

Código de Ética e Conduta



UNIR É A MELHOR FORMA DE CUIDAR

A Hospital Care é uma holding administradora de hospitais e planos de saúde, criada para o desenvolvimento de um sistema integrado de saúde privado no Brasil. Nossa estratégia de atuação consiste em cidades que funcionam como polos regionais para Gestão de Saúde Populacional.

Atuamos no setor de saúde privada de maneira ampla, proporcionando assistência médica, contribuindo com o desenvolvimento do ensino e investindo em pesquisa e gestão em saúde de qualidade. Além disso, para otimizar ainda mais esses esforços, construímos parcerias com instituições de pesquisa nacionais e internacionais. Todo esse conjunto de operações está orientado para sermos a melhor Rede de Prestadores de Saúde Privada do Brasil.

A Hospital Care e as suas subsidiárias seguem exigentes diretrizes de qualidade e segurança, possuindo certificações e reconhecimento nacional da nossa rede de prestadores de serviços de saúde. Estamos sempre investindo para oferecermos hospitais modernos, equipamentos com tecnologia de ponta e novos modelos de atendimento.

Não nos preocupamos apenas com diagnóstico e tratamento médico, mas sim com toda a cadeia: diagnóstico precoce, prevenção de doenças, promoção de saúde e educação em saúde para todos. Afinal, uma população bem-educada e com perspectiva de saúde adoece menos e, quando fica doente, o diagnóstico é mais rápido e eficiente, o que reduz sofrimento e custos.



Acreditamos que a experiência de cada paciente deve abranger tratamento humanizado, equipamentos modernos e excelência médica. Por isso, o Sistema Integrado de Saúde da Hospital Care é constituído por clínicas e hospitais especializados, centros médicos, laboratórios e hospitais de alta complexidade. Nossa rede conta também com ambulatórios externos, atendimento domiciliar e central de atendimento. Tudo isso potencializado por soluções de tecnologia para tornar mais rápido e fácil o acesso dos nossos pacientes aos serviços de saúde.

Recebemos com carinho, atenção e cuidado cada novo paciente, cultivando a qualidade, competência, transparência, respeito e confiança que buscam em nós. É por isso que o nosso jeito de trabalhar, atender e ajudar a preservar a saúde e a dignidade das pessoas será sempre o nosso objetivo principal.

A Hospital Care sempre está empenhada em operar de forma compatível e ética em tudo que faz e, nesse contexto, nosso Código de Ética e Conduta representa uma ferramenta que nos fortalecerá a alcançar nossa missão, espelhando o cuidado e o zelo que temos com todas as partes interessadas; como forma de apoiar nossas ações para cuidar de nossos pacientes e familiares, com respeito, honestidade, compaixão e busca da excelência; expressando as normas básicas que governam nossas atividades; e assegurando os padrões de comportamento esperados por toda a nossa equipe e Colaboradores.

Leia, pergunte e pratique.



Índice

Navegue pelo conteúdo clicando no capítulo que deseja consultar 

1 APLICAÇÃO [Pág.06](#)

2 A Hospital Care E SUAS PESSOAS [Pág.08](#)

- [2.1 Missão, Visão e Valores \[Pág.09\]\(#\)](#)
- [2.2 Pessoas: nosso maior ativo \[Pág.10\]\(#\)](#)
- [2.3 Saúde e Segurança no Ambiente de Trabalho \[Pág.11\]\(#\)](#)
- [2.4 Diversidade e inclusão \[Pág.11\]\(#\)](#)
- [2.5 Uso de substâncias que podem afetar a capacidade de trabalho: álcool, drogas e medicamentos \[Pág.11\]\(#\)](#)
- [2.6 Brindes, Entretenimento ou Hospitalidade \[Pág.12\]\(#\)](#)
- [2.7 Eventos \[Pág.14\]\(#\)](#)
- [2.8 Uso Adequado dos bens e ativos \[Pág.15\]\(#\)](#)

- [2.8.1 Uso adequado de recursos \[Pág.15\]\(#\)](#)
- [2.8.2 Senhas: são individuais! \[Pág.16\]\(#\)](#)
- [2.8.3 Precisão do Registro de Informações \[Pág.17\]\(#\)](#)
- [2.8.4 Propriedade Intelectual \[Pág.17\]\(#\)](#)

2.8.4.1 Marcas [Pág.17](#)

2.9 Mídias Sociais e Publicidade [Pág.18](#)

2.10 Conflito de Interesses [Pág.19](#)

2.11 Contratação de Parentes [Pág.20](#)

2.11.1 Subordinação Direta e Indireta [Pág.21](#)

2.12 Atividade de Pesquisas Científicas e Trabalhos Acadêmicos [Pág.22](#)

3 RESPONSABILIDADE COM A SOCIEDADE [Pág.24](#)

3.1 Pacientes e seus Familiares [Pág.25](#)

3.2 Direitos Humanos e não tolerância a trabalho infantil ou em situação degradante [Pág.26](#)

3.3 Meio Ambiente [Pág.26](#)

4 NOSSA ATUAÇÃO NO MERCADO [Pág.28](#)

4.1 Fornecedores [Pág.29](#)

4.2 Operadoras, planos e seguros de saúde [Pág.30](#)

4.3 Tolerância Zero às Práticas de Corrupção e Suborno [Pág.30](#)

4.3.1 Contribuições políticas e Atividades políticas, associativas e comunitárias [Pág.31](#)

4.3.2 Doações e Patrocínios [Pág.32](#)

4.4 Concorrência [Pág.32](#)

5 CONFORMIDADE LEGAL [Pág.34](#)

5.1 Confidencialidade das Informações e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) [Pág.35](#)

5.1.1 Proteção de Dados Pessoais (LGPD) [Pág.37](#)

6 CANAL DE ÉTICA [Pág.38](#)

7 VIOLAÇÕES [Pág.42](#)

8 ADESÃO AO CÓDIGO [Pág.44](#)

9 DÚVIDAS QUANTO AO CUMPRIMENTO DESTE CÓDIGO [Pág.46](#)

Aplicação

Este Código de Ética e Conduta foi aprovado pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração da Hospital Care e é monitorado pela Área de Compliance e Comitê Corporativo de Ética e Integridade.

