

INTELIGÊNCIA



Código de ética e conduta

 **TACCHINI**
SISTEMA DE SAÚDE

Sumário

04
Aprovação e aplicação

05
Um guia para todos

06
Governança e compliance

07
Nossos princípios
Missão
Visão
Valores

08
Condutas pessoais
Associados
Conselheiros e Dirigentes
Empregados

09
Condutas no local de trabalho
Discriminação e Preconceito
Assédio Moral
Consumo de Álcool e outras Drogas
Cuidados com o Patrimônio
Confidencialidade da Informação
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
Uso de Computadores, Sistemas e Informações
Utilização de Redes Sociais

10
Condutas nas relações comerciais
Conflitos de Interesses
Oferecimento e Aceite de Presentes

11
Não serão aceitos

12
Poderão ser aceitos
Relacionamento c/ Doadores

13
Condutas em relação a públicos de relacionamento externo
Pacientes e Familiares
Clientes do Plano de Saúde Tacchimed
Convênios, Fornecedores e Prestadores de Serviço
Comunidade
Relacionamento com o Governo
Relacionamento com os Poderes Públicos, Agências Reguladoras e Fiscalizadoras
Atividades Políticas, Associativas e Comunitárias

14
Relacionamento com os médicos

15
Meio ambiente e sustentabilidade

16
Canais de comunicação
Canais de comunicação
Canal de denúncias
Condução da apuração das infrações e as penalidades aplicáveis

17
Todos somos responsáveis



A história quase centenária do **Tacchini Sistema de Saúde** mostra na prática, o nosso compromisso com a integridade, transparência e com o respeito mútuo. O **Código de Ética e Conduta** nada mais é do que o reflexo dos nossos valores e princípios aplicados no dia a dia da instituição.

Este documento deve orientar todas as tomadas de decisões que envolvam o **Tacchini** direta ou indiretamente. Seguir suas diretrizes significa promover um ambiente de trabalho mais seguro e saudável, influenciando positivamente nossos relacionamentos e parcerias, entre colegas, clientes, fornecedores, consumidores, nosso Conselho de Administração e com a nossa comunidade.

Por isso, convido você a compartilhar conosco os benefícios de seguir o padrão de comportamento ético e respeitoso cultivado no **Tacchini**, assim como os deveres que cada um tem dentro da nossa instituição. Tenho a certeza de que ao agirmos de acordo com as normas presentes neste documento, estaremos contribuindo para que juntos possamos construir uma instituição e uma sociedade cada vez melhores.



**Maristela
Cusin Longhi**



*Presidente do Conselho
de Administração*

Aprovação e aplicação

Este Código de Ética e Conduta foi aprovado pelo Conselho de Administração da Associação Dr. Bartholomeu Tacchini - **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** e vigorará por prazo indeterminado, podendo ser editado a qualquer tempo.

O presente Código de Ética e Conduta se aplica nos relacionamentos internos e externos e suas diretrizes devem ser observadas por todas as pessoas que mantêm relacionamento com o **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**.

Os terceiros, assim como os médicos e demais profissionais que atuam ou de alguma forma representam o **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, devem observar os princípios éticos e dispositivos deste Código de Ética e Conduta na condução dos negócios e em relação aos nossos diversos públicos.

O Código de Ética e Conduta do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** é o guia que orienta e direciona as ações, a postura e o comportamento esperado de todos os empregados, parceiros, fornecedores, médicos, terceirizados, conselheiros e demais profissionais que mantêm relacionamento com o **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**.



Além do disposto neste Código e demais normas internas do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, os empregados, contratados e demais profissionais que exercerem funções reservadas às categorias regulamentadas tais como, médicos, enfermeiros, farmacêuticos e demais categorias, também deverão seguir o Código de Ética relativo à sua categoria profissional. Os profissionais das categorias regulamentadas que praticarem atos contrários ao Código de Ética de sua respectiva categoria profissional poderão ser denunciados pelo **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** aos Conselhos Profissionais competentes para apuração administrativa.

Os Gestores, em todos os níveis, devem garantir que seus subordinados e contratados conheçam e apliquem os preceitos deste Código de Ética e Conduta.

Um guia para todos

Governança e compliance

As boas práticas de Governança Corporativa e Compliance constituem um pilar de sustentação para os nossos negócios. Nossa prioridade é atuar sempre orientados pela transparência, pela ética e integridade.

Está sendo implementado um novo modelo de Gestão e Governança e estamos trabalhando para garantir a conformidade dos processos e aprimorar os mecanismos de prevenção, detecção e correção, que impeçam a ocorrência de desvios éticos.

Esse novo modelo compreende a revisão da estrutura organizacional e do processo decisório do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, com a adequação de nosso Estatuto Social, a fim de estabelecer um modelo de gestão mais eficiente e eficaz, fortalecendo a Responsabilidade Corporativa e a Mitigação de Riscos, com a reestruturação de áreas, maior responsabilidade dos gestores por resultados e eliminação de alçadas individuais, entre outros.

