

Título: MAN.10 – Manual Compliance Biovisão

Elaborador: Fernanda Tymburibá

Validador: Shirley Berti

Aprovador: Renato Laender

1. INTRODUÇÃO

O conceito de Compliance existe desde a década de 1990, mas só recentemente começou a ganhar força no Brasil, em especial no setor de Saúde. O termo remete a agir de acordo com uma regra, instrução interna, comando ou pedido. Estar em “Compliance” é estar em conformidade com leis e regulamentos externos e internos - o que garante no contexto da Saúde transparência e, conseqüentemente, ganho de qualidade e segurança ao paciente ao mitigar atos de corrupção, danos financeiros e até questionamentos à moral.

O comportamento das pessoas em geral e o comportamento fraudulento das pessoas em particular sempre teve um apelo especial, o que leva todos a se aproximarem do tema. Além do interesse puramente pessoal, existem também inúmeras necessidades econômicas para lidar com o fenômeno multifacetado de Compliance. (LAMBOY, 2017).

Vivemos em um país onde casos de corrupção fazem parte do dia a dia do noticiário. Na Saúde, ouvimos falar sobre fraudes em Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs) e até de relações nebulosas entre alguns profissionais e a cadeia produtiva. O Compliance se torna peça chave para a gestão estratégica de organizações que querem, acima de tudo, demonstrar essa transparência nas relações - tarefa que não é nada fácil, mas precisa ser encarada com dedicação.

A questão é que estar em Compliance vai muito além de apenas estar em conformidade. Antes é preciso estabelecer com o que se está e promover um estado de conformidade.

Na Clínica Biovisão, por questões de cultura dos diretores temos como um caminho natural a implantação de um programa de Compliance. O engajamento e maturidade dos líderes e liderados aos padrões éticos estabelecidos nos valores da empresa, fazem com que tenhamos um programa robusto de Compliance, conforme nossa cultura organizacional.

2. BREVE HISTÓRIA DA BIOVISÃO

Em 1971, Doutor Renato Cruz Laender, nosso fundador, formou-se na Faculdade de Ciências Médicas de Minas Gerais. Ainda durante o curso de medicina, ele se interessou pela Oftalmologia pois percebeu a importância da visão dos pacientes, sua enorme complexidade e as múltiplas interações que afetavam várias áreas de suas vidas. O seu interesse foi direcionado em atividades acadêmicas e pesquisas na área da oftalmologia, tendo sido então, ao final do curso, sua escolha

racional, lógica, mas apaixonada. Em 1973, concluiu a residência em oftalmologia pela Clínica de Olhos da Santa Casa de Misericórdia, no serviço do professor Geraldo Queiroga.

Nesse mesmo ano casou-se com Nadja Ribeiro Laender que sempre o apoiou e o incentivou. Desta união tiveram três filhos: Leticia Laender formada em Direito, Dr. Fabricio Laender formado em Medicina e Mariana Laender formada em Administração.

Devido ao aumento da demanda clínica, Dr. Renato percebeu a necessidade de criar um espaço para procedimentos mais complexos, sempre buscando melhorar e aumentar a qualidade do atendimento para seus pacientes. Em 1999 nasce a “Biovisão Centro Especializado em Microcirurgia Ocular LTDA”, no mesmo endereço, porém no 2º andar. O seu objetivo sempre foi o de trazer o que havia de mais moderno, tecnologia de ponta e médicos qualificados, imbuídos em proporcionar atendimento diferenciado e humanizado.

Dr. Renato Laender tem como premissa a inovação e a segurança do paciente. Ser competente e bem-sucedido requer dedicação que resultam em conquistas como conhecimento, foco no atendimento ao cliente e qualidade.

Seguindo o legado de seus passos, Dr. Fabricio Ribeiro Laender (filho), segue a frente da Governança corporativa, hoje Sócio Diretor da Clínica Biovisão, formado pela faculdade de Ciências Médicas de Minas Gerais em 2005, especializado em oftalmologia pela Clínica de Olhos da Santa Casa de Belo Horizonte no período de 2006 a 2009, e Fellow de Retina Clínica e Cirúrgica no período de 2009 a 2011. Atualmente, Dr. Fabrício é preceptor de retina cirúrgica, chefe da unidade de Catarata da Clínica de Olhos na Santa Casa de Belo Horizonte, Membro do Conselho Brasileiro de Oftalmologia, Membro Internacional da American Academy of Ophthalmology e American Society of Catarata and Refractive Surgery.

