MANUAL DE CONDUTA

Unimed Franca

SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE

Este código de conduta é a expressão dos princípios éticos e valores que norteiam a Unimed Franca. Representa a formalização das expectativas a respeito do comportamento e da conduta dos médicos, colaboradores, fornecedores e demais partes interessadas.

A coerência de atitudes com as diretrizes aqui estabelecidas é fundamental para manter a integridade da Unimed Franca.

MENSAGEM DO PRESIDENTE,

Há alguns anos, depois de escândalos de corrupção envolvendo grandes empresas públicas e privadas, a palavra Compliance passou a fazer parte do cotidiano no cenário empresarial brasileiro.

Atualmente, além da questão da corrupção, a palavra Compliance foi somada ao termo "Integridade" e passou a abranger as questões de relação entre as pessoas no ambiente de trabalho e o posicionamento das empresas em relação às questões de diversidade e inclusão.

No setor da saúde suplementar, a governança corporativa deve estar alinhada aos mecanismos de Compliance e Integridade e para isso, foram necessárias adequações com a finalidade de atender um tipo de corporação que trata da maior riqueza de qualquer pessoa, a saúde.

Os controles internos foram aprimorados para evitar favorecimentos e eventuais desvios de conduta sob a égide de que tudo se justifica para levar o melhor aos pacientes. É possível proporcionar o melhor, de forma transparente e respeitando as regras corporativas de boas práticas.

Outro benefício trazido pelo Compliance e Integridade está ligado às relações interpessoais no ambiente de trabalho. Essas relações devem ser pautadas pela empatia e respeito, independentemente da posição hierárquica e de qualquer aspecto de diversidade.

Para que o Compliance e a Integridade não fiquem no plano abstrato, é fundamental a elaboração de um Manual de Conduta. Esta é a segunda versão do Manual de Conduta da Unimed Franca e São Joaquim Hospital. Para a sua atualização foi primordial a participação dos colaboradores e dos médicos (representados pelo Comitê de Especialidades e Conselho de Administração).

É condição básica para todos os públicos que se relacionam com a empresa, o conhecimento e entendimento deste manual. Todos somos responsáveis pelo cumprimento destas regras. Quando houver qualquer desvio, é necessário que haja um relato no nosso Canal de Denúncias (garantia de anonimato) para que o Comitê de Compliance e Integridade possa promover as correções.

Atenciosamente,

Dr. Daniel Matiniano Haber
Presidente da Unimed Franca.

SUMÁRIO

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO 5
UNIMED FRANCA 6
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL 6

SISTEMA DE GOVERNANÇA

GOVERNANÇA CORPORATIVA 8
Assembleia Geral 9
Conselho de Administração 9
Diretoria Executiva 9
Conselho Técnico 10
Conselho Fiscal 10
GOVERNANÇA CLÍNICA 10
Comitê de Especialidades 10
Diretoria Clínica do SJHM 10
Comissão de Ética Médica 11

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Comprometimento da Alta Direção 13
Pilares para o Programa de Integridade 14

QUEM DEVE RESPEITAR ESTE MANUAL DE CONDUTA? 14

QUAL O OBJETIVO DESTE MANUAL DE CONDUTA? 14

PRINCÍPIOS BÁSICOS 14

CONFLITO DE INTERESSE 16

INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS 17

PREVENÇÃO E TRATAMENTO DE FRAUDES 17

PROCESSOS JUDICIAIS 18

INTERNET, E-MAIL E MÍDIAS SOCIAIS 18

TELEFONIA CELULAR 19

RELAÇÃO COM EMPRESAS FORNECEDORAS DE MATERIAIS, SERVIÇOS E MEDICAMENTOS 20

CUMPRIMENTO DE HORÁRIOS 21

FRAUDE E CORRUPÇÃO 22

RECEBIMENTO DE PRESENTES, FAVORECIMENTOS OU GRATIFICAÇÕES 22

DOAÇÕES E PATROCÍNIOS 23

PATRIMÔNIO UNIMED FRANCA E SJHM 23

RELAÇÃO COM O GOVERNO E AGENTES PÚBLICOS 24

SINDICATOS E ASSOCIAÇÕES DE CLASSE 24

CONCORRÊNCIA 25

PRINCÍPIOS ESPECÍFICOS

Médicos 25
Dirigentes, conselheiros e assessores médicos 26
Colaboradores 28
Clientes Unimed Franca e SJHM 29
Prestadores de serviços 30
Fornecedores 31
Mídias e Imprensa 32
Sustentabilidade e Compromisso Social 32

APLICAÇÃO E GERENCIAMENTO DO MANUAL DE CONDUTA 33

CANAL DE DENÚNCIAS 33

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas ou grupos com mesmo interesse, que se unem voluntariamente para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida.

Teve suas origens no continente Europeu, chegando à classe médica no Brasil em 1967, com a fundação da Unimed em Santos – SP, com o objetivo de prover melhores condições de trabalho para a classe médica da região, espalhando-se por todo o País e constituindo o Sistema Unimed.

O maior sistema cooperativista médico do mundo é composto por mais de 350 cooperativas, entre Singulares, Federações e sociedades auxiliares que têm em sua base de atuação os sete princípios do cooperativismo:

1º Princípio: Adesão livre e voluntária;

2º Princípio: Controle democrático pelos sócios;

3º Princípio: Participação econômica dos sócios;

4º Princípio: Autonomia e independência;

5º Princípio: Educação, treinamento e informação;

6º Princípio: Cooperação entre cooperativas;

