



**REUMATOCENTER**  
Tratamento e Estudos

# Manual de Ética Institucional



REUMATOCENTER  
Tratamiento e Estudios

# Manual de Ética Institucional

---



REUMATOCENTER  
Tratamento e Estudos

## Manual de Ética Institucional

### INTRODUÇÃO

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

A atuação ética na saúde deve levar em conta as múltiplas formas de relacionamento entre os agentes envolvidos e os prestadores de serviços do setor, seus diversificados interesses, a dinâmica e os valores econômicos envolvidos e o ritmo das mudanças que fazem parte do cenário atual.

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

Um Manual de Diretrizes de Conduta Ética, construído com a participação da liderança, reafirma o compromisso com as atitudes corretas na condução das atividades e, principalmente, em relação às pessoas.

A criação de uma estrutura interna, composta por este manual e comitê institucional específico, reforça a seriedade com que a gestão da ética é conduzida na Reumatocenter.



REUMATOCENTER  
Tratamento e Estudos

## Manual de Ética Institucional

### DIRETRIZES ÉTICAS

#### OS 4 PRINCÍPIOS DA BIOÉTICA

Respeito à autonomia - considera a capacidade das pessoas autônomas para a tomada de decisões; permitindo que os indivíduos façam escolhas informadas e fundamentadas.

Beneficência – considera o equilíbrio dos benefícios do tratamento contra os riscos e custos; o profissional de saúde deve agir de uma forma que beneficia o paciente.

Não maleficência – evitar causar dano. O profissional de saúde não deve prejudicar o paciente. Todo tratamento envolve um dano, mesmo que mínimo, mas o dano não deve ser desproporcional em relação aos benefícios do tratamento.

Justiça: a distribuição de benefícios, riscos e custos de forma justa. A noção de que pacientes em posições semelhantes devem ser tratados de igual modo.

#### DAS RESPONSABILIDADES

As diretrizes contidas neste Manual devem ser observadas por todos os colaboradores no desempenho de suas funções na Reumatocenter.

São considerados colaboradores: diretores, funcionários, pesquisadores, estagiários e voluntários.

Devem também seguir este Manual todos os profissionais que, de alguma forma, mantenham relacionamento com a Reumatocenter, ou seja, médicos do corpo clínico aberto, profissionais das diversas disciplinas assistenciais que atuam nas equipes médicas, prestadores de serviços, fornecedores, autônomos, bolsistas e monitores envolvidos na prestação de serviços à Reumatocenter ou em seu nome.

Os COLABORADORES E PROFISSIONAIS devem:

- Zelar pela imagem e reputação da Reumatocenter;
- Servir à Reumatocenter, aos seus pacientes e usuários com prontidão, competência e profissionalismo, assegurando o melhor de suas habilidades na execução das tarefas;
- Assegurar o cumprimento de leis, regulamentos, políticas e procedimentos em sua área de responsabilidade;



## Manual de Ética Institucional

- Buscar, sempre que necessário, apoio e orientação de seus líderes imediatos e/ou das áreas corporativas da Reumatocenter, tais como Comitê de Ética Institucional, Assessoria Jurídica e Recursos Humanos, para a solução de dúvidas e entendimentos das leis e políticas que devem ser cumpridas;
- Cumprir e fazer cumprir as diretrizes deste Manual;
- Comunicar qualquer violação do Manual;
- Cooperar com processos internos e externos de apuração que visem elucidar eventos relacionados à sua atividade profissional ou sobre os quais tenha conhecimento. Além disso, todos os colaboradores e profissionais, especialmente os que praticam a medicina e assistência à saúde, devem seguir os seguintes princípios:

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

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

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

**Privacidade e sigilo das informações médicas de pacientes:** sejam elas providas diretamente pelo paciente ou obtidas em decorrência de documentação fornecida pela Reumatocenter para trâmites de procedimentos assistenciais ou auditoria de contas.

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

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

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



## Manual de Ética Institucional

### Dos FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

Como forma de incentivar um ambiente justo e comprometido com o desenvolvimento sustentável, a Reumatocenter espera que seus fornecedores e prestadores de serviços estejam alinhados com os valores éticos explicitados neste Manual.

