada. Os familiares devem ser informados sobre a evolução do estado de saúde do paciente e orientados sobre as medidas necessárias para garantir a sua recuperação.

**Respeito à privacidade**

A privacidade dos pacientes deve ser respeitada em todos os momentos. As informações médicas devem ser mantidas em sigilo, e o acesso a essas informações deve ser restrito aos profissionais autorizados.

**Atendimento personalizado**

O atendimento aos pacientes deve ser personalizado, considerando as suas características individuais e necessidades específicas. Os médicos e colaboradores da instituição precisam estar atentos às particularidades de cada paciente, oferecendo atendimento adequado às suas necessidades.

**Humanização do atendimento**

O atendimento aos pacientes deve ser humanizado, considerando as suas necessidades físicas, emocionais e sociais. Os colaboradores da instituição devem estar atentos ao conforto dos pacientes, oferecendo um ambiente acolhedor e tranquilo, e demonstrando empatia e compaixão em todos os momentos.

**Respeito aos direitos dos pacientes**

Os direitos dos pacientes devem ser respeitados em todos os momentos. Os pacientes têm o direito de receber um atendimento de qualidade, de ter acesso às informações sobre o seu estado de saúde, de escolher o seu médico e de recusar tratamentos ou procedimentos que não desejam realizar.

Essas são algumas das práticas que podem contribuir para um bom relacionamento com os pacientes e seus familiares nos hospitais. É importante que a instituição estabeleça diretrizes claras e efetivas para garantir a ética, respeito e humanização no atendimento aos pacientes.

**Desfecho**

As questões de desfecho são importantes no Código de Ética dos hospitais por diversos motivos essenciais, pois referem-se à avaliação dos resultados do tratamento oferecido aos pacientes.

**Foco no bem-estar do paciente**

O principal objetivo dos hospitais é promover o bem-estar e a saúde dos pacientes. As questões de desfecho garantem que o interesse e a segurança do paciente sejam priorizados em todas as etapas do tratamento. Os hospitais devem buscar resultados positivos e os melhores desfechos possíveis, considerando a eficácia dos tratamentos, a redução de complicações, a qualidade de vida e a satisfação do paciente.

**Qualidade e segurança dos cuidados de saúde**

O Código de Ética dos hospitais enfatiza a importância de fornecer cuidados de saúde seguros e de alta qualidade. As questões de desfecho são fundamentais para avaliar a eficácia e a segurança dos procedimentos médicos, tratamentos e terapias oferecidos. Monitorar e analisar os desfechos permite identificar oportunidades de melhoria e implementar medidas corretivas para garantir a excelência na prestação de cuidados de saúde.

**Transparência e prestação de contas**

Os hospitais devem ser transparentes e responsáveis pelos resultados dos cuidados prestados. As questões de desfecho permitem que os hospitais apresentem evidências objetivas sobre a eficácia e os resultados dos tratamentos. Isso ajuda a criar confiança entre os pacientes, suas famílias e a comunidade em geral, demonstrando o compromisso com a qualidade, a transparência e a responsabilidade.

**Melhoria contínua**

A análise dos desfechos é uma ferramenta poderosa para aprimorar constantemente a qualidade dos cuidados de saúde. Ao monitorar e avaliar os desfechos, os hospitais podem identificar padrões, tendências e áreas de melhoria. Essas informações são fundamentais para implementar mudanças, atualizar protocolos e práticas clínicas, e adotar abordagens mais eficazes para alcançar melhores resultados para os pacientes.

**Tomada de decisões informadas**

Os desfechos são fundamentais para auxiliar os profissionais de saúde na tomada de decisões informadas e compartilhadas com os pacientes. A análise dos desfechos permite que médicos e equipes médicas revisem os resultados de tratamentos semelhantes, considerem as evidências científicas disponíveis e apresentem informações relevantes aos pacientes, capacitando-os a tomar decisões informadas sobre suas opções de tratamento.