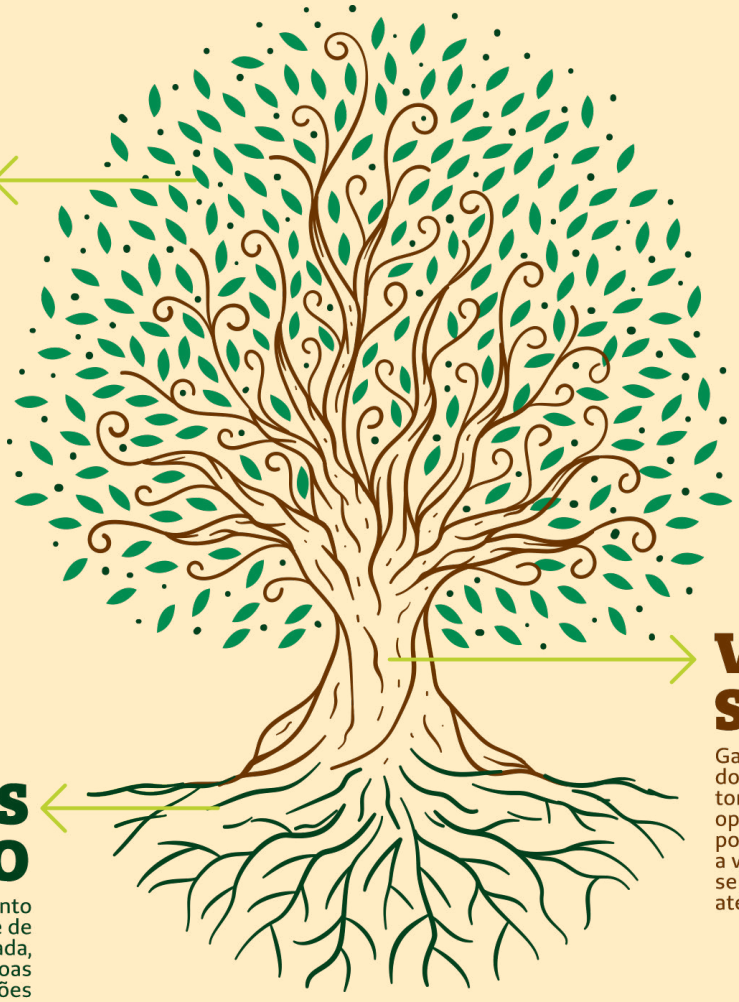
7º Princípio: Preocupação com a comunidade.

UNIMED FRANCA

A Unimed Franca atua na cidade de Franca desde 1971 e atende, além da cidade, outros municípios da região, como Buritizal, Cristais Paulista, Ibiraci (MG), Itirapuã, Jeriquara, Patrocínio Paulista, Pedregulho, Restinga, Ribeirão Corrente, Rifaina e São José da Bela Vista.

É uma operadora de planos de saúde verticalizada. Possui hospital próprio, o São Joaquim Hospital e Maternidade, além de ampla rede de serviços diagnósticos, cujas informações detalhadas podem ser obtidas por meio do site: *www.saojoaquimhospital.com.br*

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL



VALORES

Integridade
Respeito
Transparência
Empatia
Segurança

VISÃO

Garantir a liderança do mercado tornando-se uma operadora de grande porte, fortalecendo a verticalização de serviços estratégicos até 2024.

MISSÃO

Comprometimento com a saúde de forma integrada, valorizando pessoas com soluções inovadoras e sustentáveis.

SISTEMA DE
GOVERNANÇA

SISTEMA DE GOVERNANÇA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Nosso sistema de gestão é baseado na transparência das informações a todos os públicos envolvidos com nosso negócio. A comunicação com os médicos tem a finalidade de manter todos os sócios informados sobre o desenvolvimento e condução do nosso negócio.

Para a Unimed Franca, a Governança Corporativa tem seus pilares nos médicos, no Conselho de Administração, na Diretoria Executiva, no Conselho Técnico, no Conselho Fiscal, no Comitê de Especialidades e Auditoria Interna.

Todos são responsáveis por manter os valores e princípios que construímos ao longo do tempo e por assegurar que nossas empresas cumpram seus objetivos. O objetivo final deste modelo de Governança Corporativa é manter a perenidade da Unimed Franca, agir de acordo com os princípios cooperativistas e propiciar um trabalho médico digno e valorizado.

Nosso modelo de Governança Corporativa segue os princípios:

- Transparência: a fim de disponibilizar para as partes interessadas, as informações que sejam de seu interesse, e não apenas aquelas impostas por disposições de leis ou regulamentos;
- Equidade: caracterizada pelo tratamento justo e isonômico de todos os médicos e demais partes interessadas, levando em consideração seus direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas;
- Prestação de Contas (accountability): com prestação de contas de sua atuação de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões e atuando com diligência e responsabilidade no âmbito dos seus papéis;
- Responsabilidade Corporativa: os agentes de governança devem zelar pela viabilidade econômico-financeira da Unimed Franca, bem como pelas boas práticas em saúde e valorização do médico.

ASSEMBLEIA GERAL

É o órgão supremo da Cooperativa. Nelas são eleitos os agentes da governança, são apresentados os resultados das empresas e são, democraticamente (1 médico = 1 voto), realizadas as deliberações de nossos projetos. Todos devem respeitar as decisões tomadas nas assembleias, que estão fundamentadas na legislação pátria em vigor e, por isso, a participação dos médicos é fundamental.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Cabe ao Conselho de Administração decidir os rumos estratégicos do negócio, conforme o melhor interesse da Unimed Franca, monitorar a diretoria, atuando como elo entre esta e os médicos. O Conselho exerce o papel de guardião do sistema de governança corporativa da organização e deve zelar pela observância dos valores, princípios e padrões de comportamento.

DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria é responsável por colocar em prática o planejamento estratégico, por elaborar e implementar todos os processos operacionais e financeiros, inclusive os relacionados ao Compliance, à gestão de riscos e à comunicação com o mercado e demais partes interessadas. Cabe a ela assegurar que a organização esteja em total conformidade com os dispositivos legais e demais políticas internas a que está submetida.

Deve liderar pelo exemplo, reforçando o tom a ser seguido pela organização, reafirmando o compromisso com a identidade e incentivando o cumprimento das normas internas, leis e dispositivos regulatórios a que a organização está sujeita. Em conjunto com o Conselho de Administração, a Diretoria entende que as normas internas, leis e regulamentos aplicáveis valem para todos.