O relacionamento entre a Reumatocenter e seus fornecedores deve acontecer sempre no âmbito institucional, devendo ser evitados contatos que visem interesses particulares e pessoais ou que não estejam previstos em contrato formalmente assinado pelas partes.

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

### AMBIENTE DE TRABALHO

A Reumatocenter promove um ambiente de trabalho seguro e adota ações para proteger seus colaboradores e profissionais, prevenindo riscos inerentes ao trabalho. É esperado que todos os colaboradores e profissionais relatem quaisquer preocupação e/ou violações às regras de segurança.

Todos os colaboradores e profissionais devem ser tratados com respeito e dignidade e ter oportunidade de crescimento profissional. Não é permitida nenhuma forma de trabalho forçado, infantil ou compulsório, discriminação, ameaça, coerção, abuso ou assédio no ambiente de trabalho.

### USO E PROTEÇÃO DE ATIVOS

Os ativos da Reumatocenter – financeiros e físicos – devem ser utilizados exclusivamente para as suas finalidades. Os ativos são confiados aos colaboradores, que são responsáveis por sua salvaguarda e uso apropriado na execução de suas tarefas. A salvaguarda envolve proteção contra o desperdício, perda, danos, mau uso, furto ou abuso.

### INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS – PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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

São consideradas informações confidenciais da Reumatocenter, entre outras, as relativas a pacientes, fornecedores, parceiros, planos de atividades, serviços, dados técnicos, especificações, documentação, práticas e procedimentos,



## Manual de Ética Institucional

contratos, apresentações, know how e informações sobre mercados, análises competitivas, bases de dados, aplicativos e invenções. A quebra da confidencialidade ou o uso impróprio de informação confidencial é inaceitável.

É vedado utilizar informações sobre atividades, assuntos da Reumatocenter ou de pacientes para favorecimento próprio ou de terceiros.

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

### CONTROLES INTERNOS E PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS

A Reumatocenter manterá controles internos adequados para avaliar e gerenciar os riscos corporativos que possam impactar suas atividades, colaboradores, profissionais e sua reputação. Os registros das atividades, financeiros e a contabilidade serão realizados de forma precisa, completa e verdadeira, e os controles relacionados deverão assegurar a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras. A Reumatocenter e os colaboradores cooperarão, sem restrições, com auditorias internas e externas.

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

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



## Manual de Ética Institucional

### COMUNICAÇÃO COM PARTES INTERESSADAS E DECLARAÇÕES À IMPRENSA

Declarações à imprensa serão feitas exclusivamente por representantes autorizados, com a prévia aprovação da Diretoria Geral e com o envolvimento da Assessoria de Imprensa.

A Reumatocenter mantém diálogo aberto e sistemático com suas partes interessadas e se compromete a transmitir as informações necessárias com transparência e veracidade.

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

### INTERNET, E-MAIL E MÍDIAS SOCIAIS

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

Não manifestar opiniões dando a entender ou subentender que se trata de posicionamento oficial da Reumatocenter.

Não divulgar ou compartilhar imagens, vídeos ou informações internas da Reumatocenter que não tenham sido divulgadas nos canais oficiais da Reumatocenter.

Não expor informações sobre nossos pacientes, usuários, parceiros e fornecedores.

Computadores e servidores, inclusive e-mails enviados e recebidos, são de propriedade da Reumatocenter, e seus conteúdos não são considerados privados, exceto quando exigido por legislação específica.

### PROTEÇÃO DA MARCA E PROPRIEDADE INTELECTUAL

A marca da Reumatocenter e o conhecimento produzido internamente no desenvolvimento de suas atividades ou em parceria são patrimônios institucionais e devem ser sempre protegidos por todos a quem este Manual se aplica.





## Manual de Ética Institucional

A propriedade intelectual da Reumatocenter diz respeito ao seu direito de proteção às ideias e criações desenvolvidas internamente ou em parceria e inclui sua marca, patentes, direitos autorais, registro de software, etc. Deve-se proteger a marca e a propriedade intelectual da Reumatocenter de mau uso, desvios ou utilização para benefícios pessoais. O mesmo cuidado e respeito deve ser observado com relação à propriedade intelectual de terceiros.