Ele é aplicável a todos os acionistas, sócios, conselheiros, membros dos comitês, diretoria, colaboradores, estagiários, aprendizes, residentes, pacientes, beneficiários, fornecedores, prestadores de serviços, fontes pagadoras e todos aqueles que se relacionem direta, indiretamente ou que atuem em nome da Hospital Care ou suas subsidiárias.

A Hospital Care & Suas Pessoas

2

2.1 Missão, Visão e Valores



NOSSA MISSÃO

A missão da Hospital Care é atrair e manter os melhores médicos, colaboradores, fontes pagadoras e fornecedores, criando um ponto de encontro confiável para oferecer saúde e bem-estar aos pacientes e seus familiares.



NOSSA VISÃO

A visão da Hospital Care é ser o grupo de saúde preferencial para pacientes, médicos e fontes pagadoras nas praças e segmentos onde atua, gerando o maior retorno sustentável do setor de saúde para os investidores.



NOSSOS VALORES

ÉTICA: somos íntegros, honestos e agimos com transparência.

CUIDADO COM AS PESSOAS: gostamos de gente e tratamos todos como queremos ser tratados.

BUSCA PELA EXCELÊNCIA: perseguimos resultados assistenciais e financeiros acima da média e acreditamos na meritocracia.

EQUILÍBRIO, buscamos construir relações de longo prazo de forma a crescer junto com os nossos stakeholders.

LIDERANÇA PELO EXEMPLO: fazemos o que falamos e servimos ao próximo.



2.2 Pessoas: nosso maior ativo

Nossa equipe, representa o nosso mais valioso ativo e, para que possam desempenhar o seu melhor, nos comprometemos todos os dias com um ambiente de trabalho digno, igualitário, saudável, produtivo, seguro, inclusivo e de respeito mútuo.

Não toleramos qualquer tipo de comportamento inadequado, assédio ou situações que comprometam o bem-estar dos nossos profissionais e a integridade do ambiente de trabalho.

2.3 Saúde e Segurança no Ambiente de Trabalho

Nos comprometemos com a saúde e segurança de todos no ambiente de trabalho, buscando sempre garantir a utilização dos equipamentos adequados para realização das atividades.

Essa responsabilidade é de todos nós! Caso você identifique qualquer não-conformidade ou situação de risco, intervenha e reporte ao seu superior ou denuncie através do Canal de Ética.

2.4 Diversidade e Inclusão

Estimulamos um ambiente que abrace a diversidade e a inclusão, e garanta que decisões como promoção ou contratação de um profissional e/ou colaborador jamais serão pautadas por preconceito de gênero, cor, religião, orientação sexual, identidade sexual, orientação política, idade, nacionalidade ou deficiência. Este ambiente é a base de nossa identidade e acreditamos verdadeiramente que o melhor lugar para se trabalhar é aquele onde todos têm voz.

Nesse contexto, importante mencionar que a Hospital Care e suas subsidiárias não toleram qualquer prática que constranja, humilhe ou viole, de qualquer forma, a dignidade de seus profissionais.

2.5 Uso de substâncias que podem afetar a capacidade de trabalho: álcool, drogas ilícitas e medicamentos

As pessoas são a nossa maior força. Dessa forma, devemos estar sempre em nossas melhores condições para realização de nossas atividades com qualidade e segurança. Por isso, o uso de substâncias que afetem o desenvolvimento das atividades de nossos profissionais não é permitido.

É proibido o consumo de álcool, drogas ilícitas ou medicamentos, incluindo a automedicação que afetem a capacidade de execução das atividades em qualquer área da Hospital Care e suas subsidiárias ou em qualquer atividade externa como representante, a qualquer título, da Hospital Care e suas subsidiárias.

Se você faz uso de medicação que comprometa sua capacidade para o trabalho, informe imediatamente ao seu gestor ou ao SESMET para que eles possam auxiliá-lo a encontrar o correto encaminhamento da situação. A omissão dessa informação coloca todos em risco e a transparência é o melhor caminho.

Em caso de descumprimento das regras acima, o profissional estará sujeito a adoção das medidas cabíveis.

2.6 Brindes, Presentes ou Hospitalidade

Brindes, presentes ou hospitalidades não podem ser oferecidos ou concedidos com o objetivo de influenciar decisões em favor de interesses dos profissionais que se relacionem direta ou indiretamente com a Hospital Care e/ou suas subsidiárias.

Entende-se por brindes, todo item sem valor comercial que seja ofertado como cortesia ou propaganda



institucional da parte concedente, que sirva como alguma propaganda institucional como por exemplo: cadernos, agendas, canetas, bloco de notas, mouse pad, calendário, canecas, copos, apoio para celular, pen drive, camisetas, revistas, entre outros.

Entende-se por presente todo item ofertado como cortesia com valor comercial, mas que não possua nenhum tipo de propaganda institucional da parte concedente, como por exemplo: livros, chocolates, panetones, bebidas alcoólicas, cestas comemorativas, entre outros.

O recebimento pelos profissionais da Hospital Care e/ou suas subsidiárias de brinde ou presente ("item"), está condicionado ao cumprimento de todas as regras abaixo:

-  O item não deve ultrapassar o valor de R\$ 300,00 (trezentos reais) por pessoa;
-  É proibido a oferta ou o recebimento do item mais de uma vez, dentro do período de 12 (doze) meses, do mesmo fornecedor ou do mesmo grupo socioeconômico;
-  É proibido o recebimento do item em dinheiro ou equivalente;
-  Nenhum item pode ser recebido ou ofertado como condição para a realização de determinado negócio e/ou para influenciar alguma decisão, nem dar a impressão que tem essa finalidade;
-  O item não deve fazer menção a campanhas políticas ou partidárias;
-  É proibido o recebimento do item na residência do profissional da Hospital Care e/ou suas subsidiárias. Caso isso venha a ocorrer, o profissional deverá declarar ao gestor e a Área de Compliance que recebeu em sua residência, para análise ou aprovação;

Os itens que não se enquadrem nas regras definidas acima, deverão ser previamente aprovados pela Área de Compliance.

