



Domicile

H O M E C A R E

O valor do cuidado.®

Domicile Home Care

Código de ética e conduta

SUMÁRIO

COMPROMISSO DA DOMICILE HOME CARE	03
1) MISSÃO, VISÃO E VALORES	04
2) OBJETIVO E ABRANGÊNCIA DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA.....	05
A - Introdução e aplicação deste código	
B - O que é compliance	
C - Política anticorrupção	
D - Condutas esperadas dos colaboradores da Domicile	
E - Condutas não toleradas	
3) POLÍTICA DE CADASTRO, PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO E AO SUBORNO, CONFLITO DE INTERESSES, SIGILO DAS INFORMAÇÕES E LAVAGEM DE DINHEIRO.....	12
A - Cadastro	
B - Prevenção à corrupção e ao suborno (Lei nº 12.846/13)	
C - Conflito de interesses	
D - Sigilo das informações	
E - Lavagem de dinheiro	
4) CANAIS DE COMUNICAÇÃO	16
A - Canal de denúncia	
B - Comitê de ética e disciplina	
C - Ouvidoria	
5) RESPONSABILIDADE POR VIOLAÇÕES AOS PRECEITOS DESTES CÓDIGOS.....	18
6) IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO.....	19
7) VIGÊNCIA.....	20
8) DISPOSIÇÕES GERAIS.....	20
Termo de ciência e responsabilidade	

COMPROMISSO DA DOMICILE HOME CARE

A BRAZIL HOME CARE ASSISTÊNCIA MÉDICA DOMICILIAR LTDA. - CNPJ/MF nº 05.514.464/0001-30 (“Domicile Home Care”) é sociedade especializada no segmento de Atenção Domiciliar, atuando por meio da prestação de serviços multidisciplinares, bem como no fornecimento de infraestrutura de apoio a pacientes e respectivos familiares neste tipo de regime, podendo ser contratada (i) diretamente por pessoas físicas ou jurídicas, em caráter particular, ou ainda (ii) por meio de operadoras de planos privados de assistência à saúde, do mercado de saúde suplementar.

No desenvolvimento habitual de suas atividades, a Domicile Home Care atua em conformidade com o conjunto de dispositivos normativos e resoluções aplicáveis à atividade de Atenção Domiciliar, expedidas pelo Conselho Federal de Medicina (CFM), Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (CREMESP), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), dentre outras.

Humanização, dedicação e vanguarda. Nós pensamos o tempo todo no desenvolvimento de produtos e serviços voltados à promoção e educação em saúde, melhoria contínua da qualidade de vida de nossos pacientes e familiares, além da redução e customização dos custos médicos assistenciais para as fontes pagadoras.

Essa filosofia tem pautado o crescimento e posicionando a Domicile Home Care como referência no segmento de atenção domiciliar dentro da sua área de atuação.

1) MISSÃO, VISÃO E VALORES DA DOMICILE HOME CARE

a) Missão

Aprimorar e desenvolver constantemente a atenção domiciliar e ser referência no segmento através da excelência nos serviços prestados.

b) Visão

Proporcionar soluções em atenção domiciliar integradas e personalizadas, promovendo saúde e qualidade de vida a pacientes, familiares/cuidadores, colaboradores e parceiros.

c) Valores

Humanização, comprometimento, respeito, inovação, alta tecnologia, sustentabilidade, ética, confiabilidade, transparência, entusiasmo e encantamento.

2) OBJETIVO E ABRANGÊNCIA DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

A) Introdução e aplicação do presente Código

A implementação do Código de Ética e Conduta da Domicile Home Care tem como principal objetivo estabelecer princípios éticos e de conduta, alinhados às melhores práticas de compliance, orientando as relações internas e externas, aplicáveis a todos os profissionais envolvidos no desenvolvimento de suas atividades, independentemente da hierarquia, ou de área da atuação ou formação, de forma a fortalecer a marca Domicile Home Care no mercado, por meio do bom funcionamento da empresa e da prestação de seus serviços de alta qualidade.