CONSELHO TÉCNICO

O Conselho Técnico tem como objetivo assessorar, quando solicitado, o Conselho de Administração nos casos que digam respeito à disciplina ou desrespeito às normas da Unimed Franca.

CONSELHO FISCAL

Ao Conselho Fiscal compete exercer assídua fiscalização sobre as operações, atividades e serviços da Unimed Franca e do São Joaquim Hospital e Maternidade, assim como certificar os pagamentos de tributos de acordo com a lei.

GOVERNANÇA CLÍNICA

A nossa Governança Clínica tem a finalidade de monitorar a qualidade e efetividade na prestação de serviços em saúde para nossos clientes.

É formada por:

COMITÊ DE ESPECIALIDADES

Órgão de Assessoria do Conselho de Administração que assessora na análise do desempenho das atividades médicas do Médico, normatizando novos procedimentos e tecnologias e municiando as Auditorias com elementos de análise.

Auxilia no alinhamento entre a Gestão (Governança Corporativa) e a prática clínica (Governança Clínica) e na disseminação da cultura de integridade na empresa.

DIRETORIA CLÍNICA DO SJHM

Trata-se de um cargo independente e eletivo, composto pelo Diretor Clínico e pelo Vice-Diretor Clínico. Tem as funções primordiais de

avaliar a forma como prestamos assistência aos pacientes no SJHM e gerenciar o corpo clínico do SJHM, sendo representante dos médicos junto ao Conselho Regional de Medicina. Tem acesso direto ao Conselho de Administração para que, juntos, possam garantir que os objetivos assistenciais de nossas empresas sejam atingidos.

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

Tem as seguintes atribuições:

a) Assessorar a Direção Clínica nas matérias de ordem ética;

b) Cooperar com a Direção Clínica no cumprimento das obrigações desta e do Corpo Clínico perante o CREMESP;

c) Esclarecer os integrantes do Corpo Clínico quanto a preceitos do Código Deontológico relacionados com a prática de atos Médicos no Hospital;

d) Promover a divulgação eficaz e urgente das normas complementares enviadas pelos órgãos e autoridades competentes, a fim de prevenir alegações de ignorância por parte dos integrantes do Corpo Clínico;

e) Instaurar sindicância interna para apurar infrações éticas, ouvindo os interessados, testemunhas e peritos quando necessário, exercendo todos os demais atos adequados à apuração das responsabilidades;

f) Comunicar aos órgãos, autoridades competentes e ao Conselho de Administração através do Diretor Clínico, as conclusões das sindicâncias para as providências cabíveis.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

UNIMED FRANCA – SJHM

PROGRAMA DE INTEGRIDADE UNIMED FRANCA – SJHM

O setor empresarial tem adotado, com cada vez mais frequência, regras de conduta para orientar as suas atividades, buscando evitar desvios de conduta no mercado corporativo, que juntamente com os princípios de Governança Corporativa são hoje elementos altamente orientadores para a depuração do mercado de práticas não adequadas.

No Brasil, a edição da Lei 12.846 de 2013, mais conhecida como "Lei Anticorrupção", apresenta-se também como uma aliada importante para estimular as empresas brasileiras na adoção de manuais de conduta. Além disso, uma empresa com estrutura de conduta empresarial bem definida (Compliance) tem vantagem competitiva perante o mercado, além de se apresentar de maneira positiva para os diversos atores que participam do mercado privado de saúde.

A implantação de um Sistema de Compliance é um dos objetivos estratégicos da Unimed Franca. Tem como objetivo manter a Integridade e a Conformidade nos negócios da Unimed Franca e do SJHM.

O primeiro passo para a estruturação de qualquer Programa de Integridade é o envolvimento e o apoio da Alta Gestão.

Deve ser um programa independente, isento e sem interferência de interesses que não estejam comprometidos com a ética e retidão de conduta.

COMPROMETIMENTO DA ALTA DIREÇÃO

Para o Conselho de Administração da Unimed Franca, a conformidade nos processos e a integridade das pessoas são pontos fundamentais para a sustentabilidade e perenidade de nossas empresas. O comprometimento da alta gestão tem a finalidade de transformar os médicos e os colaboradores em disseminadores deste programa, resultando em uma Cultura de Integridade (Cultura de Compliance).

PILARES PARA O PROGRAMA DE INTEGRIDADE

1) Comprometimento e apoio da alta direção;
2) Instância responsável pelo Programa de Integridade;
3) Análise de perfil e riscos;
4) Estruturação de regras e instrumentos;
5) Estratégias de monitoramento contínuo.

QUEM DEVE RESPEITAR ESTE MANUAL DE CONDUTA?

Este manual é voltado a todos aqueles que se relacionam com a Unimed Franca e o SJHM: médicos, colaboradores, prestadores de serviços terceirizados, médicos credenciados, médicos autorizados, parceiros comerciais, estagiários, fornecedores e partes interessadas.

QUAL O OBJETIVO DESTE MANUAL DE CONDUTA?

Este manual serve para nortear o comportamento de todos aqueles envolvidos com nossa empresa. Sua ação é complementada pelas políticas internas, determinações do Estatuto Social, Regimentos Internos e Código de Ética Médica.