É proibido o recebimento ou oferta de brindes ou presentes relacionados a administração pública pela Hospital Care e suas subsidiárias.

Entende-se por hospitalidade, a oferta e/ou recebimento de transporte por qualquer via, hospedagem, refeições, ingressos ou convites para eventos de caráter não corporativo (entretenimento), desde que esteja atrelado a um objetivo comercial da Hospital Care e suas subsidiárias ou ainda para estreitar relacionamento com Parceiros de Negócios.

A oferta de transporte e/ou hospedagem pela Hospital Care e/ou suas subsidiárias deverá ser negociada previamente pela Área de Suprimentos.

É altamente recomendável que não sejam aceitos convites para refeições durante ou fora do horário de expediente com parceiros e/ou fornecedores na fase de negociação/BID e/ou renegociação de contratos já vigentes, todavia, caso entenda-se importante para o prosseguimento da contratação ou projeto a ser firmado, recomenda-se que a refeição, se custeada pelo fornecedor e/ou parceiro seja realizada sem regalias de alto custo e se custeadas pela Hospital Care ou suas subsidiárias respeitem as diretrizes internas, com a devida prestação de contas.

O recebimento de entretenimento por profissionais da Hospital Care e/ou suas subsidiárias deverá ser objeto de análise prévia do gestor da área correspondente e a Área de Compliance.

É proibido aos profissionais da Hospital Care e suas subsidiárias oferecer e/ou receber quaisquer tipos de Hospitalidade a Autoridades do Governo, correlatos, ou qualquer tipo de agente público.

Em caso de dúvida ou suspeita, deve-se consultar a Área de Compliance ou acionar o Canal de Ética.

2.7 Eventos

Entende-se como eventos os convites com finalidade corporativa e com despesas custeadas por terceiros (fornecedores, parceiros de negócios, clientes), tais como participação em congressos, cursos, treinamentos, seminários ou feiras.

Convites recebidos para eventos os quais as despesas sejam custeadas

terceiros somente podem ser aceitos quando previamente aprovados pelo gestor da área correspondente e pela Área de Compliance.

Eventos oferecidos ou recebidos no curso de uma negociação comercial devem ser evitados.

2.8 Uso adequado dos bens e ativos

A Hospital Care e suas subsidiárias confiam que seus profissionais tomarão as melhores decisões para o bem-estar de todos, gerando valor para nossa empresa.

2.8.1 Uso adequado de recursos

A utilização de recursos da Hospital Care e/ou suas subsidiárias é destinado exclusivamente para fins profissionais, devendo o colaborador zelar pelo seu bom uso. Ressalta-se que fica vedado utilizar-se de recursos da Hospital Care e/ou suas subsidiárias para atividades pessoais.

É vedado o acesso a sites com conteúdo pornográfico, que promova jogos, pedofilia, racismo, discriminação, programas piratas, propaganda político-partidária ou terrorismo. Caso seja constatada tal infração, a Companhia adotará as medidas competentes.

Toda informação trocada nos dispositivos de trabalho fornecidos pela Hospital Care e suas subsidiárias serão consideradas informações corporativas sejam eles telefones, computadores, tablets e e-mail, estando sujeitos a verificação e controle, ainda que tenham sido fornecidas senhas pessoais de acesso. Por isso, fazemos questão de frisar que todas as informações trocadas por meio de instrumentos corporativos poderão ser verificadas, a qualquer momento e independentemente de notificação, pela Hospital Care ou suas subsidiárias e a critério exclusivo desta, sempre que julgar necessária tal verificação. **Alertamos, portanto, os Colaboradores para**

que não tenham qualquer expectativa de privacidade com relação ao conteúdo dessas mensagens em relação à Hospital Care e suas subsidiárias.

As normas previstas neste item, especialmente com relação ao monitoramento pela Hospital Care e suas subsidiárias não geram expectativa de privacidade e são aplicáveis ainda que o profissional utilize aplicativos, dispositivos e ferramentas exclusivos da Hospital Care (e-mail, servidores, sistemas, internet etc.) em dispositivos móveis pessoais.

O profissional deverá seguir todas as normas, procedimentos e recomendações de segurança adotadas pelo Grupo. Eventual extravio ou dano de ativo ou patrimônio da Hospital Care e suas subsidiárias será avaliado, sujeitando-se o profissional responsável às penalidades previstas no tópico 7 deste Código (“Violações”).

2.8.2 Senhas: são individuais!



Toda senha recebida é pessoal e intransferível. Senhas de acesso são concedidas para a pessoa em demonstração de confiança e respeito, e não podem em nenhuma hipótese ser transferidas ou cedidas para que outros as utilizem, sejam profissionais, fornecedores ou terceiros.

As consequências do compartilhamento de senhas pessoais são graves, sujeitas a penalidades previstas no Código Penal, sem prejuízo de sanções disciplinares.

Você é o responsável por todos os acessos que forem realizados com a sua senha!

2.8.3 Precisão do Registro de Informações

Todas as informações registradas no exercício das atividades da Hospital Care e suas subsidiárias devem ser precisas, completas e verdadeiras, de forma a refletir com exatidão a natureza de cada transação.

Diante disso, os profissionais da Hospital Care e suas subsidiárias devem se comprometer a manter todos os registros devidamente atualizados e disponíveis em caso de requisição.

É dever de todos os profissionais registrar apenas informações verdadeiras, respeitando procedimentos internos, regras gerais de conduta técnica e boa-fé.