O Código de Ética e Conduta da Domicile Home Care reflete os valores e orienta as condutas no âmbito de sua atuação, sendo sua publicidade assegurada pela disponibilização permanente, tanto internamente como para terceiros. A ética aqui descrita deve nortear as decisões corporativas e gerenciais e reger todas as relações comerciais da Domicile Home Care.

Os termos do Código de Ética e Conduta da Domicile Home Care são de conhecimento e contam com a concordância de todos os sócios, diretores, profissionais e prestadores de serviços, por si ou por seus familiares, devendo ser respeitado em relação a quaisquer atos praticados no exercício profissional por seus empregados e colaboradores, seus clientes, fornecedores e demais partes relacionadas, inclusive, mas não se limitando a prestadores de serviços.

Regulam-se através deste Código todas as relações estabelecidas com as partes interessadas, a seguir listadas:

Colaboradores/Profissionais/Equipe Domicile Home Care – todos os profissionais envolvidos no desenvolvimento das atividades da Domicile Home Care, contratados ou terceirizados por esta última, independentemente de sua área de atuação.

Parceiros/Fornecedores - pessoas físicas ou jurídicas fornecedoras de materiais ou serviços à Domicile Home Care, incluindo profissionais integrantes da equipe multidisciplinar contratada para o desenvolvimento das atividades inerentes à Atenção Domiciliar.

Pacientes/Clientes – todos os que de alguma forma contratam, direta ou indiretamente, os serviços de Atenção Domiciliar desenvolvidos pela Domicile Home Care, sejam pessoas físicas ou jurídicas; e Governo/Órgãos Governamentais – todos os órgãos e agências reguladoras, órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, órgãos de defesa ao consumidor, empresas públicas, autarquias, fundações públicas, sociedades de economia mista, empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos e vigilância sanitária.

B) O que é compliance

O termo compliance vem do inglês “to comply”, e traduz-se como: cumprir, executar, realizar, satisfazer, estar em conformidade.

Assim, “estar em compliance” significa dizer que determinado ente encontra-se em conformidade com as leis e regulamentos, internos e externos, pautados na ética e idoneidade acima de tudo, sendo que este estado é individual de cada componente dentro de sua instituição.

O conceito de compliance não atinge previsões meramente regulamentares ou legais, pois engloba outros princípios pautados na conduta ética e idônea. Portanto, ainda que inexistam descumprimento legal ou de qualquer outro regulamento positivado, se determinada conduta for praticada e trazer consequências negativas à empresa ou instituição, ocasionando, assim, riscos à sua boa reputação, à sua imagem, ou comprometendo a continuidade de suas atividades, deverá ser punida de acordo com as normas que a regulamentam.

Assim, as regras adotadas neste Código visam adequar, aprimorar e garantir o bom funcionamento dos controles internos da Domicile Home Care, visando à mitigação de riscos operacionais, reputacionais, legais, e assegurar o cumprimento das leis anticorrupção.

C) Política anticorrupção

A Domicile Home Care não tolera qualquer prática de atos de corrupção e/ou suborno por ou em favor de seus colaboradores e, por este motivo, incentiva seus sócios, executivos/administradores, empregados, prepostos, pacientes e familiares, clientes e fornecedores a reportarem imediatamente, na forma aqui disciplinada, qualquer tipo de suspeita de atos ilícitos, desde o momento em que notarem a simples

possibilidade de sua ocorrência.

Neste sentido, no âmbito deste Código, é vedado a qualquer colaborador, sócio, executivo/administrador, parceiro de negócio ou franqueado e seus empregados e prepostos, agindo em nome da Domicile Home Care, entregar, oferecer, prometer ou ainda pagar qualquer valor, doação de presente ou brinde para qualquer autoridade governamental, terceira pessoa a ele relacionada ou para qualquer outra pessoa ou entidade do setor comercial ou privado, com a intenção de induzir o receptor a abusar de sua posição ou de obter vantagens indevidas para si. Tais vedações independem do fato de que a conduta envolva funcionários e/ou autoridades governamentais, empresas do setor privado ou mesmo indivíduos, não importando o valor envolvido.