PRINCÍPIOS BÁSICOS

- **NÃO** são admitidas práticas de assédio moral ou sexual;
- Promove e valoriza iniciativas em prol da diversidade e da igualdade no ambiente de trabalho, proibindo todas as formas de

discriminação, sejam elas por etnia, crença, gênero, orientação sexual, idade, convicções políticas, nacionalidade, posição social, deficiência, entre outras;

- São respeitadas todas as leis trabalhistas, assim como não é admitido nenhum tipo de trabalho infantil;
- É proibido o consumo ou o porte de bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e armas;
- **NÃO** é permitido nenhum tipo de comércio (formal ou informal) nas dependências da Unimed Franca e do SJHM sem autorização prévia do Comitê de Compliance;
- Em determinadas áreas das empresas, é obrigatório o uso de uniforme ou de roupas privativas específicas para o setor;
- Os médicos e os colaboradores **NÃO** devem usar roupas de uso exclusivo de determinados setores do SJHM fora do ambiente hospitalar;
- Lealdade: **NÃO** será admitida pelas empresas qualquer prática desleal, como a transmissão ou divulgação de dados internos, apresentações ou documentos das empresas, sejam sigilosos ou não;
- Honestidade: **NÃO** será admitido qualquer tipo de desvio de dinheiro, materiais das empresas ou bens patrimoniais;
- Respeito: as relações pessoais entre os médicos, colaboradores, prestadores de serviços e demais pessoas relacionadas às empresas devem ser respeitosas, dignas, justas, honestas e com cortesia, independente de cargo ou posição hierárquica;
- **NÃO** são admitidas quaisquer manifestações que desabonam o nome da empresa, mesmo quando fora da mesma ou através de redes sociais e e-mails;
- E-mail Corporativo: seu conteúdo é sigiloso, mas as empresas se reservam o direito de monitorar o seu conteúdo quando houver suspeita de práticas não condizentes com este manual;
- As empresas tratarão integralmente os eventuais incidentes de

segurança da informação, garantindo que eles sejam adequadamente registrados, classificados, investigados, corrigidos, documentados e, quando necessário, comunicado as autoridades apropriadas;

- As empresas **NÃO** aprovam nenhum tipo de mensagem que desabona a imagem de qualquer pessoa ou empresa terceira;
- Seguir todas as normas de segurança do trabalho em quaisquer atividades das empresas;
- Agir com zelo e cuidado no uso de qualquer objeto das empresas.

CONFLITO DE INTERESSE

Há conflito de interesses quando alguém não é independente em relação à matéria em discussão e pode influenciar ou tomar decisões motivadas por interesses distintos daqueles da organização.

Quando qualquer sócio ou colaborador tiver algum Conflito de Interesse em determinado assunto, deverá se ausentar das decisões relacionadas a este.

Todos os públicos envolvidos com as empresas devem exercer seu trabalho de forma profissional. **NÃO** é permitido que qualquer interesse pessoal influencie nas decisões das empresas. A presença de um Conflito de Interesse **NÃO** é uma violação ao Manual de Conduta, mas **NÃO** comunicar este conflito ao Conselho de Administração ou denunciar via Canal de Denúncia **é uma violação grave** ao Manual de Conduta.

QUAIS OS TIPOS DE CONFLITOS DE INTERESSE?

- Influenciar as decisões da Unimed Franca e do SJHM por interesses pessoais, de familiares, de pessoas próximas ou para agradar grupos internos;
- Utilização de informação privilegiada para favorecimento pessoal, familiar, amigos ou grupos específicos;
- Deter participação na composição social ou propriedade de empresas fornecedoras ou concorrentes;

- Manter outra atividade que afete negativamente o desempenho profissional ou a imparcialidade nas decisões da Unimed Franca e no SJHM;
- Nomear, contratar, negociar, com parentes e/ou amigos sem prévia comunicação ao Conselho de Administração.

INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS

Não é permitido utilizar, repassar ou divulgar informações da Unimed Franca a terceiros, ainda que tenham sido desenvolvidas pelo colaborador/médico, devendo guardar total e absoluto sigilo de todos as informações obtidas no exercício de sua função, sob pena de responsabilidade civil e criminal, mesmo após o seu desligamento do quadro da Unimed Franca e ou São Joaquim Hospital e Maternidade;

PREVENÇÃO E TRATAMENTO DE FRAUDES

A prevenção de fraudes está dentro do escopo de trabalho do **Programa de Integridade**, por meio da interface firmada com o Departamento de Gestão de Pessoas, que é responsável pela disseminação das políticas e programas de integridade, através de reuniões periódicas, palestras e atividades relacionadas.

No que se refere ao tratamento de fraudes, o Programa de Integridade possui fluxograma de ações que permitem a apuração de denúncias de forma imparcial, bem como garante que ações sejam tomadas para evitar que as mesmas fraudes se repitam.

PROCESSOS JUDICIAIS

A Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade, analisam periodicamente os processos judiciais decorrentes de questões assistenciais, a fim de propor adequações e prevenir novos litígios.

INTERNET, E-MAIL E MÍDIAS SOCIAIS

- A utilização da Internet e do e-mail corporativo deve ser feita de forma ética, responsável e somente para fins profissionais;
- O e-mail corporativo é de uso exclusivo da empresa à disposição dos colaboradores e médicos que fazem parte da gestão da empresa (diretores e assessores). Seu uso é restrito para assuntos relacionados ao desempenho de cada função;
- **NÃO** é permitida a divulgação de imagens das dependências da Unimed Franca e do SJHM, de seus médicos, colaboradores ou clientes sem autorização prévia do Comitê de Compliance;
- **NÃO** é permitida a divulgação de imagens das dependências da Unimed Franca e do SJHM, de seus médicos, colaboradores ou clientes, em desacordo com a política interna das empresas;
- **NÃO** é permitido compartilhar informações de uso exclusivo das empresas em sites pessoais, redes sociais, mídias sociais, aplicativos ou qualquer meio de comunicação, sem autorização prévia do Conselho de Administração;
- O departamento de marketing detém o acesso aos canais próprios das marcas, sendo possível identificar e comunicar os desvios de conduta percebidas nas mídias sociais;
- O e-mail corporativo é de uso exclusivo para atividades profissionais e não deve ser usado para cadastro em sites, redes pessoais ou qualquer forma de interesse particular;
- Ficam sujeitos às devidas punições, os médicos ou colaboradores que enviarem conteúdo indevido pelo ou para e-mails corporativos;

- **NÃO** é permitido usar os meios de comunicação das empresas para divulgar mensagens de conteúdo ilegal, pornográfico, discriminatório, de cunho religioso ou político-partidário;
- É responsabilidade de todos manter o sigilo das informações das empresas;
- O **Departamento de Tecnologia da Informação** é responsável pela manutenção, administração e controle do uso de meios de comunicação da Unimed Franca e do SJHM.