### PESQUISA

O desenvolvimento de pesquisa científica é um processo fundamental para o progresso da ciência e para os avanços da medicina e da saúde humana. Uma vez que novos conhecimentos podem definir o futuro das pessoas e de suas condições de vida, é primordial que estudos científicos sejam desenvolvidos com consistência, ética, rigor técnico e profissional e que atendam a todos os requisitos legais aos quais estão sujeitos.

Pesquisas envolvendo seres humanos, animais, manipulação genética e células-tronco possuem regulações específicas, que devem ser observadas e cumpridas, visando a resguardar a integridade e os direitos dos sujeitos de pesquisa.

Entre as diretrizes éticas na condução de pesquisas científicas, estão:

Análise e aprovação prévia da pesquisa: devem ser feitas nos Comitês apropriados.

A divulgação dos resultados: deve seguir rigor ético e profissional, sendo inadmissível qualquer forma de fraude, seja por plágio, falsificação de dados, fabricação de resultados, etc.

Consentimento Informado: em pesquisas envolvendo seres humanos, o pesquisador é responsável por garantir que os sujeitos objeto da pesquisa entendam claramente o que vai acontecer com eles, os riscos envolvidos, de que forma suas informações serão usadas e qual será a responsabilidade da Reumatocenter.

Proteção à privacidade do participante de pesquisa: todas as informações obtidas durante o processo de desenvolvimento de pesquisa devem ser resguardadas.

Conflitos de interesses: todos os vínculos que possam configurar potenciais conflitos de interesses devem ser declarados na fase de submissão para aprovação do projeto de pesquisa.

A gestão de recursos financeiros: sejam eles próprios ou de terceiros, deve ser feita com total rigor, garantindo aplicação adequada e evitando desperdícios.



REUMATOCENTER  
Tratamiento e Estudios

# Manual de Ética Institucional

---



REUMATOCENTER  
Tratamento e Estudos

## Manual de Ética Institucional

### ENSINO E GESTÃO DO CONHECIMENTO

As relações de ensino e aprendizagem estabelecidas na Reumatocenter ou em nome dela devem ser motivadas pela difusão do saber e estar pautadas sempre por respeito, cordialidade, ética, empatia e boa educação.

Os programas de ensino da Reumatocenter por vezes são realizados em parceria com a indústria de materiais e medicamentos, e é incontestável que essa parceria promove o desenvolvimento de programas acadêmicos de alta qualidade que resultam, em última instância, na melhoria da saúde populacional. A parceria de ensino entre a Reumatocenter, os seus colaboradores e profissionais e a indústria de materiais e medicamentos deve ser pautada pelos mais elevados padrões éticos e profissionais. Conflitos de interesses devem ser evitados ou devidamente declarados.

Dentre as diretrizes éticas na condução dos programas de ensino, estão:

1. As atividades de Ensino, para público interno ou externo, são sempre de responsabilidade da Reumatocenter e nunca devem sofrer interferência técnica ou acadêmica da indústria.
2. Nas exposições de aulas ou palestras, os vínculos existentes entre o professor/palestrante e a indústria devem ser formalmente declarados.
3. A escolha de materiais médicos e didáticos utilizados para transmissão do conteúdo de aulas será sempre feita com base em critérios técnicos e científicos.
4. Apoios e patrocínios da indústria não podem estar condicionados à interferência na programação, nos objetivos, local ou seleção de palestrantes e instrutores.
5. O reembolso de despesas, decorrentes da participação de profissionais em eventos e cursos, será limitado às quantias despendidas com transporte, alimentação, hospedagem e inscrição estritamente necessárias para viabilizar o comparecimento do palestrante ao evento.
6. Sempre que a indústria ofertar remuneração pela participação de colaboradores em eventos externos, os valores deverão ser pagos à Reumatocenter, que definirá quais profissionais deverão comparecer em seu nome.
7. Colaboradores e profissionais que forem convidados a ministrar palestras em eventos externos devem comunicar o convite à Reumatocenter por meio de seu gestor imediato e da área de Ensino, para avaliação e aprovação.
8. Bolsas de estudos poderão ser concedidas pela indústria à Reumatocenter que definirá quais profissionais serão contemplados.