Assim, quaisquer novas contratações de empregados ou contratação com fornecedores de materiais, incluindo, mas não se limitando a medicamentos e equipamentos, bem como de quaisquer serviços no desenvolvimento habitual das atividades da Domicile Home Care, será sempre analisada com as cautelas necessárias, quando esta pessoa se tratar de (a) autoridade governamental (esteja ela, no momento, em exercício ou não); (b) entidade na qual a autoridade governamental tenha investimentos substanciais ou interesse financeiro; e/ou (c) parente de autoridade governamental.

D) Condutas esperadas dos colaboradores da Domicile Home Care

São condutas incentivadas e esperadas dos colaboradores da Domicile Home Care:

1. Ser ético e pautar as relações entre as partes interessadas, listadas anteriormente, em ética, honestidade, idoneidade e transparência, estabelecendo, assim, linhas de relacionamento técnico, ético e funcional perante seus pacientes e familiares.
2. Agir de modo a proporcionar segurança, transparência, honestidade, confiança e respeito nos pacientes e familiares, empregados, colegas de profissão e todas as pessoas que de alguma forma participam do sistema de Atenção Domiciliar, incluindo, mas não se limitando à equipe multidisciplinar vinculada à Domicile Home Care nos atendimentos realizados (independentemente se contratadas por vínculo empregatício ou por meio de prestadores de serviços).
3. Agir sempre de modo a respeitar os direitos humanos de todo paciente e familiares, sendo tais

direitos pautados nos seguintes fundamentos:

a) Respeito à vida, em sua integralidade. Assim sendo, todas as vidas deverão ser respeitadas e consideradas como únicas.

b) Autonomia, isto é, todas as pessoas possuem o direito de autodeterminação.

c) Praticar o bem, acima de tudo.

d) Preservar, sempre que possível, a integridade física, moral e espiritual.

e) Agir com fidelidade e devoção, sempre, em relação às atribuições e responsabilidades profissionais.

f) Não discriminação e aplicação de justiça para todas as pessoas.

4. Sempre que possível, interagir com o paciente assistido e/ou familiares de forma digna, simpática, respeitosa, fornecendo, inclusive, amparo às suas necessidades físicas, psicológicas e espirituais.

5. Agir sempre em cumprimento à legislação e quaisquer normas reguladoras aplicáveis ao desenvolvimento das atividades de Atenção Domiciliar, incluindo, mas não se limitar às resoluções expedidas pelo Conselho Federal de Medicina (CFM), Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (CREMESP), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), dentre outras.

6. Tratar todos os profissionais com igualdade, dignidade e respeito, e prover oportunidades baseadas em competências de trabalho, sem discriminação de raça, cor, religião, nacionalidade, gênero, idade ou deficiência física.

7. Manter colaboradores competentes e proficientes por intermédio da promoção e desenvolvimento profissional, apoiado por um programa eficaz de educação continuada.

8. Manter absoluto sigilo e respeitar a confidencialidade profissional dos pacientes no âmbito das atividades e dos serviços realizados na Atenção Domiciliar, e sobre as informações estratégicas e confiden-

ciais da Domicile Home Care.

9. Manter o mais alto padrão de integridade pessoal e profissional, de uma maneira que reflita positivamente a modalidade de serviços de Atenção Domiciliar.

10. Manter e propagar a honestidade em todas as formas de informação e evitar informações falsas, enganosas, antiéticas ou que gerem falsas expectativas.

11. Não participar de relacionamentos profissionais com finalidade de ganho próprio ilícito.

12. Fazer uso das melhores práticas profissionais, aplicando, para tanto, princípios baseados na melhor evidência científica e/ou médica assistencial, com foco em uma assistência humanizada, com dedicação, respeito, inovação, alta tecnologia e vanguarda, proporcionando soluções integradas e personalizadas aos pacientes, de forma a promover saúde e qualidade de vida aos pacientes, familiares/cuidadores, colaboradores e parceiros.