O QUE DEVEMOS FAZER?

- Manter sigilo sobre as informações, imagens e vídeos da Unimed Franca e do SJHM que não tenham sido divulgados nos canais oficiais;
- Denunciar o recebimento de qualquer e-mail (mesmo que de terceiros) na conta corporativa e que tenha conteúdo inapropriado;
- **NÃO** criar paralelos de comunicação de conteúdos institucionais;
- Os canais próprios de divulgação da Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade serão administrados pelo **Marketing** e em casos de novos canais; deverão ser aprovados pela **Diretoria Executiva**;
- **NÃO** divulgar qualquer conteúdo impróprio, pejorativo ou ofensivo pelos meios de comunicação das empresas;
- **NÃO** é permitido o uso de aparelhos celulares dentro das salas cirúrgicas, exceto para finalidades médico-científicas;
- **NÃO** é permitida a realização ou atendimento de ligações, mensagens de texto e whatsapp, durante o atendimento aos pacientes.

TELEFONIA CELULAR

A telefonia celular da Unimed Franca tem a finalidade de buscar preços e planos mais vantajosos que aqueles presentes no mercado.

Está disponível para todos os médicos e colaboradores, de acordo com a análise financeira prévia do departamento pessoal.

O pagamento das contas e a responsabilidade sobre as linhas são integrais de cada médico/colaborador. Todas as solicitações referentes a este benefício devem ser realizadas formalmente no **Setor Relacionamento com o cooperado.**

RELAÇÃO COM EMPRESAS FORNECEDORAS DE MATERIAIS, SERVIÇOS E MEDICAMENTOS

A Unimed Franca e o SJHM **não recomendam** nenhum tipo de relação de seus médicos e colaboradores com empresas que sejam fornecedoras de materiais, serviços e medicamentos, mesmo que não haja nenhuma participação no quadro societário destas empresas.

Os médicos são livres para participar de cursos, congressos, encontros sociais e outros eventos patrocinados pelas empresas. Entretanto, é necessário que o profissional mantenha sua isenção na prescrição de medicamentos ou materiais, sempre respeitando a Unimed Franca, o SJHM, o Código de Ética Médica e o paciente.

Por questões de transparência, a Unimed Franca e o SJHM poderão solicitar que o médico ou colaborador exponha sua relação com qualquer empresa fornecedora de materiais, serviços e medicamentos. A ocultação desta relação **NÃO** é permitida e **é violação grave** ao Manual de Conduta.

Os médicos devem, obrigatoriamente, solicitar os medicamentos, materiais e OPME (órteses, próteses e materiais especiais) que são padronizados pela Unimed Franca e pelo SJHM e que respeitem as regras da ANS e do contrato de cada cliente.

Quando houver a necessidade do uso de materiais especiais, o médico deverá, antes de qualquer ação, entrar em contato com a Unimed Franca por meio do auditor médico de plantão, mesmo nos casos de emergência.

O relacionamento de médicos e colaboradores com as empresas fornecedoras de materiais, serviços e medicamentos devem ser pautados pela ética, transparência e sem nenhum tipo de vantagem financeira individual.

A Unimed Franca e o SJHM priorizam a contratação e o relacionamento com empresas com Programas de Integridade e Manuais de Conduta estabelecidos.

A solicitação de materiais especiais (padronizados ou não) e medicamentos deve ser realizada, invariavelmente, através do **setor de Auditoria**, mesmo nos casos de urgência. É proibido ao médico ou colaborador solicitar diretamente aos fornecedores.

CUMPRIMENTO DE HORÁRIOS

É de suma importância que os públicos envolvidos com a nossa atividade entendam a complexidade para organizar funcionalmente a nossa estrutura.

Um simples atraso para dar alta para um paciente, para iniciar um procedimento cirúrgico anestésico, ou para passar um plantão e iniciar os atendimentos, pode alterar significativamente o sistema organizacional do SJHM.

Pequenas e, aparentemente insignificativas mudanças, podem gerar alterações de todo um complexo planejamento.

Da mesma forma, os colaboradores devem cumprir rigorosamente seus horários e intervalos, bem como registrá-los no respectivo relógio de ponto. Entrar ou sair das empresas e não registrar no relógio de ponto é **falta grave**, assim como permitir que outra pessoa faça o registro de ponto em seu nome.

A Unimed Franca e o SJHM se reservam o direito de usar todos os meios legais para averiguar o cumprimento de horários estabelecidos para seus médicos e colaboradores.

FRAUDE E CORRUPÇÃO

A Unimed Franca e o SJHM primam pelo cumprimento rigoroso das leis e pagamentos de tributos, bem como norteia suas ações para o cumprimento da Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção ou Empresa Limpa).

CORRUPÇÃO: obter, prometer, autorizar, oferecer ou pagar vantagens indevidas para si ou para terceiros.

FRAUDE: ocultação, falsificação, modificação ou omissão de informações para benefício próprio ou de terceiros. Também é fraude **utilizar recursos sem autorização** da Unimed Franca e do SJHM ou agir como representante das empresas sem poderes constituídos para tal função.

A UNIMED FRANCA E O SJHM:

- **NÃO** compactuam com qualquer tipo de prática de lavagem de dinheiro;
- **NÃO** praticam relação comercial com empresas comprovadamente corruptas;
- **NÃO** recebem valores diretamente de pacientes para a realização de procedimentos que têm cobertura obrigatória;
- **NÃO** aceitam pagamentos de valores por serviços prestados cuja origem não seja identificada.

RECEBIMENTO DE PRESENTES, FAVORECIMENTOS OU GRATIFICAÇÕES

O **recebimento de brindes** ou **gratificações** pode ser considerado como instrumento de relacionamento comercial institucional e **NÃO** deve ser utilizado para obter vantagens ou influenciar nas decisões administrativas das empresas.