Assim, Dr. Renato Laender e Dr. Fabrício Laender instituíram como diretrizes da Instituição:

Valorizar a competência de médicos e demais colaboradores, por meio de capacitação e atualização técnico-científica.

Informar e atuar de forma responsável em questões de saúde, segurança e meio ambiente. Conscientizar colaboradores e fornecedores, a fim de minimizar riscos nos procedimentos realizados.

Seguir os preceitos da legislação, as diretrizes do sistema de gestão da qualidade, assim como as diretrizes da empresa por meio de regimento interno.

Atender pacientes com humanismo e ética, oferecendo atendimentos oftalmológicos com excelência, qualidade, tecnologia e custo equilibrado.

Otimizar processos e analisar constantemente a eficácia do funcionamento da instituição, a fim de promover a evolução do sistema de gestão.

Considerando toda a evolução citada acima, com um Sistema de Gestão da Qualidade fortalecido e amadurecido, com boas práticas, conformidades, direcionamento para evolução da gestão de pessoas e processos, trazidas pelas próprias normas de Gestão da Qualidade, enxergamos um ambiente propício e a necessidade de um Programa de Compliance como um caminho natural e certo para seguirmos, com direcionamentos

3. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO: Realizar serviços oftalmológicos de qualidade com atendimento humanizado, diagnóstico preciso e tecnologia.

VISÃO: Ser um centro de referência regional em oftalmologia.

VALORES Ética • Inovação • Excelência • Competência • Valorização do Ser Humano • Compromisso com pacientes e médico

PROPÓSITO VEJA O QUE HÁ DE BOM NA VIDA

4. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO BIOVISÃO

Nosso Planejamento Estratégico é acompanhado mensalmente e revisto a cada 2 anos. Todos os pontos fracos e ameaças são trabalhados buscando o crescimento e a retenção de clientes na organização. Bem como os pontos fortes são mantidos e aprimorados, e as oportunidades são exploradas, fazendo que a BIOVISÃO permaneça em um desenvolvimento saudável.

Em um mercado competitivo, o planejamento estratégico deixou de ser um luxo, e passou a ser uma ferramenta de trabalho básica, uma questão de sobrevivência e longevidade empresarial.

5. PILARES GERAIS DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

Uma empresa comprometida com a ética e integridade, deve implantar um Programa de Compliance, com diretrizes claras e alinhadas. Trata-se, como citado por Serpa (2016) da promoção da cultura em que as pessoas que se relacionam com a empresa sejam encorajadas a cumprir leis e agir de forma ética. Conforme (Kalay 2017), um Programa de Compliance é um sistema complexo e organizado, que interage com outros processos de negócios da empresa. Composto por 9 pilares, depende de uma estrutura múltipla, que inclui pessoas, processos, sistemas eletrônicos, documentos, ações e ideias.

1º PILAR) Suporte da alta administração: Um robusto programa de Compliance deve receber o aval explícito e apoio incondicional dos mais altos executivos da empresa. Na Biovisão, a coordenadora do setor de Qualidade é responsável pelo acompanhamento do Compliance, com o apoio da diretoria, administração e lideranças, para garantir que o programa seja eficaz para prevenir, detectar e punir as condutas empresariais antiéticas.

2º PILAR) Avaliação de Riscos: Riscos são eventos com impactos negativos no atingimento de um objetivo. Portanto é muito importante que, antes de se falar em avaliação de riscos, se conheça os objetivos de sua empresa e do seu programa de Compliance, pois este pilar é uma das bases do sucesso do programa de Compliance, uma vez que o código de conduta, as políticas e os esforços de monitoramento deverão ser construídos com base nos riscos que forem identificados como relevantes durante esta fase de análise. Na Biovisão, os riscos assistenciais e estratégicos estão mapeados em planilhas com análise semestral da efetividade das barreiras. Anualmente, também é realizado o levantamento dos cenários internos e externos com a utilização da metodologia SWOT.