Estas medidas contribuem para a sustentabilidade do negócio e perpetuação do legado do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**



Nossos princípios

Este Código está de acordo com a Missão, a Visão e os Valores do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** que são pautados em princípios éticos, que norteiam nossas ações e refletem a nossa identidade institucional aos nossos empregados, clientes, parceiros e fornecedores.

Missão

Oferecer soluções integradas em saúde, contribuindo para a qualidade de vida das pessoas, com crescimento sustentável.

Visão

Queremos ser uma Instituição focada na promoção, proteção e recuperação da saúde e no bem-estar das pessoas, gerando e incorporando conhecimentos aplicados por equipes de alta performance.

Valores

Empatia, Ética, Trabalho em Equipe, Inovação, Excelência e Sustentabilidade.

Condutas pessoais

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** preza por um ambiente de trabalho acolhedor, igualitário, e meritocrático, sendo que nossa equipe é o nosso mais valioso ativo e para que possam desempenhar o seu melhor, nos comprometemos todos os dias com um ambiente de trabalho saudável, produtivo, seguro, inclusivo e de respeito mútuo.



Associados

Como alicerces do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, os Associados são pessoas que são convidadas a atuar voluntariamente (não remuneradas) e representam os diferentes segmentos sociais e empresariais, e que se dispõem a contribuir na condução da Entidade.

Conselheiros e Dirigentes

O Conselho de Administração, eleito por associados da Assembleia Geral, tem a responsabilidade de, voluntariamente, conduzir a gestão deliberativa do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** no período de dois anos. Os Conselheiros atuam com base nas atribuições definidas no Estatuto Social consistente nas atividades que compõem o papel dos Conselhos Administrativo, Fiscal e Consultivo, que junto com a Diretoria tem o papel de determinar a política de atuação e desenvolvimento da Instituição zelando pelos valores e propósitos institucionais.

Empregados

As ações, condutas e atitudes dos Empregados, independente de seus cargos e funções, devem ser pautadas em elevados padrões éticos, alinhados a missão, visão e valores Institucionais. É um dever de todos praticar e disseminar os princípios e diretrizes presentes neste Código de Ética e Conduta.

Condutas no local de trabalho

A Organização do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** em todas as suas áreas e unidades, assim como a conduta de seus empregados, contratados, profissionais, dirigentes, conselheiros e associados, devem estar em conformidade com as leis vigentes, as políticas e as diretrizes institucionais estabelecidas. Além disso, o conjunto de normas dispostas neste Código, o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem da Instituição e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços de saúde, devem orientar permanentemente a conduta de todos os envolvidos.

1. Discriminação e Preconceito

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** deseja que todos os empregados, contratados e demais profissionais se sintam acolhidos na Instituição, devendo, portanto, serem tratados com respeito e dignidade e ter a oportunidade de crescimento profissional.

Exigimos um ambiente onde decisões como promoção ou contratação de um empregado, jamais possam ser pautadas por preconceito de gênero, cor, religião, orientação sexual, identidade sexual, orientação política, idade, nacionalidade ou deficiência.

Nesse contexto, importante mencionar que o **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** não tolera qualquer prática que constranja, humilhe ou viole, de qualquer forma, a dignidade de seus Empregados.

2. Assédio Moral

Assédio Moral é a exposição do indivíduo a situações humilhantes e constrangedoras, intencionais, repetitivas e frequentes, que podem ocorrer por meio de gestos, palavras e/ou atitudes que atingem a dignidade ou integridade física e/ou psíquica, desestabilizando o assediado emocionalmente e profissionalmente. O Assédio pode ocorrer independentemente da posição hierárquica dos envolvidos.

Não são toleradas atitudes grosseiras, agressões físicas ou verbais, humilhações ou quaisquer outras práticas, explícitas ou veladas, tampouco solicitações de favores ou serviços pessoais, que caracterizem abuso de posição hierárquica.

3. Assédio Sexual

Assédio Sexual é caracterizado por comportamentos indesejáveis e constrangedores (verbal, não verbal e/ou físico), vindo de alguém em posição hierárquica superior ou não, por meio de insinuações, contatos físicos forçados, convites impertinentes, chantagens, entre outras, para obter vantagem ou favorecimento sexual.

Quando estiver diante de situação de Assédio Moral ou Sexual, ou que gere dúvida sobre estas situações, consulte o Comitê de Ética da Instituição.



4. Consumo de Álcool e outras Drogas lícitas ou ilícitas

Nas dependências das Unidades do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, em qualquer horário e em qualquer lugar, enquanto os empregados ou contratados estiverem a serviço da Instituição é proibido:

- Estar sob o efeito de álcool.
- Portar e consumir drogas ilícitas ou estar sob o efeito de drogas ilícitas.
- Portar e consumir bebidas alcoólicas, exceto em eventos previamente autorizados pela direção
- Fumar nas dependências e arredores das Unidades.