13. Fazer uso de recursos de alta tecnologia para o melhor desenvolvimento de suas atividades, promovendo a sustentabilidade, e visando, principalmente, a preservação do meio ambiente.

14. Promover a livre concorrência e refutar as práticas anticoncorrenciais ou que, de alguma forma, induzam à formação de condutas uniformizadas no mercado de assistência médica domiciliar.

15. Reportar quaisquer atos suspeitos contrários às políticas estabelecidas neste Código às autoridades competentes, ou, quando da incerteza de sua competência, a qualquer membro do Comitê de Ética e Disciplina da Domicile Home Care.

E) Condutas não toleradas

São condutas antiéticas e violadoras das políticas da Domicile Home Care e/ou à legislação pertinente os seguintes atos, puníveis de acordo com as penalidades previstas adiante neste Código:

1) É terminantemente proibido aos colaboradores da Domicile Home Care em todos os níveis hierárquicos e em todas as áreas de formação, incluindo seus clientes e parceiros comerciais (estendendo-

-se aos seus empregados e aos prestadores de serviços) assediar os profissionais/colaboradores da Domicile Home Care, direta ou indiretamente, seja com o oferecimento de posição, cargo ou quaisquer outras vantagens e benefícios, com a finalidade de optarem por deixar a atual condição de empregados da Domicile Home Care, aplicando-se também para os casos em que o colaborador prometa vantagem a cliente ou fornecedor em troca de posição, cargo ou outros benefícios, considerando-se tais práticas atentatórias e desrespeitosas ao presente Código.

2) Não será permitido qualquer tipo de assédio, seja ele sexual, moral ou econômico.

3) Igualmente, não será permitido qualquer tipo de preconceito ou discriminação, em todas as suas modalidades.

4) As situações de conflito de interesse, nas quais o colaborador toma decisões ou pratica atos sobrepondo seus interesses pessoais sobre os da Domicile Home Care, devem ser evitadas, visto que podem afetar a boa reputação e conseqüentemente os negócios da empresa; ademais, todos devem colaborar para o bem comum da empresa, independentemente de seus interesses individuais. Assim, são exemplos de situações de conflito de interesse:

a) Relacionamentos pessoais entre colaboradores da Domicile Home Care: os relacionamentos pessoais estabelecidos entre colaboradores da empresa não podem interferir no bom desenvolvimento dos negócios.

b) Relação de parentesco: a contratação de parentesco poderá ocorrer, com a condição de que a contratação não configure subordinação direta do familiar contratado em relação ao colaborador da Domicile Home Care.

c) Situações de parentesco podem prejudicar o bom relacionamento profissional entre os demais colaboradores.

d) Atividades extras: a realização de atividades externas é permitida fora das dependências da Domicile Home Care, e desde que não interfiram ou acarretem prejuízos às atividades desenvolvidas nesta última. Adicionalmente, não é permitida a comercialização/troca/fornecimento de qualquer produto ou serviço dentro das dependências Domicile Home Care, ou no domicílio de um cliente (paciente) no qual

o colaborador venha a prestar serviços, ainda que fora do horário de expediente e independentemente do caráter gratuito ou oneroso desta conduta. Eventuais infrações serão objeto de investigação e, caso comprovadas, poderão culminar na aplicação das sanções cabíveis pelo Comitê de Ética e Disciplina da Domicile Home Care.

e) Recebimento de brindes: os colaboradores da Domicile Home Care não deverão aceitar ou oferecer brindes de caráter pessoal, de forma a influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros, independentemente do valor. Somente serão permitidos os presentes/brindes recebidos ou oferecidos entre pacientes, clientes e/ou fornecedores e os colaboradores da Domicile Home Care cujo valor não ultrapasse R\$ 50,00 (cinquenta reais), com frequência não superior a 4 (quatro) ocorrências por ano (exemplos: Natal, aniversário, Páscoa).