3º PILAR) Código de Conduta e políticas de Compliance: Após a avaliação dos riscos e identificação das leis e regulamentações aplicáveis a suas operações, inicia-se a documentação do Programa de Compliance e a elaboração das políticas internas institucionais. Essa documentação serve como a formalização inicial daquilo que é a postura da empresa em relação aos diversos assuntos relacionados a suas práticas de negócios, e servirá como uma bússola que os funcionários para o caminho de práticas éticas e legais na condução de suas atividades. Na Biovisão temos o Manual do Colaborador, Código de Integridade (aplicável ao colaborador, corpo clínico e fornecedores) e políticas institucionais internas.

4º PILAR) Controles Internos: Os controles internos são mecanismos que minimizam os riscos operacionais e de Compliance. São utilizados indicadores, planilhas de controle de resultados, registro de desvios de qualidade e auditorias internas como controles internos.

5º PILAR) Treinamento e Comunicação: É de suma importância que o Manual Compliance da Biovisão seja devidamente comunicado aos colaboradores, fornecedores e corpo clínico. Cada funcionário e parceiro da empresa, deverá entender os objetivos do Programa de Compliance, as regras e, talvez o mais importante, seu papel para garantir o sucesso do programa. Todos os colaboradores, médicos e fornecedores parceiros deverão assinar o termo de leitura do Manual de Compliance da Biovisão (anexo 01), que deverá ficar disponível no setor de Recursos Humanos/Relacionamento com o Cliente.

As diretrizes do documento são reforças mensalmente em reuniões do setor de Recursos Humanos com os colaboradores e anualmente em reunião do corpo clínico.

6º PILAR) Canais de Denúncias: Os canais de comunicação do tipo “Canal de Denúncia” fornecem aos funcionários e parceiros comerciais uma forma de alertar a empresa para potenciais violações ao Código de Conduta, a outras políticas ou mesmo a respeito de condutas inadequadas de funcionários ou terceiros que agem em nome da empresa. Além de ser esperado pelos reguladores que as empresas implementem este tipo de canal de comunicação, no qual os funcionários ou parceiros comerciais podem entrar em contato para relatar suas preocupações e denúncias de forma confidencial e anônima, e dentro dos termos da lei local, este tipo de canal é a

principal fonte de identificação de fraudes. Na Biovisão adotamos a Ouvidoria como sendo o acesso ao canal de denúncias.

7º PILAR) Investigações Internas: A Biovisão, em parceria com o setor Jurídico, possui processos internos que permitam investigações para atender prontamente às denúncias de comportamentos ilícitos ou antiéticos. Tais processos devem garantir que os fatos sejam verificados, responsabilidades identificadas e, em sendo necessário, definir as sanções (medidas disciplinares, por exemplo) e ações corretivas mais apropriadas e consistentes a serem aplicadas, não importando o nível do agente, gerente ou funcionário que as causou.

8º pilar) Due diligence: Empresas que realizam negócios por meio de parceiros, representantes ou revendedores devem adotar um robusto processo de due diligence (ou avaliação prévia à contratação) para entender de forma abrangente a estrutura societária e situação financeira do terceiro, bem como levantar o histórico dos potenciais agentes e outros parceiros comerciais, de forma a verificar se estes têm histórico de práticas comerciais antiéticas ou que, de outra forma, poderá expor a empresa a um negócio inaceitável ou que envolva riscos legais. Na Biovisão, os setores de Farmácia e Manutenção são responsáveis pela execução desta avaliação prévia da contratação e também durante o processo de requalificação do fornecedor.

9º pilar) Auditoria e Monitoramento: A robustez de um programa de Compliance se mede pela sua efetividade e para saber se o programa de Compliance está caminhando na direção correta, é necessário implementar um processo de avaliação constante, chamado monitoramento, bem como auditorias regulares, que visam identificar se os diversos pilares do Programa de Compliance estão funcionando conforme planejado, se os efeitos esperados da conscientização dos funcionários estão se materializando na empresa e se os riscos identificados previamente estão sendo controlados como previsto (e, também, se novos riscos surgiram no decorrer das operações). Semestralmente, o setor de Qualidade realiza o monitoramento do cumprimento das diretrizes do Compliance conforme diretrizes descritas no anexo 02.