2.8.4 Propriedade Intelectual

Reforçamos que todo o material, informação, conclusão, ideia ou qualquer outro material, produzido pelos profissionais ou terceiros para a Hospital Care ou suas subsidiárias, ou com o material ou informação obtida durante o desempenho das suas funções, **pertencem exclusivamente à Hospital Care e suas subsidiárias.**

2.8.4.1 Marcas

A imagem de cada uma das empresas da Hospital Care tem valor e é fruto da nossa credibilidade, nossa dedicação e trabalho. Todos devemos preservar essa imagem e o uso de nossas marcas.

Profissionais e Terceiros não podem utilizar as marcas de nenhuma das empresas do Grupo e da Hospital Care, fora de suas atribuições profissionais, sem a devida e expressa anuência da Diretoria Executiva da Hospital Care.

Se algum Terceiro tiver interesse em utilizar alguma das marcas da Hospital Care e manifestar esse interesse para você, favor entrar em contato com o seu gestor ou com a Área Jurídica Corporativa.

Caso você tenha conhecimento do mau uso de nossas marcas, informe ao seu gestor ou a Área Jurídica Corporativa da Hospital Care.

2.9 Mídias Sociais e Publicidade

A Hospital Care e suas subsidiárias valem-se dos instrumentos de mídia social para ampliar e melhorar a qualidade de suas comunicações, conferindo maior alcance, mais transparência e celeridade. No entanto, somente os profissionais devidamente autorizados podem registrar opiniões ou responder comentários postados nas mídias sociais em nome da Hospital Care e de suas subsidiárias.

Os profissionais não estão autorizados a se manifestar em nome ou a responder comentários feitos para a Hospital Care, suas subsidiárias ou quaisquer de seus profissionais. A Hospital Care e suas subsidiárias contam com canais próprios e porta vozes oficiais indicados



para tratar dessas situações. Também é vedada a participação de profissionais da Companhia em publicidade ou publicação que contenha declaração falsa, enganosa, ou que não seja suscetível a verificação.

A respeito da linguagem a ser utilizada nas mídias sociais, cabe destacar que todos os profissionais, quando estiverem representando a Hospital Care ou suas subsidiárias ou quando divulgarem mídias utilizando qualquer elemento que possa vincular o nome e/ou imagem da Hospital Care ou de suas subsidiárias, deverão ter conduta compatível com a reputação da Companhia e observar as regras contidas neste Código. Recomenda-se ainda que o profissional não poste ou compartilhe imagens ou comentários negativos sobre o seu trabalho, gestor, colegas de trabalho, parceiros, clientes, concorrente ou fornecedores em mídias sociais ou comente assuntos internos da Companhia em tais mídias.

É proibido postar imagens ou comentários em mídias sociais (LinkedIn, Facebook, Instagram, Twitter dentre outros) que possam revelar projetos, estratégias ou informações confidenciais da Hospital Care e suas subsidiárias. Também não é permitida a divulgação de fotos, vídeos e utilização da marca da Companhia sem a autorização da Área de Marketing Corporativa.

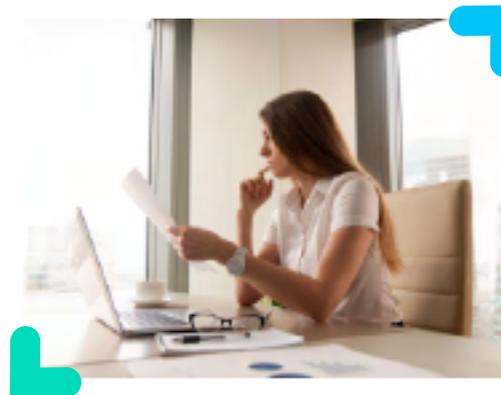
A Hospital Care e suas subsidiárias espera que seus profissionais, parceiros e fornecedores utilizem as mídias sociais de maneira responsável, observando as diretrizes aqui contidas.

2.10 Conflito de Interesses

Os profissionais da Hospital Care e suas subsidiárias devem sempre privilegiar os interesses da Companhia, sendo proibido o recebimento de vantagem de qualquer espécie para realizar atividades de sua competência ou para favorecer determinada empresa ou pessoa em razão de interesses pessoais.

Os profissionais devem evitar atividades externas que impeçam ou prejudique o pleno exercício das atividades enquanto profissionais da Companhia, incluindo o exercício de qualquer cargo público, de qualquer natureza, seja ele concursado, comissionado ou eleito.

É dever de todo profissional da Hospital Care e suas subsidiárias se abster de quaisquer negociações, contratações, aprovações ou



decisões em situações que possam configurar uma situação de Conflito de Interesses.

Vale lembrar que todo e qualquer profissional que tiver conhecimento da contratação de algum fornecedor que tenha qualquer tipo de relação ou grau de parentesco, incluindo cônjuges e parentes desses, deve comunicar imediatamente tal fato à Área de Compliance para que a mesma adote as providências necessárias.

Qualquer suspeita ou ocorrência de Conflito de Interesse deverá ser imediatamente reportada a Área de Compliance ou através do Canal de Ética.

2.11 Contratação de Parentes

Profissionais do Grupo podem recomendar e ou indicar parentes ou cônjuges/companheiros(a) a se candidatarem nos processos seletivos da Hospital Care e suas subsidiárias. Os candidatos indicados não terão qualquer preferência no processo seletivo, sendo a tratativa ao currículo será igual a dos demais candidatos. Entretanto, aplicam-se algumas restrições de contratação de parentes e/ou cônjuges/companheiros(a) contidas neste Código, conforme abaixo:

Serão considerados parentes: filho(a), pai, mãe, irmão, irmã, cunhado(a), sobrinho(a), tio(a), primo(a), enteado(a), padrasto, madrastra, nora, genro, avô, avó e neto(a) de atuais profissionais e, também, de seus cônjuges/companheiros.

Se dois profissionais da Hospital Care ou de suas subsidiárias contraírem matrimônio ou iniciarem uma união estável, ou ainda quando o grau de parentesco se caracterizar após a contratação, ambos podem continuar trabalhando na Companhia, desde que as condições explicitadas neste Código sejam cumpridas (relação de subordinação e conflitos de interesse).