Vale mencionar que, o monitoramento dos desfechos deve ser realizado de várias maneiras, dependendo do tipo de tratamento ou intervenção médica envolvidos. Aqui estão algumas abordagens comumente utilizadas para monitorar os desfechos:

**Registros médicos eletrônicos**

Os registros médicos eletrônicos são uma ferramenta valiosa para o monitoramento dos desfechos. Eles permitem que os profissionais de saúde registrem informações sobre o tratamento, as condições dos pacientes, os resultados dos exames e outras informações relevantes. Ao analisar esses registros, é possível avaliar os desfechos ao longo do tempo e identificar tendências ou problemas potenciais.

**Indicadores de qualidade**

Os hospitais devem desenvolver e utilizar indicadores de qualidade para monitorar os desfechos. Esses indicadores podem incluir taxas de mortalidade, complicações pós-operatórias, taxa de infecção hospitalar, taxa de readmissão, entre outros. Ao coletar regularmente esses dados e compará-los com padrões de referência, os hospitais podem identificar áreas que requerem melhoria e implementar intervenções para otimizar os desfechos.

**Pesquisas de satisfação do paciente**

A coleta de *feedback* dos pacientes por meio de pesquisas de satisfação pode ser uma forma eficaz de monitorar os desfechos. Essas pesquisas podem avaliar a percepção dos pacientes sobre a qualidade dos cuidados, a eficácia do tratamento, a comunicação com a equipe médica e outros aspectos relacionados aos desfechos. Os resultados das pesquisas podem fornecer *insights* valiosos para melhorar a experiência e os resultados dos pacientes.

**Acompanhamento pós-tratamento**

Realizar acompanhamento pós-tratamento é uma maneira importante de monitorar os desfechos a longo prazo. Os hospitais podem estabelecer programas para verificar o progresso dos pacientes após o tratamento, avaliar a eficácia das intervenções e identificar possíveis complicações ou necessidades adicionais de cuidados. Esse acompanhamento pode ser realizado por meio de consultas de acompanhamento, chamadas telefônicas, questionários ou outros meios de comunicação.

**Participação em bancos de dados e registros nacionais**

Os hospitais podem participar de bancos de dados e registros nacionais que coletam informações sobre os desfechos de tratamentos específicos ou condições médicas. Esses bancos de dados fornecem dados agregados de vários hospitais, permitindo comparações e análises de desfechos em uma escala maior. Isso pode ajudar os hospitais a identificarem melhores práticas, padrões de referência e oportunidades de melhoria.

Em suma, as questões de desfecho são importantes no Código de Ética dos hospitais porque direcionam a atenção para o bem-estar do paciente, garantem a qualidade e a segurança dos cuidados de saúde, promovem a transparência, impulsionam a melhoria contínua e apoiam a tomada de decisões informadas. Ao valorizar e monitorar os desfechos, os hospitais podem oferecer cuidados de saúde melhores e mais efetivos.

Ademais, é importante ressaltar que o monitoramento dos desfechos deve ser contínuo e sistemático. Os hospitais devem estabelecer processos e sistemas eficientes para coletar, analisar e relatar os desfechos de forma consistente.

**Comunicação e informação**

O Código de Ética deve estabelecer diretrizes claras e éticas para a comunicação interna e externa, garantindo a qualidade, a precisão e o respeito à confidencialidade das informações protegidas por lei. Aqui estão alguns elementos que podem estar presentes nesse Código de Ética:

**Comunicação transparente**

O Código deve enfatizar a importância da transparência na comunicação do hospital. Os profissionais precisam ser incentivados a fornecer informações precisas, completas e compreensíveis, evitando omissões, deturpações ou qualquer forma de comunicação enganosa.

**Confidencialidade e privacidade**

O Código deve ressaltar a obrigação de manter a confidencialidade das informações dos pacientes e dos funcionários, bem como respeitar a privacidade de suas informações pessoais. Deve-se orientar os profissionais sobre as leis e regulamentos de proteção de dados e a importância de obter consentimento informado para compartilhamento ou divulgação de informações.