6. PROGRAMA COMPLIANCE BIOVISÃO E PILARES ESPECÍFICOS DA BIOVISÃO

O Programa de Compliance da Biovisão é composto por 4 grandes blocos: Gestão de riscos com foco na Segurança do Paciente, Melhoria Contínua com foco em auditoria e monitoramento, Engajamento com foco em comunicação e treinamento e por último e não menos importante a Integridade com foco em Condutas e Políticas Internas.



Figura 1 Programa de Compliance

Fonte: Empresa Biovisão

6.1 PILAR GESTAO DE RISCO

O Núcleo de Segurança do Paciente – NSP, em conjunto com o Setor de Qualidade, monitora e avalia os riscos existentes na assistência ao paciente e os riscos institucionais, reunindo estes riscos em mapas de Gestão de Risco.

6.2 PILAR MELHORIA CONTINUA

O monitoramento das ocorrências é realizado pelos registros de desvios de qualidade e de clientes internos e externos.

Anualmente são discutidos planos de melhoria para o alcance dos objetivos estratégicos propostos.

6.3 PILAR ENGAJAMENTO

O engajamento adequado dos colaboradores aos processos da Biovisão depende, dentre outros fatores da comunicação interna e da realização de treinamentos.

A comunicação interna é basicamente o fluxo de comunicação entre os integrantes da organização, e sua eficácia é indispensável para a gestão estratégica da empresa. Empresas em que gestores se colocam dispostos e acessíveis aos liderados tornam o processo de comunicação interpessoal facilitado e a confiança e comprometimentos são elevadas entre os colaboradores.

Treinamentos são imprescindíveis para a execução das rotinas conforme os procedimentos padronizados, resultando no alcance dos resultados esperados.

Anualmente, a satisfação dos colaboradores com comunicação é analisada anualmente, na Pesquisa de Clima Institucional.

6.4 PILAR INTEGRIDADE

Como citado por Antonik (2016, p.166), “a consistência entre o escrito e o vivido colabora fortemente para as relações de sustentáveis e para o clima ético da organização”. Assim, a integridade nas relações, alinhadas aos valores organizacionais e as regras previstas no código de conduta, proporcionam que a empresa seja vista forma diferenciada no mercado.

7. CÓDIGO DE INTEGRIDADE

O Código de Integridade estabelece os princípios, diretrizes e normas de conduta que devem orientar a atuação de todos os colaboradores, considerados aqueles que mantêm vínculo trabalhista com a empresa, bem como a administração/diretoria da Biovisão, fornecedores e demais parceiros da Biovisão.

Na implantação do Compliance, cabe à área de Recursos Humanos, coletar a assinatura do Anexo I do Manual de Compliance pelos atuais colaboradores, estagiários e médicos.

Os colaboradores, estagiários e demais parceiros devem agir com integridade na condução das ações e atividades desempenhadas na empresa, cabendo-lhes:

- I - Conhecer e observar as regras constantes deste Código de Integridade;
- II - Denunciar, formalmente, ao setor de Ouvidoria a ocorrência de situações que possam sugerir infrações às regras constantes deste Código de Integridade.

7.1 MANUAL DE CONDUTA

O Manual de Conduta reúne as principais orientações éticas para a condução dos nossos negócios. Além deste manual, o colaborador, ao ser admitido na Biovisão, também recebe uma versão resumida, impressa, contendo os direitos e deveres do colaborador.

7.1.1 Responsabilidades

As diretrizes contidas no Manual de Conduta devem ser observadas por todos os colaboradores, médicos corpo clínico da Biovisão e fornecedores, no desempenho de suas funções. São considerados colaboradores: diretores, administração, funcionários, estagiários, jovens aprendizes e possíveis voluntários.