Os casos já existentes na data de divulgação deste Código devem ser comunicados à Área de Compliance da Hospital Care para avaliação de eventual conflito de interesses.

2.11.1 Subordinação Direta e Indireta

Considera-se relação de subordinação direta quando a execução, demanda ou reporte da atividade profissional ocorrer diretamente entre dois profissionais, sem a presença de intermediários.

A subordinação indireta ocorrerá quando houver a presença de intermediários ou terceiros para execução, demanda ou reporte da atividade profissional em questão.

Com relação à subordinação direta: É proibida a contratação de parentes e/ou cônjuges/companheiros(a) para ocupar posições com subordinação direta (reportar ou supervisionar) a outro familiar e/ou cônjuges/companheiros(a).

Com relação à subordinação indireta: Não será permitida a contratação de parentes e/ou cônjuges/companheiros(a) para ocupação de cargos abaixo do nível gerencial, com subordinação indireta (reportar ou supervisionar) a outro familiar. Excepcionalidades poderão ser admitidas, devendo o caso a caso ser avaliado pelas Área de Compliance e pela Diretoria Executiva.

Dependerá de análise prévia do Conselho de Administração da Hospital Care a contratação de parentes para a ocupação de cargos a partir do nível gerencial com subordinação indireta (reportar ou supervisionar) a outro familiar e/ou cônjuges/companheiros(a), bem como a contratação de parentes para situações excepcionais, tal como a ocupação de cargos que demandem uma especialidade estratégica para a Companhia.



2.12 Atividade de Pesquisas Científicas e Trabalhos Acadêmicos

A utilização de dados e ou informações relativos ou derivados da atividade desempenhada em quaisquer das empresas da Hospital Care e suas subsidiárias para fins acadêmicos, incluindo, mas não se limitando, à apresentação de tais dados em aulas, seminários e outras exposições, bem como para a elaboração de trabalho científico, deverá ser solicitada, no caso de pacientes, ao Diretor Técnico, com observância das normas da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP, e com o devido registro da Pesquisa na Plataforma Brasil, nos demais casos à Área de Compliance.

Fica estabelecido que os dados de pacientes só poderão ser utilizados para tal finalidade se a Hospital Care ou suas subsidiárias possuir consentimento livre e esclarecido específico, prévio e expresso do paciente, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados.



Responsabilidade com a Sociedade

3

3.1 Pacientes e seus Familiares

Visamos preservar a integridade física e emocional dos nossos pacientes e seus familiares, através do acolhimento e do cuidado individualizado e humanizado. Prezamos pela qualidade, excelência, confiabilidade e eficácia dos serviços prestados.

A saúde dos pacientes está em primeiro lugar e o nosso objetivo é servi-los de forma a atender às suas necessidades e superar as suas expectativas, por meio da prestação de serviços com segurança, qualidade e profissionalismo.

A Hospital Care e suas subsidiárias disponibilizam informações claras e transparentes, propiciando uma orientação segura aos pacientes, acompanhantes e familiares.

Não é admitido que eventuais insatisfações pessoais ou profissionais sejam manifestadas aos pacientes e seus familiares ou na presença destes. Orienta-se a que tais assuntos sejam tratados diretamente com o seu gestor ou área responsável, se for o caso.

Pacientes e seus familiares deverão manter o respeito aos profissionais da Hospital Care e suas subsidiárias, não sendo tolerado a prática de qualquer ato violento, discriminatório ou desrespeitoso.

3.2 Direitos Humanos e não tolerância a trabalho infantil ou em situação degradante

Os valores da Hospital Care e suas subsidiárias são incompatíveis com atividades que possam, de qualquer forma, caracterizar trabalho infantil ou escravo ou em condição análoga. Nenhum profissional poderá contratar trabalho nessa condição, nem direta nem indiretamente. É dever de todos garantir que nossos fornecedores e seus respectivos parceiros não utilizem este tipo de relação.

Caso tenha conhecimento de alguma situação descrita neste item, denuncie através do Canal de Ética ou comunique a Área de Compliance.

3.3 Meio Ambiente

A Hospital Care e suas subsidiárias são comprometidas com a qualidade e sustentabilidade do meio ambiente. É nosso princípio fundamental respeitar a legislação ambiental, sendo dever de cada um minimizar continuamente o impacto ambiental de seus serviços e operações, devendo sempre ser observadas as seguintes medidas: Providenciar a destinação adequada de resíduos conforme normas internas e exigências legais; cuidar para que o consumo de água e energia elétrica seja feito de forma racional; evitar desperdícios de materiais; e incentivar o processo de reciclagem.

Importante pontuar que todas as disposições deste Código, incluindo as disposições constantes neste item, são aplicáveis aos fornecedores, estando estes sujeitos a rescisão de contrato em caso de violação.



Nossa Atuação no Mercado

4

4.1 Fornecedores

Como parceiros no desenvolvimento do nosso negócio, nossos fornecedores estabelecem com a Hospital Care e suas subsidiárias relações de compromisso mútuo pela construção contínua dos interesses comuns que fortaleçam nossas práticas comerciais e a busca da excelência de nossos serviços, visando sempre a maior eficiência possível. Os fornecedores e prestadores de serviços do Grupo devem estar alinhados com nossa política interna, agindo em consonância com as normas que regulam o setor de saúde, a segurança e o ambiente de trabalho, o respeito à privacidade, à dignidade e ao tratamento de informações confidenciais.

Toda relação com os fornecedores e demais parceiros da Hospital Care e suas subsidiárias devem ser conduzida com critérios objetivos e que visem o melhor para os nossos negócios. Nenhum profissional poderá atuar de forma a obter vantagem pessoal ou para terceiros no contato com fornecedores. É obrigação de todo colaborador reportar qualquer potencial conflito de interesses ao seu gestor imediato ou à Área de Compliance e/ou ao Canal de Ética.

As contratações dos fornecedores e prestadores de serviços do Grupo são realizadas levando em conta critérios técnicos e éticos. Os processos de compra são objeto de procedimentos internos, visando garantir o nível de excelência dos serviços prestados a um custo justo.