## Manual de Ética Institucional

### RELACIONAMENTO COM PARCEIROS E TERCEIROS

Conflito de interesses

Fraude e corrupção

Brindes e gratificações

Concorrência

Doações e patrocínios

### RELACIONAMENTO COM GOVERNO E AGENTES PÚBLICOS

A Reumatocenter tem absoluta neutralidade política e não faz contribuições, sob qualquer forma, a partidos ou organizações políticas ou a candidatos a cargos eletivos.

A expressão “agente público”, de maneira geral, inclui gestores ou colaboradores, de qualquer nível, de entidades governamentais, candidatos a cargos públicos, gestores e funcionários de partidos políticos e partidos políticos.

Nenhum colaborador ou profissional poderá, direta ou indiretamente, oferecer, prometer, conceder ou autorizar a entrega de valores monetários ou outros recursos a um agente público.

A gestão de verbas públicas deve ser feita com completa transparência e lisura e os registros de todas as transações devem ser feitos de forma apropriada e completa e disponibilizados para fins de prestação de contas, conforme legislação em vigor.

### RELACIONAMENTO COM FABRICANTES E DISTRIBUIDORES DE MATERIAIS MÉDICOS E MEDICAMENTOS

O relacionamento dos colaboradores e profissionais da Reumatocenter com a indústria de materiais e medicamentos deve ser baseado na troca de informações que auxiliem o desenvolvimento permanente da assistência médica e farmacêutica, contribuindo para que os pacientes tenham acesso a terapias eficientes e seguras, por meio da transparência na exposição de vantagens e riscos de produtos e soluções.



## Manual de Ética Institucional

### INTEGRIDADE NOS PROCESSOS DE COMPRAS

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

A escolha e contratação dos fornecedores e prestadores de serviços são feitas a partir de critérios técnicos e éticos. Os processos de compra são devidamente documentados por meio de políticas e procedimentos, visando a garantir o nível de serviço prestado a um custo justo.

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

### FATURAMENTO

O processo de faturamento é feito com transparência, baseado na legislação vigente e nos contratos firmados entre a empresa e as Operadoras de Saúde ou com seus clientes. A Reumatocenter mantém todos os registros necessários para prestação de contas, tais como documentação médica e administrativa.

### RELACIONAMENTO COM A REUMATOCENTER E O MEIO AMBIENTE

A Reumatocenter está comprometida com o desenvolvimento sustentável e adota as seguintes condutas:

Agir de forma preventiva em relação a potenciais riscos ao meio ambiente e à saúde e segurança das pessoas, evitando desperdícios e atitudes inseguras.

Dar preferência ao uso e consumo de produtos e serviços socioambientalmente responsáveis, levando em conta todo o ciclo de vida dos produtos e as condições de trabalho oferecidas por toda a cadeia de fornecimento.

Efetuar o descarte adequado dos resíduos.

Promover a inclusão social, valorizando a diversidade humana e incentivando a educação para o desenvolvimento humano e comunitário.



## Manual de Ética Institucional

### CANAL DE COMUNICAÇÃO DE VIOLAÇÕES

Todos que se relacionam com a Reumatocenter podem comunicar as violações ou possíveis violações às diretrizes deste Manual por meio do **Canal Somos Éticos**, que está acessível pelo telefone 3312-8900, deixando o registro de sua manifestação por escrito depositando na caixa de sugestão, presencialmente no balcão (pedir para falar com a Coordenadora da Recepção ou através do e-mail [somoseticos.reumatocenter@gmail.com](mailto:somoseticos.reumatocenter@gmail.com)).

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

A Reumatocenter assume o compromisso de tratar os relatos com confidencialidade, justiça, profundidade, respeito e razoabilidade. Além disso, a Reumatocenter não tolera qualquer retaliação contra a pessoa que comunique, por meio dos canais disponibilizados, essas violações ou possíveis violações.