7.1.2 Diretrizes do Manual de Conduta**SÃO DEVERES:**

- ✓ Cumprir com presteza as solicitações de seus superiores hierárquicos, bem como praticar a gentileza com seus colegas de trabalho.
- ✓ Desempenhar as atividades com zelo, atenção e competência, aliados ao espírito de colaboração, observando sempre a máxima disciplina no local de trabalho.
- ✓ Zelar pela ordem e asseio no local de trabalho, pela boa conservação das instalações, equipamentos e máquinas, comunicando quaisquer defeitos ou anomalias.
- ✓ Trabalhar com segurança de forma a evitar acidentes, utilizando os equipamentos de segurança individual indicados e fornecidos pela CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédios) e pela empresa.
- ✓ Comunicar ao setor de Recursos Humanos toda e qualquer alteração ocorrida, como mudança de endereço, estado civil, conclusão de curso escolar, nascimento ou morte de membros da família, entre outros, apresentando documentos comprobatórios.
- ✓ Tratar de forma educada e gentil todo e qualquer cliente e colaborador, priorizando o atendimento acolhedor a qualquer cliente, independentemente da situação ocorrida.
- ✓ Denunciar, formalmente, ao setor de Ouvidoria a ocorrência de situações que possam sugerir infrações às regras constantes deste Manual.
- ✓ Participar de treinamentos quando convocados, em especial os relacionados ao programa de integridade da empresa.
- ✓ Não realizar empréstimo, em dinheiro, da Biovisão, a qualquer pessoa ou familiares, em nome próprio ou em nome da Biovisão.
- ✓ Não realizar doação em dinheiro, produtos ou serviços, em nome próprio ou da Biovisão.
- ✓ Zelar pelos documentos relativos à empresa e aos pacientes.

É EXPRESSAMENTE PROIBIDO:

- ✓ Utilizar o próprio celular nas dependências da empresa durante o horário de trabalho.
- ✓ Acessar e-mail particular ou quaisquer conteúdos que estejam fora do objetivo da empresa.
- ✓ Acessar sites com conteúdo ilícitos e/ou proibidos; utilizar pen-drives, HD's externos, DVD ou quaisquer mídias externas.
- ✓ Enviar e-mail da Biovisão contendo documentos, arquivos e quaisquer outros modos de registro com informações pertinentes à empresa.
- ✓ Divulgar, por qualquer meio, assunto de natureza privada da empresa, no que diz respeito ao sigilo de dados e negociações.
- ✓ Ter fora da empresa ocupações que possam perturbar seu trabalho, prejudicar os interesses da empresa ou que a esta sejam antagônicos ou concorrentes.
- ✓ Disseminar propaganda política ou religiosa nas dependências da empresa.
- ✓ Utilizar-se de colaboradores da empresa para seus interesses particulares.
- ✓ Portar arma de qualquer natureza.

- ✓ Ingerir bebidas alcoólicas, bem como apresentar-se embriagado no local de trabalho.
- ✓ Expor mercadorias ou exercer qualquer tipo de comércio durante o horário de trabalho.
- ✓ Fazer serviço para si ou para terceiros usando máquinas, ferramentas ou quaisquer outros materiais da empresa.
- ✓ Promover brincadeiras, algazarras, gritarias, bem como utilizar-se, na comunicação, de palavras de baixo calão.
- ✓ Armazenar alimentos dentro dos setores que não sejam as copas.
- ✓ Permanecer nas recepções da empresa durante o horário de almoço.
- ✓ Permitir acesso de pessoas não autorizadas na área de trabalho.
- ✓ Oferecer, prometer ou entregar dinheiro, valores e presentes visando obter benefício ou vantagem indevida para si ou para outrem, em nome próprio ou da Biovisão. Estão incluídos no conceito de “presentes” para fins da proibição entre outros, viagens, jantares, almoços, lanches e ingressos para laser. Não estão incluídos no conceito de “presentes” para fins da proibição o oferecimento de brindes institucionais, sem valor comercial, como canetas, pen drive, livros, agendas, doces, bem como oferecimento de almoços/jantares para a Biovisão, a quem caberá a escolha de quem a ele comparecerá. Em caso de dúvidas sobre os conceitos de “presentes” o colaborador poderá utilizar a Ouvidoria como opção dúvidas, antes do recebimento.