Os profissionais devem pautar suas decisões relativas à contratação observando, cumulativamente, a necessidade da contratação, **a qualidade, o preço, as condições oferecidas, e a reputação do fornecedor**, devendo respeitar as políticas aplicáveis e os processos existentes das áreas competentes, sendo proibido o recebimento de vantagens de qualquer natureza, exceto aquelas autorizadas no item 2.6 deste Código.

Os profissionais da Hospital Care e suas subsidiárias devem buscar fornecedores que respeitem os princípios e valores da nossa Companhia. As regras e condições contratuais devem ser explícitas, documentadas e cumpridas de acordo com a legislação vigente e com práticas legais de mercado.

4.2 Operadoras, planos e seguros de saúde



Nosso relacionamento com as operadoras, seguros e planos de saúde é transparente, respeitoso e de cooperação bilateral, devendo ser observado o presente Código bem como as regras previstas em normas, legislações e resoluções correspondentes estabelecendo um ambiente saudável para o desenvolvimento das relações comerciais e para o alinhamento das partes quanto às necessidades dos pacientes.

4.3 Tolerância Zero às Práticas de Corrupção e Suborno

A Hospital Care e suas subsidiárias não toleram qualquer prática de corrupção, seja contra a administração pública nacional ou estrangeira, fornecedores, clientes, ou outros parceiros.

É considerado ato de corrupção ou suborno o recebimento, oferecimento ou promessa de vantagem, de qualquer natureza, direta ou indiretamente, em troca de oportunidade que não existiria sem esta prática, ainda que tal vantagem ou oportunidade não tenha se realizado ou que não tenha sido obtido o resultado pretendido.

Os profissionais da Hospital Care e suas subsidiárias devem considerar como potencial ato de corrupção tanto a prática descrita acima direcionada à administração pública, quanto com relação a pacientes, fornecedores, clientes ou outros parceiros.

A constatação desta infração sujeitará o profissional não apenas às sanções aqui disciplinadas, como também a possíveis ações penais, cíveis e administrativas.

Para informação, a administração pública compreende todos os órgãos e agentes das esferas municipal, estadual e federal, empresas públicas, autarquias, não apenas do Brasil, mas também de outros países.

Nenhum profissional deverá ceder a pedidos de pagamento para aceleração de procedimentos com a administração pública. Caso o profissional se depare diante deste tipo de situação, deverá negar a prática e informar o evento, através do Canal de Ética ou a Área de Compliance, para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

Os profissionais devem observar as normas e diretrizes específicas da Hospital Care sobre interação com agentes públicos, doações e patrocínios.

4.3.1 Contribuições políticas e Atividades políticas, associativas e comunitárias

A Hospital Care e suas subsidiárias respeitam a liberdade e individualidade de seus profissionais, razão pela qual respeita a decisão de cada um sobre filiação e contribuição a partidos políticos.

Respeitamos o direito do profissional a ter suas convicções e exercer seu direito de livremente associar-se a um grupo de seu interesse. No entanto, sob nenhuma hipótese, os recursos da Hospital Care e suas subsidiárias, incluindo materiais ou sua marca, poderão ser utilizados nesta atividade.

A Hospital Care e suas subsidiárias **não admitem militância política em suas instalações por parte de seus profissionais**. Qualquer profissional que queira candidatar-se a um cargo político, de qualquer natureza, por questões meramente regulatórias, deverá informar prévia e expressamente à Área de Compliance e a Área de Gente e Gestão para acompanhamento.

4.3.2 Doações e Patrocínio

As doações realizadas pelo Grupo ou recebidas por este, independente da finalidade, devem ser atos espontâneos e descomprometidos, realizados de forma transparente e em conformidade com a legislação aplicável e normas internas, não podendo gerar quaisquer vantagens ou contrapartida material.

As doações efetivadas pela Hospital Care e suas subsidiárias dependem de expressa aprovação e deverão cumprir os preceitos contidos na Política Corporativa de Investimento Social Privado.

Nenhuma doação ou ação de caridade poderá ser realizada por terceiros em nome da ou em referência à Hospital Care e suas subsidiárias. Assim como não serão admitidas doações a pessoas jurídicas que tenham qualquer vínculo com agentes públicos, clientes, parceiros ou familiares de Colaboradores das empresas do Grupo.

Os apoios, doações, patrocínios e parcerias oferecidos às empresas do Grupo deverão seguir os trâmites indicados na Política de Recebimento de Apoio, Patrocínio e Parceria de Terceiros.

4.4 Concorrência

Acreditamos que a concorrência livre, leal e justa permite a criação de um ambiente de constante melhoria e de mais oportunidades. Desta forma, nossos concorrentes devem ser tratados com os mesmos princípios aqui estabelecidos. A Hospital Care e suas subsidiárias são defensora da concorrência leal em todas as suas relações. Por isso, as instituições de saúde similares devem ser tratadas com o mesmo respeito com que a Hospital Care e suas subsidiárias esperam ser tratadas.

Nas relações com concorrentes, não será permitido fornecer informações de propriedade do Grupo Hospital Care, tampouco manter contatos pessoais ou virtuais com a intenção de compartilhar dados sigilosos de qualquer natureza, incluindo dados técnicos, científicos, financeiros, comerciais ou estratégicos.

Quando estivermos avaliando nossos concorrentes, sempre devemos garantir que a informação seja obtida por meios legais, respeitadas as práticas da legislação Antitruste vigente e aplicável e com os mais altos padrões éticos.



Conformidade Legal

5

Todas as relações da Hospital Care e suas subsidiárias com pacientes, seus profissionais fornecedores, concorrentes, órgãos governamentais e Terceiros baseiam-se no cumprimento de todas as normas e regulamentos aplicáveis.

Todos os profissionais que atuam no Grupo devem assegurar que exerçam suas atividades em estrita observância às normas aplicáveis e às políticas e procedimentos definidos pela Hospital Care e suas subsidiárias. Em caso de dúvida, devem buscar o aconselhamento da Área Jurídica Corporativa.