A criação e distribuição de brindes pela Unimed Franca e pelo SJHM seguem os procedimentos específicos e sua distribuição segue regras éticas e obedece às leis.

É proibido o recebimento de **valores monetários de qualquer valor** ou **espécie**, sem a devida comprovação de prestação de serviço.

O recebimento de viagens, hospedagens, diárias e alimentação é permitido quando estiver relacionado diretamente à função dos médicos ou colaboradores. Este benefício deve ser avaliado e aprovado pelo Comitê de Compliance.

DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

Estas práticas devem estar alinhadas à transparência e respeito com a Unimed Franca e o SJHM, sem interesses secundários e sem vantagens individuais.

É **considerada fraude** utilizar os recursos da Unimed Franca e do SJHM para participação em eventos com a finalidade de obter vantagens individuais ou que não estejam de acordo com as normas internas e com as leis.

Toda e qualquer doação ou patrocínio deverá passar pela avaliação do Comitê de Compliance.

PATRIMÔNIO UNIMED FRANCA E SJHM

O cuidado com o patrimônio e os recursos da cooperativa é exemplo de dedicação e respeito ao trabalho. Zelar pelos objetos, equipamentos, móveis e imóveis demonstra responsabilidade, evita prejuízos e se reflete em benefícios para toda a organização.

Quais são os nossos deveres:

- Zelar pela integridade do patrimônio da Unimed Franca e do SJHM;
- Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Unimed Franca e do SJHM. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações.

RELAÇÃO COM O GOVERNO E AGENTES PÚBLICOS

A Unimed Franca e o SJHM mantêm **neutralidade política** e não praticam contribuições, doações ou patrocínios a partidos políticos e pessoas candidatas em eleições.

A participação de médicos e colaboradores em partidos políticos em eleições **é livre,** mas não representa a opinião ou posição das empresas, que sempre será neutra.

Todas as participações em licitações públicas ou negociações comerciais com setores públicos devem manter os preceitos deste manual.

SINDICATOS E ASSOCIAÇÕES DE CLASSE

A Unimed Franca e o SJHM mantêm uma relação de respeito aos Sindicatos e as Entidades de Classe, cumprindo os acordos coletivos.

Este Manual de Conduta é aplicado de forma igual a todos os colaboradores, sejam eles sindicalizados ou não.

CONCORRÊNCIA

A Unimed Franca e o SJHM **não aprovam** qualquer manifestação de seus médicos e colaboradores que desabonam a imagem da concorrência.

A Unimed Franca e o SJHM **não recomendam** que seus médicos exerçam funções nos concorrentes diretos, mas **não** reprovam ou praticam qualquer tipo de discriminação ou punição a esta atitude.

O médico que prestar serviço para concorrentes diretos deverá manter seu **comportamento ético** e **respeitoso** perante a Unimed Franca e o SJHM e de acordo com este Manual de Conduta.

PRINCÍPIOS ESPECÍFICOS

1 – MÉDICOS

Os médicos devem buscar um atendimento humanizado aos nossos clientes com foco na resolubilidade, evitando o uso indevido dos recursos, seja pela utilização abaixo ou acima do necessário.

Os médicos devem respeitar os horários para a realização das atividades na Unimed Franca e no SJHM. Isto é fundamental para que tenhamos uma atividade planejada, organizada e sem desperdícios de recursos.

São deveres dos médicos:

- Respeitar o Estatuto e o Regimento Interno das empresas;
- Respeitar o Código de Ética Médica;
- Prestar atendimento humanizado, ético e resolutivo;
- Alinhar seus interesses profissionais aos interesses das empresas;
- Participar das decisões da cooperativa e respeitar as decisões assembleares, mesmo que estas vão de encontro com seus interesses pessoais;
- Responder às solicitações da Unimed Franca e do SJHM;

- Cumprir, de forma rigorosa, os horários estabelecidos para as atividades na Unimed Franca e no SJHM;
- Cumprir os protocolos clínicos estabelecidos;
- Denunciar qualquer Conflito de Interesse pessoal ou de terceiros.

O médico NÃO deve:

- Gerar demanda de pacientes ou procedimentos em benefício próprio;
- Direcionar pacientes para prestadores, usar medicações, materiais ou OPME onde há Conflito de Interesses;
- Estimular a judicialização de pacientes contra as empresas;
- Desabonar a imagem de colegas médicos, médicos ou não, para os pacientes ou público em geral.

2- DIRIGENTES, CONSELHEIROS E ASSESSORES MÉDICOS

- Devem exercer suas atividades pautadas pela ética, transparência, honestidade e compromisso institucional;
- **NÃO** é permitido que qualquer dirigente, conselheiro ou comissionado utilize de seu cargo para obter qualquer tipo de privilégio ou benefício próprio dentro ou fora das empresas;
- **NÃO** é permitido que qualquer dirigente, conselheiro ou cargo comissionado solicite que os colaboradores da empresa realizem atividades ou favores pessoais, mesmo que fora do horário de trabalho.

São deveres dos Dirigentes, Conselheiros e dos Cargos Comissionados:

- Zelar para que os médicos e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética;
- Evidenciar sempre em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios da Unimed Franca e do SJHM;

- Garantir o uso adequado e cuidado com os atributos da marca Unimed;
- Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed Franca e do SJHM;
- Zelar pelos propósitos da Unimed, denunciando e evitando conflitos de Interesse;
- Garantir que a área de abrangência de atuação de cada Unimed seja respeitada;
- Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando, em benefício próprio ou de terceiros, as oportunidades ou as informações a que tenha acesso em razão de sua função;
- Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular;
- Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorra a possibilidade de conflito de interesse, seja próprio, seja de pessoa conhecida;
- Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed que tenha conhecimento, devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública;
- Não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente;
- Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos;
- Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos;
- Agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com médicos, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação;

- Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica;
- Não se envolver em práticas de atos irregulares graves ou de corrupção.

3 – COLABORADORES

O maior capital que a Unimed Franca e o SJMH possuem é o capital humano, formado pelos médicos e pelos colaboradores. Por isso, nossas empresas pautam suas atividades no aprimoramento educacional contínuo.