Observação: a lista apresentada acima é meramente exemplificativa, podendo ocorrer outras situações que caracterizem conflito de interesse não previstas neste Código.

5) Os colaboradores da Domicile Home Care jamais deverão se comunicar com os pacientes, clientes ou fornecedores de forma não profissional, realizando comentários envolvendo juízos de valores do governo, posição política pessoal ou religiosa, críticas pessoais acerca de outros colaboradores, empresas, clientes ou fornecedores. Neste sentido, os colaboradores ficam cientes, desde já, que não se presume privacidade com relação aos instrumentos fornecidos pela Domicile Home Care.

6) É terminantemente proibido o envio de mensagens, correio eletrônico ou qualquer outra troca de informação com conteúdo ofensivo e/ou discriminatório, através dos meios de comunicação fornecidos pela Domicile Home Care, entre os colaboradores, ou entre estes e seus pacientes, clientes e fornecedores. Da mesma forma, não serão admitidas gravações, filmagens, fotografias com conteúdo ofensivo e/ou discriminatório dentro do ambiente corporativo da Domicile Home Care.

3) POLÍTICA DE CADASTRO, PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO E AO SUBORNO, CONFLITO DE INTERESSES, SIGILO DAS INFORMAÇÕES E LAVAGEM DE DINHEIRO

A) Cadastro

Os clientes da Domicile Home Care deverão ser devidamente identificados por meio de cadastros individuais e completos, de modo a possibilitar a confirmação de sua origem (indicação de como chegaram à empresa), das informações fornecidas, de seu perfil e interesses, realizando-se, inclusive, entrevistas pessoais sempre que necessário.

As informações cadastrais deverão ser atualizadas periodicamente, em periodicidade não maior do que 01 (um) ano.

Toda e qualquer contratação envolvendo a Domicile Home Care deverá ser formalizada por instrumento próprio, com bases claras quanto às obrigações das partes e fixação de remuneração compatível e adequada ao produto negociado ou serviço prestado, ficando uma via original com cada parte.

Qualquer sinal de inconsistência deverá ser reportado ao Comitê de Ética e Disciplina da Domicile Home Care, e gerar a respectiva verificação pela área de cadastro, de forma que as informações prestadas sejam validadas.

B) Prevenção à corrupção e ao suborno (Lei nº 12.846/13)

A Domicile Home Care e as pessoas a ela vinculadas não podem oferecer, prometer ou dar qualquer coisa de valor, direta ou indiretamente, para qualquer terceiro – especialmente agente de governo ou autoridade, nacional ou internacional – com os quais a Domicile Home Care tenha se relacionado, esteja se relacionando ou possa vir a se relacionar, como forma de se evitar a vinculação de tal ato a eventual interesse de assegurar vantagem imprópria para si, para a Domicile Home Care ou para outrem.

Quaisquer despesas com patrocínio ou doações deverão ser autorizadas pelo Comitê de Ética e Disciplina da Domicile Home Care, em reuniões específicas, sendo vedada a destinação de recursos para custear a prática de ilícitos.

A Domicile Home Care e as pessoas a ela vinculadas não podem dificultar ou intervir em fiscalização

realizada por agentes ou órgãos públicos.

A Domicile Home Care e as pessoas a ela vinculadas não podem fraudar, manipular ou impedir licitações e contratos relacionados a órgãos governamentais.

A Domicile Home Care e as pessoas a ela vinculadas não podem, por si ou por terceiros, aceitar ou dar brindes, presentes e/ou favores com valor econômico superior a R\$ 50,00 (cinquenta reais), bem como custear viagem, hospedagem ou entretenimento a agentes públicos sem motivo lícito e autorização expressa do Comitê de Ética e Disciplina da Domicile Home Care.