7.2 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 Biovisão devem seguir as seguintes diretrizes:

- ✓ Não manifestar opiniões dando a entender ou subentender que se trata de posicionamento oficial da Biovisão.
- ✓ Não divulgar ou compartilhar imagens, vídeos ou informações internas da Biovisão ou de pacientes, sem consentimento da Administração, Diretoria e autorização prévia do paciente. Caso seja necessário, o setor de Marketing deverá ser previamente acionado.
- ✓ Computadores e servidores, inclusive e-mails enviados e recebidos, são de propriedade da Biovisão, e seus conteúdos não são considerados privados, exceto quando exigido por legislação específica

Em conformidade com os códigos de conduta das profissões e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é dever de todos os colaboradores manter o sigilo de:

- ✓ Todas as informações relativas ao paciente, incluindo as presenciadas durante o procedimento médico
- ✓ Do estado de saúde do paciente, bem como o andamento do tratamento.
- ✓ Dados do prontuário do paciente.

7.3 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, sendo realizados 3 orçamentos, após a aprovação de uma Ordem de Serviço.

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 Biovisão devem estar comprometidos com as políticas e procedimentos da Biovisão e respeitas as políticas internas, 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.

NÃO EXECUTAR CORRUPÇÃO e SUBORNO

A reputação de honestidade e integridade da Biovisão não deve ser colocada em risco pelo oferecimento, pagamento ou recebimento de vantagens indevidas. Qualquer conduta que possa ser enquadrada na definição de corrupção é proibida pelas leis aplicáveis e está em desacordo com os padrões e princípios éticos adotados pela clínica. Desta forma, é terminantemente proibido aos colaboradores tirar proveito indevido da relação institucional com clientes, inclusive agir com abuso de poder, agressão verbal, declarações falsas ou prática comercial injusta.

O nome da Biovisão não deve ser usado para obter benefício próprio ou a terceiros.

Fica proibido:

Oferecer, autorizar a oferta, ou sugerir suborno;

Aceitar, pagar ou receber suborno;

Obter acesso não autorizado a informações confidenciais, se comprometer ou se omitir a agir, independentemente de que o resultado poderia ter sido o mesmo, caso o suborno não tivesse ocorrido;

Movimentar fundos que conhecidamente ou por suspeita estejam sendo utilizados para suborno ou corrupção.

7.3.1 Realização de contratos

A celebração de contrato ou outra sorte de ajuste com pessoas físicas (autônomos) e/ou empresas privadas está condicionada às condições:

- ✓ A escolha será realizada por meio de critérios técnicos, que reúnam condições técnicas

para o desempenho das atividades demandadas.

- ✓ Não praticar atos ilícitos em especial os descritos no Art. 5º da Lei Anticorrupção nº 12.846/13.
- ✓ Respeitar a legislação brasileira, em especial a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), a legislação de segurança do trabalho e a legislação ambiental.

8. DENÚNCIAS E VIOLAÇÃO

Todos que se relacionam com a Biovisão devem comunicar as violações ou possíveis violações às diretrizes deste Manual à Ouvidoria, que está acessível em: www.biovisao.com.br ou pelo e-mail ouvidoria@biovisao.com.br.

Os relatos poderão ser feitos de forma anônima, caso o denunciante opte por não se identificar. A Biovisão, em conjunto com o setor Jurídico, assume o compromisso de manter o sigilo das denúncias e do denunciante.

A Ouvidoria fica obrigada a promover a apuração imediata da denúncia, seguindo os procedimentos:

- ✓ Analisar os fatos apresentados, solicitando ao denunciante o envio de informações e documentos complementares, quando insuficientes os dados preliminares (caso o denunciante se identifique).
- ✓ Encaminhar o processo para a Diretoria e Setor Jurídico da Biovisão.
- ✓ Manter o sigilo da denúncia.

Poderá ser aplicada sanção relacionada a denúncias referentes a colaboradores, médicos e demais parceiros da Biovisão, formalizando o registro no Recursos Humanos que manterá a documentação disponível para fiscalizações e auditorias.

Caberá à ouvidoria, administração, diretoria (incluindo o diretor clínico quando a denúncia envolver o do clínico) acompanhar os trabalhos do jurídico e dos demais órgãos envolvidos na apuração das denúncias.