**Respeito à diversidade e à cultura**

O Código deve promover a comunicação respeitosa e inclusiva, valorizando a diversidade de culturas, origens étnicas, crenças religiosas e orientações individuais. Os profissionais devem estar conscientes da importância de adaptar a comunicação para atender às necessidades e preferências dos pacientes e colegas de diferentes origens e contextos.

**Comunicação interprofissional**

O Código deve incentivar a colaboração e a comunicação efetiva entre os profissionais de saúde. Os membros da equipe devem ser orientados a compartilhar informações relevantes e atualizadas, garantindo a continuidade dos cuidados e evitando erros de comunicação que possam comprometer a segurança e a qualidade do atendimento.

**Uso responsável da tecnologia**

O Código deve abordar o uso responsável das tecnologias de comunicação, como e-mails, mensagens eletrônicas, redes sociais e sistemas de informações médicas. Os profissionais devem estar cientes das políticas e diretrizes do hospital em relação ao uso adequado dessas ferramentas, respeitando a privacidade e a confidencialidade das informações.

**Comunicação de resultados e prognósticos**

O Código deve orientar os profissionais sobre a comunicação de resultados de exames, diagnósticos e prognósticos aos pacientes e suas famílias. Enfatizar a importância de uma comunicação clara, empática e compassiva, adaptada ao nível de compreensão do paciente, respeitando seus direitos e promovendo o seu bem-estar emocional.

**Promoção de informações científicas e éticas**

O Código deve enfatizar a responsabilidade de fornecer informações científicas e éticas baseadas em evidências. Os profissionais precisam evitar a disseminação de informações não comprovadas, promovendo a educação em saúde baseada em fatos e evitando conflitos de interesse na divulgação de informações.

**Uso adequado das redes sociais**

O Código deve abordar o uso apropriado das redes sociais pelos profissionais do hospital. Orientar sobre a importância de separar a vida profissional da vida pessoal nas redes sociais, evitando a divulgação de informações confidenciais, comentários ofensivos ou qualquer comportamento que possa prejudicar a reputação do hospital.

## SEÇÃO 3

# Recomendações relacionadas à qualidade na assistência médica



A qualidade na prestação de cuidados de saúde é um aspecto fundamental para garantir a segurança e o bem-estar dos pacientes. Uma dimensão crítica da qualidade é a segurança do paciente, que se refere à prevenção de danos evitáveis associados à assistência médica. A segurança do paciente é uma preocupação global e tem sido amplamente reconhecida como uma prioridade em todos os níveis dos sistemas de saúde.

A segurança do paciente é formada por uma ampla gama de questões e desafios que requerem abordagens abrangentes e sistemáticas. Diante disso, é extremamente importante que as instituições promovam os melhores esforços para cumprimento integral da Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) 36, de 25 de julho de 2013, que institui ações para segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências.

Levando em consideração as dimensões do Programa e Núcleo de Segurança do Paciente, assim como as que remetem à RDC 36, listamos abaixo alguns aspectos-chave que destacam a importância da segurança do paciente na busca pela qualidade na assistência médica:

### **Programa de Segurança do Paciente**

Identificação e notificação de eventos adversos:

- Estabelecer um sistema robusto para a identificação, notificação e análise de eventos adversos.
- Implementar estratégias para aprendizado contínuo a partir desses eventos, visando melhorias sistemáticas.

Treinamento e educação:

- Desenvolver programas de treinamento contínuo para profissionais de saúde, focados em práticas seguras e atualizações regulares.
- Incentivar a cultura de segurança por meio de campanhas educativas e conscientização.

Envolvimento do paciente:

- Promover a participação ativa do paciente na gestão de sua própria segurança.
- Estabelecer canais de comunicação eficazes para *feedback* e relato de preocupações por parte dos pacientes.

### **Núcleo de Segurança do Paciente**

Análise de riscos e avaliação de processos:

- Realizar análise de riscos regulares para identificar áreas de vulnerabilidade.
- Avaliar os processos clínicos para implementar medidas preventivas baseadas em melhores práticas.

Padronização de protocolos de segurança:

- Desenvolver e manter protocolos padronizados para procedimentos críticos.
- Garantir a adesão consistente a diretrizes e protocolos de segurança, reduzindo variações na prática clínica.