Todos os relatos de violação serão apurados pelo Comitê de Ética Institucional, que emitirá, sempre que for identificada uma infração, parecer contendo a descrição dos fatos, as análises realizadas com respectivas evidências, as conclusões, as recomendações e os planos de ação. Tais recomendações ou planos de ação podem determinar a revisão e eventual alteração de processos, bem como, impor medidas educativas ou disciplinares, tais como demissão, sem prejuízo de ações cíveis e criminais que possam ser cabíveis.

Os profissionais que não possuam vínculo empregatício com a Reumatocenter estarão sujeitos às penalidades previstas no Estatuto da Reumatocenter.

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

### DILEMAS ENVOLVENDO CLIENTE/PACIENTE

A bioética é uma nova área do conhecimento, inovadora, multidisciplinar e essencialmente transdisciplinar, que surgiu por vários fatores. Entre eles podemos citar o avanço da ciência e da tecnologia; a falha da medicina em autorregular-se no campo das investigações; e das discussões dos rumos da sociedade e prioridades no modelo de um novo “contrato social”, onde a dignidade da pessoa e a igualdade sem discriminação são os referenciais axiológicos.



## Manual de Ética Institucional

No âmbito individual dos cuidados em saúde, a bioética se ocupa de estabelecer conceitos e metodologias úteis à identificação, análise e resolução de problemas ou dilemas morais que surgem no cuidado individual de pacientes, onde o objetivo não é identificar um ideal moral, mas procurar a melhor solução disponível nas circunstâncias reais, com imperiosa necessidade de fazer as devidas justificações morais. A Bioética trata de decidir o que devemos fazer (que decisões são moralmente certas ou aceitáveis); explicar por que devemos fazê-lo (justificando nossa decisão em termos morais); e descrever como devemos fazê-lo (a nossa forma de responder).

Dilemas éticos, incertezas éticas e angústias morais são situações cotidianas na prestação de cuidados em saúde, cabendo à bioética fornecer um processo equitativo passo-a-passo para orientar os profissionais da saúde frente a estas questões. Situações onde estão sendo perguntadas “estou tentando determinar o caminho certo a seguir?”, “estou utilizando deveria na pergunta?”; “existem valores e crenças envolvidos?” ou “estou me sentindo desconfortável com a decisão?” são indícios que estamos diante de uma questão moral e precisamos nos socorrer dos conhecimentos da bioética para superar este momento.

A liderança e toda equipe da Reumatocenter estão atentos às questões relacionadas ao paciente/cliente e fazem uso de princípios éticos e das diretrizes deste Manual para lidar com conflitos e dilemas identificados; utilizando um método formal que auxilia a lógica de análise e tomada de decisão.

### COMITÊ DE ÉTICA INSTITUCIONAL

O Comitê de Ética Institucional é composto da seguinte forma: Coordenador (Rafael de Oliveira Fraga), Presidente (Antônio Scafuto Scotton), Diretor de Ensino e Pesquisa (Márcio Scoralick Goldner), Assessor de Qualidade e Segurança (Edilene Adriana de Oliveira Faria), Diretor Executivo de Gestão de Pessoas (Cássia Sibebe Benini Scafuto) e Diretor de Práticas Médicas (Marcelo Gonçalves Alvarenga).

Cabe ao Comitê de Ética Institucional as seguintes atribuições:

- **Avaliar permanentemente a atualidade e pertinência deste Manual**, bem como determinar as ações necessárias para a divulgação e disseminação dos padrões de conduta ética dentro da Reumatocenter.
- **Avaliar os casos de violação ao Manual de Ética e deliberar** sobre dúvidas na sua interpretação.
- **Recomendar soluções eficazes e oportunas aos conflitos éticos** que surgirem no dia a dia e realização das suas atividades.



REUMATOCENTER  
Tratamento e Estudos

## Manual de Ética Institucional

### TOMADA DE DECISÃO ÉTICA

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

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

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

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

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