A Domicile Home Care e as pessoas a ela vinculadas deverão comunicar formalmente o Comitê de Ética e Disciplina da Domicile Home Care toda vez que determinada situação e/ou operação contrariar as limitações estabelecidas ou apresentar indícios ou traços de ilicitude, para que as medidas adequadas sejam tomadas.

C) Conflito de interesses

As pessoas vinculadas à Domicile Home Care deverão tratar os clientes de forma equitativa, sem beneficiar ou prejudicar um cliente em detrimento de outro por qualquer motivo, seja de cunho pessoal ou profissional.

As pessoas vinculadas à Domicile Home Care deverão se atentar para identificar situações que representem potencial conflito e que possam interferir na sua capacidade de agir no melhor interesse dos clientes da Domicile Home Care.

As pessoas vinculadas à Domicile Home Care são proibidas de aconselhar os clientes a realizar negócio com a finalidade de obter, para si ou para outrem, vantagem indevida.

O interesse da Domicile Home Care e de seus clientes deverá prevalecer em relação ao interesse particular das pessoas vinculadas, respeitando-se, ainda, os interesses da coletividade que eventualmente venham a ser afetados.

As pessoas vinculadas à Domicile Home Care deverão comunicar formalmente ao Comitê de Ética e

Disciplina da Domicile Home Care sempre que determinada situação e/ou operação representar possível conflito de interesses ou concorrência, para que as medidas adequadas sejam tomadas.

D) Sigilo das informações

No desenvolvimento de suas atividades, as pessoas vinculadas à Domicile Home Care deverão ter acesso aos dados estratégicos, informações confidenciais, dados médicos e assistenciais dos pacientes (por meio de prontuários médicos, físico e/ou eletrônico) e propriedade intelectual da Domicile Home Care e de seus clientes (“Informações Confidenciais”) apenas na medida da competência atribuída (need-to-know basis), respeitando-se – no que couber – a proteção das senhas de acesso.

As informações confidenciais, obtidas por qualquer meio ou em qualquer fase dos trabalhos desenvolvidos, deverão ser tratadas como confidenciais e mantidas em sigilo, limitando-se sua divulgação e acesso às pessoas vinculadas à Domicile Home Care diretamente envolvidas na Atenção Domiciliar, e compartilhadas exclusivamente no ambiente de trabalho, na medida do necessário.

A confidencialidade das informações deverá ser preservada mesmo após o encerramento do vínculo das pessoas vinculadas à Domicile Home Care e/ou clientes, e um termo de confidencialidade (NDA) deverá ser assinado pelo profissional quando do encerramento do seu vínculo.

Será respeitada a privacidade dos indivíduos, de forma que serão recolhidas informações pessoais das pessoas vinculadas à Domicile Home Care e/ou clientes somente para os fins de processamento, arquivamento e uso apenas na medida do necessário e em conformidade com a legislação brasileira.

Toda entrada e saída de material de propriedade da Domicile Home Care deve ser autorizada pela administração e registrada no setor competente.

A Domicile Home Care reserva-se o direito de monitorar equipamento, sistemas e atividades na rede, incluindo, dentre outros, correio eletrônico, correio de voz, utilização da Internet e quaisquer informações armazenadas, em circunstâncias adequadas e de acordo com as leis aplicáveis.

As pessoas vinculadas à Domicile Home Care não podem compartilhar senhas que lhes são privativas ou outorgar acesso a ambientes protegidos a terceiros.

E) Lavagem de dinheiro

Lavagem de dinheiro consiste na ocultação ou dissimulação da natureza, origem, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente de conduta criminosa. No Brasil, o tema é regulado por meio de legislação específica, a saber, Lei nº 9.613/98.

De forma a combater essa prática ilícita, e, visando à preservação de sua marca e boa reputação, a Domicile Home Care possui o dever legal e ético de combater qualquer conduta suspeita ou de fato criminosa neste sentido. Para tanto, a empresa envida seus melhores esforços quando da contratação de colaboradores, clientes, fornecedores e órgãos governamentais, de forma a garantir a segurança e legalidade de suas operações/atividades, bem como contribuir ao combate a ações criminosas.

4) CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A) Canal de denúncia

O presente Código não tem por finalidade prever todas as situações possíveis, ou todas as normas e políticas aplicáveis. Portanto, na ocorrência de qualquer situação suspeita, prevista ou não neste Código, dita conduta deverá ser reportada através do canal de denúncia da Domicile Home Care (“Canal de Denúncia”), ou a qualquer membro do Comitê de Ética e Disciplina, em caso de dúvida sobre a quem denunciar.

O Canal de Denúncia da Domicile Home Care é um canal sigiloso criado para receber eventuais denúncias a respeito de suspeitas de más condutas, de infrações ao seu Código ou de descumprimento da legislação brasileira. Recebida uma denúncia, esta será tratada de forma independente e sigilosa, sendo o processo investigativo conduzido de modo profissional e isento, fazendo uso de ferramentas de investigação adequadas.

O objetivo deste canal é garantir que as melhores práticas de compliance sejam respeitadas e que as irregularidades sejam apuradas e devidamente punidas através do Comitê de Ética e Disciplina, responsável pela captação e avaliação dos impactos de determinada conduta à Domicile Home Care.

Assim, em caso de dúvida, esclarecimento, suspeita de violação de quaisquer dos termos contidos neste Código ou demais casos considerados suspeitos, a Domicile Home Care coloca-se à disposição através do e-mail: canaldedenuncia@domicilehomecare.com.br. As mensagens também poderão ser enviadas via website da Domicile Home Care, clicando na aba “Contato” e posteriormente “Canal de Denúncia”.

B) Comitê de Ética e Disciplina

Recebida a denúncia através de comunicação endereçada ao competente canal, a mesma será avaliada e processada pelo Comitê de Ética e Disciplina da Domicile Home Care. Este Comitê, composto por no mínimo 1 (um) de seus sócios e no mínimo mais 2 (dois) componentes de diferentes áreas da Domicile Home Care, a serem nomeados caso a caso conforme o teor e a origem da denúncia. O Comitê de Ética e Disciplina possui autonomia e independência, sendo a sua função precípua a adoção das medidas de investigação sobre fatos que entendam relevantes, sempre com observação e respeito à legislação pátria

vigente, inclusive com total aplicação do direito ao contraditório do denunciado e, ao final do processo, tomar a decisão de arquivamento do caso, de aplicação das penalidades cabíveis (previstas em capítulo adiante disposto), ou de medidas alternativas, conforme o caso.

Recebida qualquer denúncia, ainda que não tenha sido feita pelo Canal de Denúncia, o Comitê de Ética e Disciplina compromete-se a, dentro de no máximo de 7 (sete) dias corridos, dar início aos procedimentos investigatórios pertinentes, cuja finalização deverá ocorrer, impreterivelmente, dentro do prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, após o qual será apresentada a decisão do caso, de aplicação imediata e sem a possibilidade e de novas contestações pelos envolvidos.

Nos casos em que a denúncia recair sobre integrante deste Comitê, o membro denunciado deverá afastar-se de suas funções até o final das apurações, podendo ou não ocorrer a nomeação de membro para substituí-lo, conforme o caso.

Por fim, o Comitê de Ética e Disciplina aplicará as sanções cabíveis sempre em conjunto com a área de Recursos Humanos e de acordo com a legislação vigente.

C) Ouvidoria

A Domicile Home Care criou um canal de Ouvidoria com o intuito de estabelecer uma linha de comunicação aberta e sigilosa com seus clientes/pacientes, colaboradores (com ou sem vínculo empregatício) e parceiros comerciais, a fim de possibilitar a constante melhoria de seus produtos e serviços, garantindo a aplicação das melhores práticas de governança corporativa.

Por meio deste canal direto de comunicação com sua diretoria executiva, é possível receber reclamações, críticas, sugestões e elogios em relação aos Colaboradores da Domicile Home Care e seus parceiros comerciais, via e-mail ouvidoria@domicilehomecare.com.br ou via website da Domicile Home Care, clicando na aba “Contato” e posteriormente “Ouvidoria”.