9. DAS RELAÇÕES COM O MEIO AMBIENTE

Os colaboradores e corpo clínico da Biovisão deverão empreender ações que gerem resultados favoráveis à preservação ambiental e dos recursos naturais:

- ✓ Consumir ou utilizar água e energia elétrica de forma racional e sem desperdício.
- ✓ Fazer o descarte correto de resíduos, conforme diretrizes do Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS).
- ✓ Desligar os equipamentos e aparelhos elétricos quando não estiverem sendo utilizados (quando for permitido desligar).

- ✓ Utilizar garrafas de água próprias, utilizando de copos plásticos somente quando realmente for necessário.
- ✓ Fazer uso de papel de rascunho, sempre que possível. É proibido o uso de rascunhos que contenham informações sigilosas. A lado já escrito no papel de rascunho deverá ser inutilizado com um risco.

10. POLÍTICAS INSTITUCIONAIS DA BIOVISAO

Política empresarial é a guia de definições estratégicas que são os alicerces da organização. São políticas internas, parâmetros, balizamentos ou orientações que facilitam e servem de base para as tomadas de decisão em qualquer nível da empresa. A política empresarial padroniza a linguagem utilizada em todos os departamentos e operações.

POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

A gestão de pessoas deve estar direcionada a soluções que proporcionem condições adequadas ao desenvolvimento, valorização e retenção de pessoas. As lideranças devem adotar modelos de gestão e ambientes de trabalho capazes de motivar e comprometer as pessoas com a estratégia empresarial, visando o desenvolvimento das competências profissionais, a excelência e o alcance dos objetivos organizacionais.

POLÍTICA DA QUALIDADE

A política da qualidade da Biovisão tem como propósito oferecer um serviço humanizado e altamente qualificado aos seus clientes, com o propósito de aumentar a segurança e satisfação do cliente interno e externo.

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

A presente política tem como objetivo regimentar as ações comunicacionais da Biovisão desde o compartilhamento de seus valores, missão, visão e suas ações e atividades, desde que, suas articulações sejam pautadas pelos planos e objetivos traçados pela empresa e possibilitem maior transparência e credibilidade.

A comunicação tem caráter normativo no que tange assuntos relacionados à imagem, identidade e cultura organizacional. O alinhamento dos princípios da organização com a comunicação é necessário para cumprimento da missão da organização e também alcance dos objetivos propostos em cada perspectiva do mapa estratégico.

POLÍTICA DE CUSTOS

A presente política tem o objetivo analisar e monitorar os custos da Biovisão, promovendo uma gestão financeira adequada, através de estudos de custos e análises voltados para a melhoria dos processos e sustentabilidade da empresa.

POLÍTICA DA RASTREABILIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A informação é um recurso fundamental para o desenvolvimento das atividades da Biovisão e, como tal, necessita ser protegida. A Política da Rastreabilidade e Segurança da Informação visa preservar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade da informação. Este documento estabelece os princípios e diretrizes que norteiam a segurança da informação na Biovisão. É aprovado e divulgado por decisão da Administração, que apoia e fomentam as iniciativas necessárias ao alcance dos objetivos da segurança estabelecidos.

POLÍTICA DO GERENCIAMENTO DE RISCO

Utilizamos a metodologia FMEA de forma a diminuir a probabilidade potencial de ocorrer eventos adversos (falhas) durante os procedimentos garantindo a qualidade dos processos assistências num todo, onde irá relacionar todos os tipos de falhas que possam ocorrer, descrevendo, para cada tipo de falha suas possíveis causas e efeitos, relacionar as medidas de detecção e prevenção de falhas que estão sendo, ou já foram tomadas, e, para cada causa de falha, atribuir índices para avaliar os riscos e, por meio destes riscos, discutirem medidas de melhoria.

Estabelecer procedimentos para o gerenciamento de riscos.

Na Biovisão, consideramos como passíveis de gerenciamento de riscos:

Pessoas (funcionários, clientes, pacientes) onde quer que elas estejam ou trabalhem;

Meio ambiente, como receptor dos resíduos sólidos e/ou líquidos;

Responsabilidade legal, vinculadas às atividades dos profissionais atuantes na assistência ou áreas administrativas. A responsabilidade pode ser perante a legislação aplicável ou as autoridades internas da Biovisão;

Propriedade (imóvel, instalações, equipamentos, produto, material, insumos);

Processos que envolvem atividades rotineiras;

Resultados financeiros.