5.1 Confidencialidade das Informações e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

A Hospital Care e suas subsidiárias lidam com informações confidenciais de seus pacientes, profissionais, fornecedores, parceiros e acionistas.

Toda informação deve ser considerada, automaticamente, como confidencial e privilegiada. A divulgação de informação confidencial somente pode ocorrer após aprovação expressa e formal do Jurídico Corporativo e Área de Compliance da Companhia e de acordo com a legislação vigente e aplicável.

Mesmo internamente, o tratamento de informações deve ser restrito apenas àqueles Profissionais que têm necessidade expressa em conhecê-las e a sua utilização deverá limitar-se ao âmbito profissional. É dever de todos os Profissionais garantir que o sigilo das informações seja preservado.

Documentos impressos, suas cópias ou até arquivos eletrônicos devem ser armazenados em local seguro, com acesso limitado àqueles que, em razão da prática de suas atividades precisem acessá-los e, mesmo dentro do ambiente de trabalho, seu compartilhamento só deverá acontecer entre aqueles que legitimamente precisem ter acesso a eles. Seu descarte deve ser feito de forma a inutilizar qualquer informação contida no documento/arquivo.

Nenhum profissional ou prestador de serviços pode usar de conhecimento obtido por informação confidencial para fins pessoais ou para favorecer terceiros, sob pena da adoção de medidas competentes, caso tal infração seja constatada.

A Hospital Care e suas subsidiárias entendem como “informação confidencial” toda informação cujo conhecimento à parte receptora decorra de relação empregatícia, contratual ou comercial com a Hospital Care, tais como as informações de natureza técnica, operacional, econômica, de mercado, comercial, médica (considerando as informações clínicas e dados dos nossos pacientes da Hospital Care), jurídica, contábil, tributária, científicas, planos e modelos de negócios, business plans, invenções, processos e fórmulas, know-how, designs, algoritmos, projetos, esboços, lista de preços, lista de clientes, lista de fornecedores, arquivos pessoais, dados pessoais, estratégias de mercado, programas de treinamento, procedimentos e resultados de testes, fotografias, plantas, desenhos, conceitos de produto, estudos de marketing, especificações, amostras, (mesmo de equipamentos, ferramentas), relatórios, invenções, ideias, nomes de clientes, vendedores, representantes e/ou distribuidoras, informações de preço, salário, rede corporativa, código-fonte, sistemas em geral, transferências de arquivos por meios eletrônicos (chat, correios de arquivos, pen-drives, HD externo), atribuições de trabalho e capacidade, vinculadas e/ou registradas por qualquer meio físico, auditivo ou visual ou qualquer outra informação que esteja relacionada direta ou indiretamente às atividades da Hospital Care.

Não são consideradas informações confidenciais aquelas informações que já forem de domínio público à época em que tiverem sido reveladas, passarem a ser de domínio público (sem que a divulgação tenha sido efetuada em violação às obrigações ora assumidas) ou que eram de domínio da parte receptora anteriormente à sua disponibilização, desde que tais informações confidenciais não tenham sido obtidas sob a condição de confidencialidade.

A obrigação de confidencialidade permanece vigente por prazo indeterminado, mesmo após a saída do profissional da Hospital Care.

Caso seja identificado qualquer vazamento de informações confidenciais acione imediatamente a Área de Compliance e o Encarregado de Tratamento de Dados da Hospital Care.

5.1.1 Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

O dever pela proteção aos dados pessoais é de todos nós, assim, a Hospital Care, suas subsidiárias, profissionais, parceiros e fornecedores deverão garantir o cumprimento da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), que trata sobre a proteção a tais dados, como por exemplo: nome, RG, CPF, número de telefone, endereço residencial, dados referentes à saúde, dados genéticos dentre outros.

Em caso de dúvidas ou caso você receba alguma solicitação específica sobre compartilhamento de dados em razão de determinação judicial ou decorrente de procedimento administrativo, consulte sempre o Encarregado de Tratamento de Dados da Hospital Care: Área Jurídica Corporativa, no e-mail: privacidade@hospitalcare.com.br.

Canal de Ética

A Hospital Care disponibiliza um Canal de Ética para acolher denúncias internas ou externas de boa-fé, anônimas ou identificadas, caso haja suspeita ou certeza de violação ao presente Código ou ainda violação de uma lei ou regulamento.

O Canal de Ética poderá ser acessado através da Home Page da Hospital Care e de suas subsidiárias ou ainda através do site <https://www.contatoseguro.com.br/hospitalcare>

As denúncias poderão ser registradas pelo site <https://www.contatoseguro.com.br/hospitalcare> ou pelo telefone do Canal de Ética da Hospital Care, 0800 800 1235, administrada por empresa independente e especializada, contratada para executar esta atividade. A apuração e tratativa da situação reportada será conduzida pelos membros do Comitê de Integridade e Crise Corporativo ou pela Área de Compliance, conforme rito definido em regimento específico, ficando assegurado o profissionalismo e o cuidado adequado para cada situação relatada.

Para fazer um novo relato, consultar o andamento de um relato já reportado ou esclarecer dúvidas o Canal de Ética está disponível 24 horas por dia, 07 dias por semana.

Ao reportar uma violação (ou possível violação) através do Canal de Ética, é importante que o denunciante apresente as informações de que tem efetivo conhecimento da forma mais completa possível, indicando sempre que possível:

- ⊕ as pessoas envolvidas (ou ao menos a área envolvida) na conduta;
- ⊕ os fatos ocorridos (da forma mais objetiva possível);
- ⊕ data e local em que os fatos reportados ocorreram;
- ⊕ outros profissionais ou Terceiros que possam ter conhecimento dos fatos e possam auxiliar, de maneira efetiva, na investigação;
- ⊕ se há qualquer tipo de prova com relação aos fatos reportados (um e-mail, um áudio, um vídeo ou qualquer outro elemento que possa colaborar com a investigação);

☒ se não houver provas dos fatos reportados, de que forma as provas poderiam ser obtidas; e

☒ de que maneira se tomou conhecimento dos fatos reportados.