Gestão de equipamentos e tecnologia:

- Estabelecer protocolos para manutenção e monitoramento de equipamentos médicos.
- Implementar medidas de segurança cibernética para proteger dados e sistemas eletrônicos.

### **RDC 36 (Regulação Técnica da Anvisa)**

Gestão de resíduos e infecções hospitalares:

- Adotar práticas e protocolos para a gestão adequada de resíduos de serviços de saúde.
- Implementar medidas rigorosas de controle de infecções, incluindo higienização adequada e precauções.

Registro e notificação de eventos adversos sanitários:

- Cumprir os requisitos de registro e notificação de eventos adversos estabelecidos pela RDC 36.
- Desenvolver sistemas eficazes para relato de eventos adversos sanitários à Anvisa.

Auditorias e monitoramento contínuo:

- Conduzir auditorias periódicas para avaliar o cumprimento das normas da RDC 36.
- Estabelecer um sistema de monitoramento contínuo para garantir a conformidade com os padrões regulatórios.

Vale mencionar que, a implementação dos controles preconizados pela RDC requer um compromisso organizacional em todas as áreas da instituição de saúde. É essencial envolver a liderança, os profissionais de saúde e os pacientes na busca pela qualidade, promovendo uma abordagem sistemática e contínua de melhoria da assistência médica.

Em resumo, a segurança do paciente é uma parte integrante da busca pela qualidade na assistência médica. É um compromisso contínuo com a prevenção de danos evitáveis e a promoção de um ambiente de cuidados seguro. Ao adotar uma abordagem abrangente que inclui práticas baseadas em evidências, cultura de segurança, comunicação efetiva e aprendizado contínuo, os sistemas de saúde podem fornecer cuidados de alta qualidade e seguros, priorizando sempre o bem-estar dos pacientes.

# TERMO DE COMPROMISSO ÀS RECOMENDAÇÕES ÉTICAS ANAHP

Este Termo de Compromisso de Adesão às Recomendações Éticas destina-se a formalizar a aceitação e o comprometimento dos hospitais associados à Anahp com as diretrizes éticas estabelecidas neste documento. A adesão a essas recomendações é fundamental para promover a integridade, a qualidade dos cuidados de saúde e a concorrência justa no setor, e constitui condição, prevista no Estatuto Social, para que hospitais se associem à entidade.

Nome do hospital associado:

---

Endereço:

---

---

Cidade/Estado:

---

## **Compromisso ético**

Nós, representantes do hospital associado acima mencionado, reconhecemos e aceitamos as recomendações éticas apresentadas no documento “Código de Ética para hospitais associados à Anahp”. Comprometemo-nos a aderir estritamente a essas diretrizes e a promover uma cultura ética e transparente em todas as nossas operações e relacionamentos.

## **Cumprimento de regulamentos e leis**

Comprometemo-nos a cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis relacionados à prestação de serviços de saúde, à concorrência leal e ao cumprimento de normas éticas. Isso inclui, mas não se limita a, regulamentos antitruste e leis de privacidade de pacientes.

## **Transparência e integridade**

Comprometemo-nos a manter um alto padrão de transparência, integridade e honestidade em todas as nossas interações com pacientes, funcionários, parceiros, concorrentes e reguladores. Não nos envolveremos em práticas anticompetitivas, conluio ou qualquer comportamento antiético.

## **Privacidade e confidencialidade**

Comprometemo-nos a proteger a privacidade dos pacientes e a manter a confidencialidade de suas informações médicas e pessoais, de acordo com as regulamentações e padrões aplicáveis.

### **Concorrência leal e qualidade de cuidados**

Comprometemo-nos a competir de maneira justa com base na qualidade dos cuidados prestados e a promover a melhoria contínua dos serviços de saúde em benefício dos pacientes e da comunidade.

### **Responsabilidade e prestação de contas**

Comprometemo-nos a assumir a responsabilidade por nossas ações, a prestar contas por nossos atos e a cooperar plenamente com os órgãos reguladores em investigações e auditorias relacionadas à nossa conduta ética e legal.