Todos os colaboradores são fundamentais para disseminar e cobrar a aplicação deste Manual de Conduta.

São deveres de todos os colaboradores:

- Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas;
- Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação;
- Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;
- Comunicar imediatamente qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar antagônico à sua função;
- Ter iniciativa, estar comprometido na busca de conhecimento e preparo profissional e informar o superior imediato quando não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação;
- Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição;

- Ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem da Unimed Franca e SJHM;
- Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias;
- Cumprir integralmente as normais internas das empresas, bem como o contrato de trabalho formalizado;
- Identificar através do cartão de ponto os horários de entrada, intervalos e saída da Unimed Franca e do SJHM;
- Utilizar, de forma moderada, meios de comunicação para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o trabalho;
- Usar uniforme nas áreas definidas.

4 – CLIENTES UNIMED FRANCA E SJHM

É compromisso da Unimed Franca e do SJHM promover o cuidado com a saúde e a prevenção de doenças. Para isso, dispomos de uma rede assistencial ampla e procuramos organizar os serviços prestados de acordo com a complexidade e urgência de cada paciente.

Nossa relação com os clientes é baseada:

- Na transparência das informações de produtos e condições contratuais;
- Oferecimento de um atendimento humanizado e resolutivo;
- Acolhimento dos clientes do Sistema Unimed e de outros convênios médicos que têm contratos de prestação de serviços com o SJHM;
- Manutenção dos melhores padrões de segurança na prestação de serviços nas dependências da Unimed Franca e do SJHM, através do aprimoramento do corpo clínico, dos colaboradores assistenciais e da acreditação de nossos serviços;

- Utilização das tecnologias para inovar o modelo de atenção à saúde;
- Garantia de clareza nos contratos;
- Exigência no cumprimento da legislação vigente.

5 – PRESTADORES DE SERVIÇOS PARA A UNIMED FRANCA E SJHM

Todos os prestadores devem ter suas atuações formalmente contratualizadas (contratos de serviços) e devem seguir os padrões deste Manual de Conduta.

Todos os prestadores devem:

- Priorizar a qualidade assistencial e a segurança aos clientes;
- Manter padrões elevados de qualificação profissional e de acreditações;
- Compartilhar as informações com a Unimed Franca e SJHM;
- Apresentar tratamento resolutivo e ético;
- Prestar os esclarecimentos solicitados pela Unimed Franca e SJHM, conforme contrato formal.

Os prestadores NÃO devem:

- Cobrar dos clientes Unimed Franca pela prestação de serviços que fazem parte do contrato;
- Oferecer serviços auxiliares que não estão contratualizados;
- Gerar demanda para o próprio serviço;
- Estimular a judicialização.

6 - FORNECEDORES

Para que a Unimed Franca e o SJHM mantenham um alto padrão de qualidade na prestação de serviços em saúde e que tenham resolubilidade, é necessário que a relação com os fornecedores seja, além de uma relação comercial, uma parceria. Para que isso ocorra, é necessário que todos compartilhem dos princípios deste Manual de Conduta.

O relacionamento com fornecedores tem por base:

- Relação transparente e ética na contratação dos serviços;
- Tratamento equânime aos fornecedores;
- Ausência de qualquer privilégio a determinados fornecedores;
- A Unimed Franca, o SJHM e os fornecedores devem relatar imediatamente qualquer negociação em que haja Conflito de Interesse;
- Avaliar e classificar os fornecedores baseados em seu desempenho e qualidade do serviço prestado ou material fornecido;
- Priorizar as negociações com as empresas que apresentem Sistema de Integridade e Manual de Conduta bem estabelecidos;
- Recusar e não oferecer vantagens, comissões, prêmios ou presentes que não tenham caráter institucional;
- A Unimed Franca e o SJHM se reservam ao direto de estabelecer, orientar e cobrar o cumprimento de normas internas para a presença de fornecedores nas dependências da Unimed Franca e do SJHM.

Todo indivíduo, independente do papel que assuma na relação com a Unimed (colaborador, médico, fornecedor, cliente ou sociedade), deve adotar proativamente comportamentos, atitudes e ações de modo a contribuir com o fortalecimento do nosso propósito do cuidar, prezando sempre por uma conduta alinhada às competências essenciais do **Jeito de Cuidar Unimed.**

7 – MÍDIAS E IMPRENSA

A imprensa e as mídias devem exercer seu papel ético e voltado para o fortalecimento das bases democráticas de nossa sociedade.

A Unimed Franca e o SJHM têm por princípios nesta relação:

- A denúncia de Conflito de Interesse com mídias ou imprensa;
- A manutenção do sigilo de clientes, médicos e colaboradores na veiculação de notícias;
- A celeridade e imparcialidade na investigação e apuração de qualquer notícia que atinja a imagem das empresas, seus médicos e colaboradores;
- Os posicionamentos públicos da Unimed Franca e do SJHM serão dados por membros da Diretoria Executiva ou por pessoas oficialmente designadas para tal finalidade.

8 – SUSTENTABILIDADE E COMPROMISSO SOCIAL

A Unimed Franca e o SJHM têm o compromisso de incentivar as práticas de gestão baseadas em modelos que privilegiam a preservação da natureza e a sustentabilidade da nossa cidade e região.

Temos o compromisso de manter nossos investimentos nas áreas de prevenção de doenças e de melhoria da qualidade de vida de nossos clientes e de nossa sociedade.

A Unimed Franca participa ativamente de projetos voltados para melhoria da qualidade de vida de nossa população e estimula a participação de seus médicos e colaboradores em projetos com esta finalidade.

APLICAÇÃO E GERENCIAMENTO DO MANUAL DE CONDUTA

Este Manual de Conduta deve ser uma referência para a conduta profissional nos relacionamentos internos e externos dos administradores, médicos e colaboradores. É estendida à Diretoria e aos cargos de liderança a responsabilidade de divulgá-lo amplamente aos públicos de interesse das empresas Unimed e SJHM e zelar pelo seu cumprimento.