Consulte o protocolo de sua denúncia regularmente.

A Hospital Care garantirá o anonimato do denunciante de boa-fé, se este assim desejar, salvo ordem de autoridade judicial ou administrativa em contrário. Não será tolerado qualquer tipo de represália contra aqueles que usarem o Canal de Ética, com boa-fé.

Caso seja selecionada a opção de anonimato, não existe nenhuma chance de identificação, pois não são gravados dados como IP do computador ou telefone que originou o relato, tornando impossível seu rastreamento.

Por outro lado, caso a escolha seja por se identificar, o acesso ao seu nome será restrito aos gestores do canal, que poderão entrar em contato para obtenção de mais informações a respeito do registro e/ou esclarecer dúvidas. Tudo isso torna o processo ainda mais preciso e minimiza a chance de enganos ou ruídos de comunicação.



Violações



Caso venha a ser comprovada, após a devida apuração, a ocorrência de uma violação as regras deste Código, incluindo a omissão em reportar uma violação conhecida ou ainda deixar de cooperar com a investigação da denúncia, o profissional receberá a penalidade aplicável de acordo com a gravidade e seu efetivo envolvimento, podendo variar desde uma simples advertência até o desligamento ou rescisão contratual, sem prejuízos do direito da Hospital Care ou suas subsidiárias de pleitear indenização pelos eventuais prejuízos suportados, perdas e danos e/ou lucros cessantes, por meio das medidas legais cabíveis.

A Hospital Care e suas subsidiárias não assumem a responsabilidade dos profissionais que transgridam a lei ou cometam infrações no exercício de suas funções. Caso a Hospital Care ou suas subsidiárias venham a ser responsabilizadas ou sofram prejuízos de qualquer natureza por atos de seus profissionais, poderão exercer o direito de regresso em face dos responsáveis pelos danos causados.

Em caso de dúvida sobre a sua aplicação geral e em situações específicas, entre em contato com a Área de Compliance da Hospital Care.

Lembre-se que a responsabilidade final em relação a um comportamento ético, em última análise, cabe a você.

[Voltar ao índice](#)

Adesão ao Código

8

Todo profissional, conforme o caso, ao receber este Código firmará o "TERMO DE COMPROMISSO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA", constante do Anexo I, por meio do qual toma conhecimento da existência deste Código, comprometendo-se a zelar por sua aplicação e observância. Também será aceito e valerá como se assinado estivesse o aceite eletrônico do **"TERMO DE COMPROMISSO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA"**

Dúvidas Quanto ao Cumprimento Deste Código

9

As regras e procedimentos aqui descritos não cobrem todas as situações que podem surgir no cotidiano das atividades da Hospital Care e suas subsidiárias. Sempre utilize este Código e nossos princípios como orientação geral para a tomada de qualquer decisão.

Quando estiver diante de situação que gere dúvida, presenciar, ou tomar conhecimento de algo que seja contrário às regras contidas neste Código, consulte seu gestor, a Área de Compliance ou utilize o Canal de Ética.

Qualquer pessoa, em qualquer situação de dúvida quanto ao conteúdo deste Código, bem como sobre o seu cumprimento, deverá:

- A)** Procurar orientação quanto à conduta correta, uma vez que este Código é incapaz de prever todas as situações que possam eventualmente surgir. A orientação pode ser solicitada através do e-mail compliance@hospitalcare.com.br. O Comitê de Integridade e Crise está pronto para lidar com os desafios propostos e buscará orientar e esclarecer de maneira ética, imparcial e transparente todas as questões suscitadas;
- B)** Comunicar à respectiva gerência ou diretoria as questões de conflito em que a pessoa se vir envolvida;
- C)** Informar ao superior hierárquico, por escrito, fatos que não estejam em conformidade com este Código ou com a legislação vigente e aplicável, ou que possam prejudicar a Hospital Care. Na impossibilidade de comunicação ao superior hierárquico, comunicar-se com a área de Compliance ou com a gerência ou diretoria da sua unidade; e/ou
- D)** Comunicar a dúvida ou irregularidade ao Canal de Ética.

Reforçamos também que é papel de todos os Colaboradores da Hospital Care, e suas subsidiárias independentemente da posição hierárquica, disseminar e respeitar o presente Código, assim como garantir, quando for a hipótese, o devido suporte à área de Compliance na condução e execução de suas atribuições.

Anexo I

HOSPITAL CARE S.A. TERMO DE COMPROMISSO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Através deste instrumento eu, _____,
inscrito no CPF sob o nº _____, declaro para os devidos fins
que:

- 1.** Recebi o Código de Ética e Conduta (“Código”) da Companhia, cujas regras e políticas me foram previamente explicadas e em relação às quais tive oportunidade de tirar todas as dúvidas existentes, tendo ainda lido e compreendido todas as diretrizes estabelecidas no mesmo, comprometendo-me a observar integralmente todas as disposições dele constantes no desempenho de minhas funções, dando total conhecimento da existência deste Código.
- 2.** Tenho absoluto conhecimento sobre o teor do Código e comprometo-me a observá-lo integralmente, em todos os seus termos.
- 3.** Comprometo-me, ainda, a informar imediatamente a Companhia, conforme procedimentos descritos no Código, qualquer fato que eu venha a ter conhecimento que possa gerar algum risco para a imagem da Companhia.
- 4.** A partir desta data, a não observância do Código poderá implicar a caracterização de falta grave, fato que poderá ser passível da aplicação das penalidades cabíveis, inclusive desligamento ou demissão por justa causa.
- 5.** As regras estabelecidas no Código não invalidam nenhuma disposição do contrato de trabalho, que igualmente me foi fornecido, ou de qualquer outra regra estabelecida pela Companhia, mas apenas servem de complemento e esclarecem como lidar com determinadas situações relacionadas à minha atividade profissional.

_____, ____ de _____.