## **Assinatura**

Ao assinar este Termo de Compromisso, o hospital associado e seus representantes declaram seu compromisso com a ética, a integridade e a concorrência justa no setor de cuidados de saúde. Este compromisso entra em vigor a partir da data da assinatura e será revisto e reafirmado periodicamente.

Nome do representante legal:

---

Cargo:

---

Data:

---

Este Termo de Compromisso de Adesão às Recomendações Éticas para Hospitais Associados é válido e vinculante para todas as partes envolvidas e serve como um compromisso de aderir aos mais altos padrões éticos no setor de saúde.



Destacar esta página e entregar preenchida à Anahp

# TERMO DE COMPROMISSO ÀS RECOMENDAÇÕES ÉTICAS ANAHP

Este Termo de Compromisso de Adesão às Recomendações Éticas destina-se a formalizar a aceitação e o comprometimento dos hospitais associados à Anahp com as diretrizes éticas estabelecidas neste documento. A adesão a essas recomendações é fundamental para promover a integridade, a qualidade dos cuidados de saúde e a concorrência justa no setor, e constitui condição, prevista no Estatuto Social, para que hospitais se associem à entidade.

Nome do hospital associado:

---

Endereço:

---

---

Cidade/Estado:

---

## **Compromisso ético**

Nós, representantes do hospital associado acima mencionado, reconhecemos e aceitamos as recomendações éticas apresentadas no documento “Código de Ética para hospitais associados à Anahp”. Comprometemo-nos a aderir estritamente a essas diretrizes e a promover uma cultura ética e transparente em todas as nossas operações e relacionamentos.

## **Cumprimento de regulamentos e leis**

Comprometemo-nos a cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis relacionados à prestação de serviços de saúde, à concorrência leal e ao cumprimento de normas éticas. Isso inclui, mas não se limita a, regulamentos antitruste e leis de privacidade de pacientes.

## **Transparência e integridade**

Comprometemo-nos a manter um alto padrão de transparência, integridade e honestidade em todas as nossas interações com pacientes, funcionários, parceiros, concorrentes e reguladores. Não nos envolveremos em práticas anticompetitivas, conluio ou qualquer comportamento antiético.

## **Privacidade e confidencialidade**

Comprometemo-nos a proteger a privacidade dos pacientes e a manter a confidencialidade de suas informações médicas e pessoais, de acordo com as regulamentações e padrões aplicáveis.

### **Concorrência leal e qualidade de cuidados**

Comprometemo-nos a competir de maneira justa com base na qualidade dos cuidados prestados e a promover a melhoria contínua dos serviços de saúde em benefício dos pacientes e da comunidade.

### **Responsabilidade e prestação de contas**

Comprometemo-nos a assumir a responsabilidade por nossas ações, a prestar contas por nossos atos e a cooperar plenamente com os órgãos reguladores em investigações e auditorias relacionadas à nossa conduta ética e legal.

## **Assinatura**

Ao assinar este Termo de Compromisso, o hospital associado e seus representantes declaram seu compromisso com a ética, a integridade e a concorrência justa no setor de cuidados de saúde. Este compromisso entra em vigor a partir da data da assinatura e será revisto e reafirmado periodicamente.

Nome do representante legal:

---

Cargo:

---

Data:

---

Este Termo de Compromisso de Adesão às Recomendações Éticas para Hospitais Associados é válido e vinculante para todas as partes envolvidas e serve como um compromisso de aderir aos mais altos padrões éticos no setor de saúde.



## **ANAHP**

### **São Paulo**

Rua Cincinato Braga, 37, 4º andar  
Paraíso – São Paulo, SP – 01333-011

Tel.: (11) 3178-7444

### **Brasília**

Complexo Brasil 21 SHS  
Quadra 06, Conjunto A, Bloco E 8º andar  
conjunto 812 e 813  
Brasília – DF – 70322-915

Tel.: (61) 3039-8420

[anahp.com.br](http://anahp.com.br)



**anahp**

associação nacional  
de hospitais privados

[anahp.com.br](http://anahp.com.br)