O gerenciamento e análise de possíveis violações, bem como a divulgação, revisão e atualização periódica deste Manual de Conduta devem ser de responsabilidade do Comitê de Compliance.

CANAL DE DENÚNCIAS UNIMED FRANCA E SJHM

Foi criado exclusivamente pela Unimed Franca para que você possa relatar abusos, erros, comportamento profissional inadequado ou qualquer tipo de violação ética ou profissional que você possa encontrar em qualquer local gerenciado pela Unimed Franca ou onde haja prestação de serviços aos clientes da empresa.

Após seu envio, iremos verificar as ocorrências de forma independente, sigilosa e totalmente profissional.

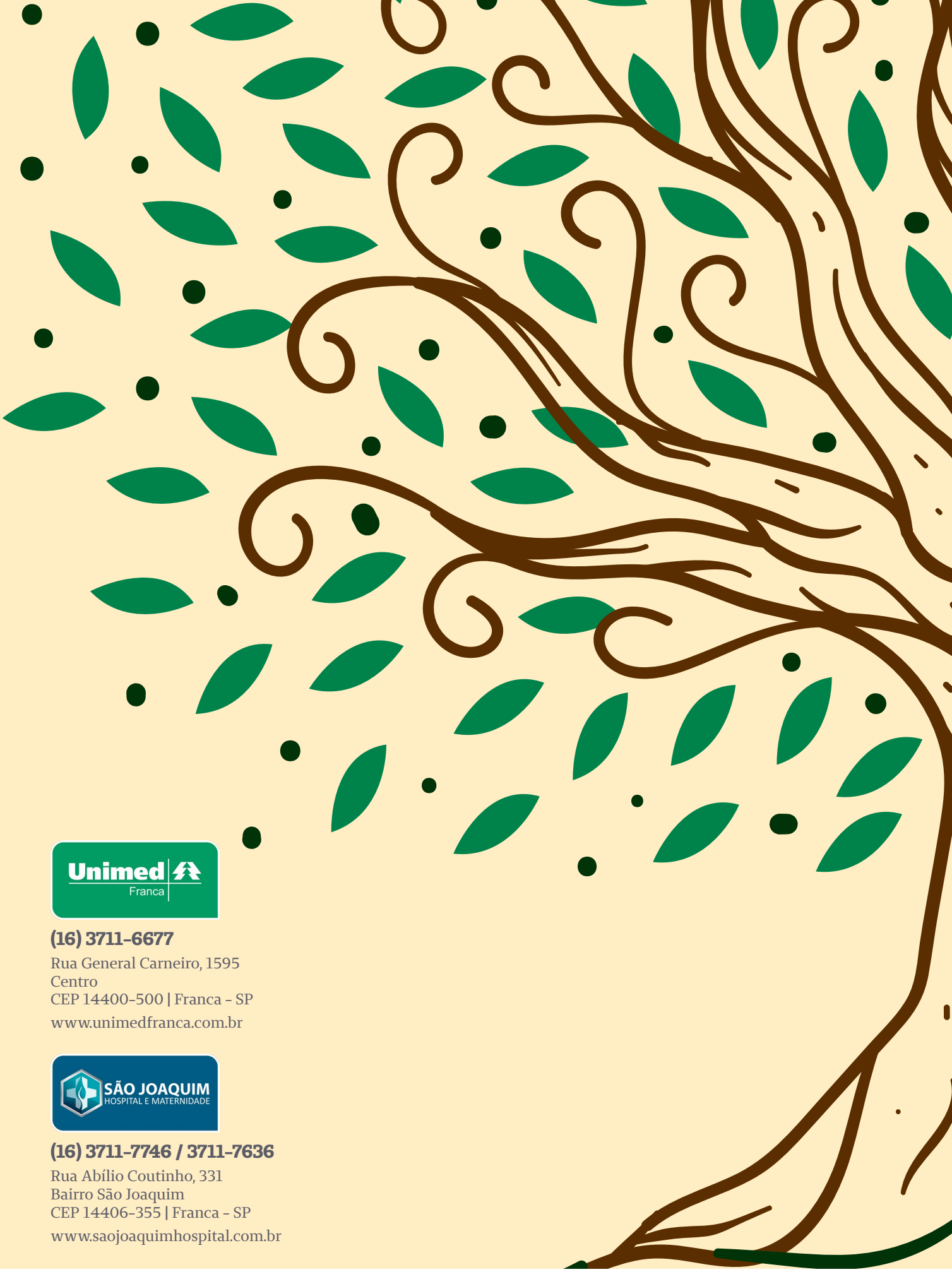
Quem faz a denúncia é responsável pela sua veracidade. As ações realizadas em cada uma das situações são de responsabilidade exclusiva da Unimed Franca.

Converse com o Comitê de Compliance e não omita detalhes. Procuramos uma Unimed melhor para todos, com ética, transparência, profissionalismo e respeito. E não mediremos esforços para alcançar esses objetivos.

Seu relato terá total discrição. Lembramos que este é um canal seguro e confiável. A denúncia é sigilosa e anônima e será encaminhada ao Comitê de Compliance da Unimed Franca.

Não serão toleradas retaliações.

Para qualquer denúncia, basta acessar o formulário no link abaixo: *www.unimedfranca.com.br/Pages/canal-de-denuncia.aspx*



Unimed Franca

(16) 3711-6677

Rua General Carneiro, 1595
Centro
CEP 14400-500 | Franca - SP

www.unimedfranca.com.br

SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE

(16) 3711-7746 / 3711-7636

Rua Abílio Coutinho, 331
Bairro São Joaquim
CEP 14406-355 | Franca - SP

www.saojoaquimhospital.com.br

Diretor Técnico: Dr. Ricardo de Oliveira Bessa | CRM 52. 643

Diretor Técnico: Dr. Paulo Sérgio Faleiros | CRM 24. 033

ANS - Nº 354783