Todo o conteúdo das mensagens, bem como seus remetentes são guardados sob total sigilo, conforme orientação da Associação Brasileira de Ouvidores, reforçando o compromisso com os valores éticos, morais e constitucionais aqui previstos.

5) RESPONSABILIDADE POR VIOLAÇÕES AOS PRECEITOS DESTE CÓDIGO

A Domicile Home Care não tolera violações às regras previstas neste Código, e, neste sentido, possui uma conduta bastante rigorosa com aqueles que comprovadamente não cumprirem com suas responsabilidades e adotarem práticas contrárias aos nossos valores morais e éticos, além, é claro, do respeito aos preceitos legais e normativos aplicáveis.

Os sócios, administradores, colaboradores, dirigentes, estagiários, temporários, jovens aprendizes, terceiros e prestadores de serviços que violarem o Código de Ética e Conduta da Domicile Home Care, ou a sua essência, ficarão sujeitos às consequências legais e administrativas aplicáveis, conforme disposto na legislação civil, penal e trabalhista.

As infrações ao presente Código cometidas por empregado da Domicile Home Care poderão culminar na aplicação de medidas disciplinares pelo Comitê de Ética e Disciplina, proporcionalmente à gravidade do ato praticado, nos termos da legislação aplicável.

Em se tratando de infração cometida por terceiro, o fato será imediatamente comunicado ao seu empregador, para que tome as medidas cabíveis, sem prejuízo de eventuais consequências para a empresa, nos termos da legislação vigente e do instrumento contratual celebrado com a Domicile Home Care.

Sendo assim, pessoas físicas ou jurídicas vinculadas à Domicile Home Care através de contrato de prestação de serviços ou de empresas operadoras serviços de atenção à saúde no âmbito dos planos privados, terão sua conduta apurada e julgada pelo Comitê de Ética e Disciplina, e a elas poderão ser aplicadas penalidades como multas e até mesmo a rescisão contratual, a depender da gravidade da infração.

6) IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO

A Domicile Home Care compromete-se a realizar, sempre que possível, treinamentos e atualizações acerca das políticas, ferramentas e procedimentos contidos em seu Código aos seus colaboradores, bem como a disponibilizar seu conteúdo aos parceiros comerciais.

Sempre que houver qualquer contratação de profissionais para a Equipe vinculada à Domicile Home Care, os novos ingressantes deverão passar por treinamento a fim de conhecer todas as práticas e normas a serem observadas, de forma a preservar a alta qualidade na prestação de serviços de esperada pela empresa.

Todos os colaboradores da Domicile Home Care receberão lembretes, por e-mail, nos quais constará a obrigação e o compromisso de alinhar-se às práticas previstas no Código de Conduta, bem como deverão atestar, através do Termo de Ciência e Responsabilidade do Código de Ética e Conduta (“Termo de Ciência”), que receberam, leram e compreenderam integralmente este Código.

7) VIGÊNCIA

O presente Código e suas respectivas atualizações entrarão em vigor a partir de sua divulgação, e vigorará por tempo indeterminado, podendo ser atualizado a qualquer tempo por determinação da administração da Domicile Home Care.

8) DISPOSIÇÕES GERAIS

Este Código deverá ser interpretado conjuntamente às regras de funcionamento previstas no Regimento Interno de Assistência Médica Domiciliar da Domicile Home Care, devidamente elaborado com base na Resolução nº 1.668, de 07 de maio de 2003 do Conselho Federal de Medicina, e demais leis e normas aplicáveis.

A disponibilização do presente Código pela Domicile Home Care pressupõe a leitura e o aceite de todos os seus termos e condições através da assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Ciência e Responsabilidade.

O presente Código e o respectivo Termo de Ciência e Responsabilidade poderão ser disponibilizados de forma eletrônica e/ou física.