POLÍTICA DO CONSENTIMENTO INFORMADO

Estabelecemos na Biovisão as diretrizes para a aplicação do processo denominado "Consentimento Informado" e seu registro em prontuário clínico. Por meio dessa política nos propomos:

-Descrever o conceito de Consentimento Informado e os critérios de aplicação;

-Descrever o processo e os agentes envolvidos na aplicação do Consentimento Informado aos pacientes.

POLÍTICA AMBIENTAL

A presente política tem como objetivo o controle sistemático dos resíduos desde a sua geração até a sua destinação final, considerando o resíduo reutilizável ou reciclável como um bem socioeconômico, em conformidade com a legislação vigente.

POLÍTICA DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

A presente política tem por objetivo o favorecimento da relação de cooperação existente entre a Biovisão e os fornecedores com o intuito de assegurar o abastecimento e a qualidade dos produtos e serviços, visando como resultado final a garantia da assistência prestada.

POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

Apresenta as regras a respeito das relações entre a Biovisão e usuários do sistema de saúde, definindo os direitos e deveres do paciente.

POLITICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

Tem o objetivo estabelecer diretrizes para promover a prevenção, controle e mitigação de incidentes com os pacientes, desenvolver uma cultura de segurança entre as equipes de saúde e fomentar a melhoria dos processos de cuidado.

11.0 ANEXOS

Anexo 01 - Declaração de leitura do Manual Compliance da Biovisão

Anexo 02 - Check list de verificação do cumprimento do Compliance

12.0 REFERÊNCIAS

ANTONIK, Luís R. Compliance, ética, responsabilidade social e empresarial: Uma Visão Prática. Alta Books, Rio de Janeiro, 2016.

ANDRADE, Vivian Nicele. Implantação do Programa de Compliance em Cooperativa de Trabalho Médico e Operadora de Planos de Saúde. Relato da Experiência na Unimed Belo Horizonte. São Paulo. 2016.

BRASIL, Lei 12.846, de 01 de agosto de 2013. Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências. DOU, Brasília, DF, 01 de agosto de 2013. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm.

BRASIL, Decreto Federal n.º 8.420, de 18 de março de 2015. Regulamenta a Lei no 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências.

Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8420.htm.

CRUZ, Marco. Fazendo certo a coisa certa. Como criar, implantar, monitorar programas efetivos de Compliance. Ebook, 2015.

GIOVANINI, Wagner. Compliance. A excelência na prática. São Paulo. 2014.

LAMBOY, Christina Karl. Manual de Compliance. 1 Edição. São Paul. Instituto ARC. 2017

MAGNUS, Paulo. Compliance na Saúde hoje para sobreviver amanhã. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/compliance-na-sa%C3%BAde-hoje-para-sobreviver-amanh%C3%A3-paulo-magnus/> Acesso: 13 de setembro de 2018.

NASCIMENTO, Juliana Oliveira. O Panorama da Importância do Compliance e os seus Reflexos no Mercado e Economia Brasileira. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/negocios/dino/o-panorama-da-importancia-do-compliance-e-os-seus-reflexos-no-mercado-e-economia-brasileira-shtml/>. Acesso: 13 de setembro de 2018.

KALAY, Marcio El. Os 9 Pilares de um Programa de Compliance, 2017. Disponível em: <http://www.lecnews.com.br/info/5-compliance-week/.2017>. Acesso: 13 de setembro de 2018.

SERPA, Alexandre C. Compliance descomplicado. Ebook, São Paulo. 2016.

MAN 18 - Sistema de Gestão da Qualidade – versão 01 - 2023

Manual ONA (Organização Nacional de Acreditação) – versão 2022

19.0 CONTROLE DE ALTERAÇÕES

ITEM	NATUREZA DAS ALTERAÇÕES
02 21/09/2018 Versão 01	Inclusão dos itens: 7. CÓDIGO DE INTEGRIDADE 8. DENUNCIAS E VIOLAÇÃO 9. DAS RELAÇÕES COM O MEIO AMBIENTE
03 03/11/2021 Versão 02	Sem alterações