5. Regras de Vestuário e Identificação no local de trabalho

Todos os empregados, contratados, profissionais da saúde e demais colaboradores do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** devem zelar pela imagem pessoal, trajando-se com roupas e acessórios adequados ao ambiente profissional, de forma apropriada com a função desempenhada, de acordo com o Código de Vestimenta (*Dress Code*) que se encontra na Intranet da Instituição.

O uso do crachá é pessoal, utilizado de forma visível, intransferível e obrigatório para todos os empregados durante seu horário de trabalho ou enquanto estiverem nas dependências da Instituição.

Os empregados que utilizam uniforme, jalecos ou aventais, de acordo com a função que desempenham, devem seguir os critérios de sua utilização.



6. Agressões Físicas ou Verbais

Não serão toleradas pelo **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** agressões físicas ou verbais, atitudes abusivas (gestos e palavras) ou comportamentos constrangedores contra a integridade moral e física de qualquer pessoa. O infrator incorrerá nas penalidades previstas ao final deste Instrumento.

7. Cuidados com o Patrimônio

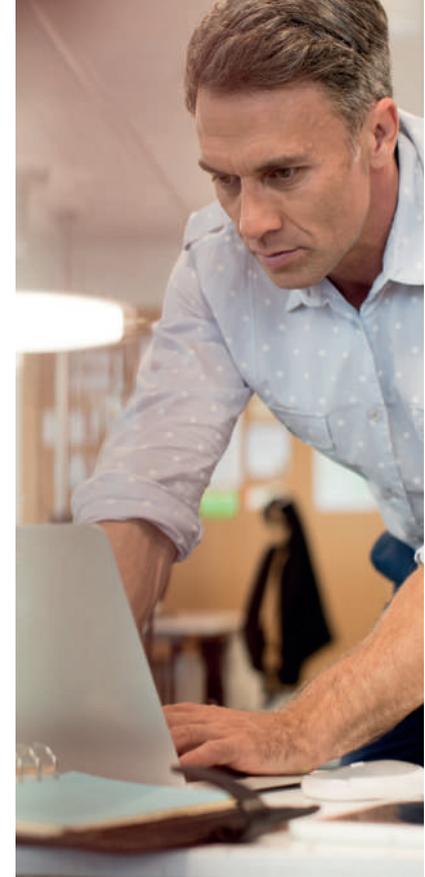
Todos os empregados, contratados e demais profissionais atuantes, são responsáveis por garantir a correta utilização e conservação dos bens e instalações do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**.

O patrimônio do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** não pode ser utilizado para a obtenção de vantagens pessoais, e nem fornecido a terceiros, para qualquer fim, salvo os dispositivos previstos em contrato, em conformidade com as normas internas da Instituição.

São considerados bens da Instituição: máquinas, equipamentos, utensílios, bens de consumo, edificações, veículos, tecnologia, softwares, propriedade intelectual, entre outros.

Sendo assim, devemos:

- Utilizar os materiais e equipamentos de forma adequada, exclusivamente às suas finalidades, respeitando todas as políticas e normativas referentes a utilização de ativos e recursos da Instituição;
- Zelar pelas instalações, recursos, equipamentos, máquinas e demais materiais de trabalho à disposição;



- Adotar o uso consciente, evitando desperdício e abusos. Caso o empregado não tenha a devida preparação para lidar com algum patrimônio ou ainda em caso de dúvida, este deverá solicitar treinamento ou orientação para utilizá-lo, bem como mantê-lo em lugar apropriado e em condições adequadas de uso.
- Não se apropriar indevidamente ou tomar por empréstimo sem autorização materiais, ferramentas, ou quaisquer equipamentos da Instituição.

8. Confidencialidade da Informação

Toda e qualquer informação interna e institucional, principalmente, informações e imagens relacionadas a pacientes, dados financeiros, acordos, contratos, projetos, estudos, documentos, bases cadastrais, entre outros, que não sejam de domínio público, devem ser mantidas pelos empregados e demais colaboradores, em segurança e com adequado sigilo, conforme previsto nas Políticas Internas de Privacidade e Proteção de Dados.

As informações e os conhecimentos internos não podem ser usados para fins pessoais ou favorecimento de terceiros. Todos os registros relacionados ao trabalho são de propriedade do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, mesmo aqueles de autoria ou participação dos empregados ou de terceiros.

Os documentos em papéis, principalmente aqueles que contêm informações de pacientes e empregados, devem ser guardados em local protegido e com acesso restrito, de acordo com as políticas e rotinas existentes e prazos legais estabelecidos.

São proibidas fotos ou filmagens dos ambientes internos sem a devida autorização da Chefia e das pessoas que são fotografadas ou filmadas.

Há situações, no entanto, em que as Auctoridades Judiciais ou Governamentais podem solicitar informações de pacientes e de empregados de forma legítima. Se qualquer empregado receber alguma solicitação específica, em razão de determinação judicial ou decorrente de procedimento administrativo, deverá, necessariamente, consultar as áreas Jurídicas do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**.



9. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** e seus empregados deverão garantir o cumprimento da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, que visa, em suma, proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade das pessoas naturais.

O respeito aos dados pessoais já é prática recorrente em nosso histórico como Instituição e a LGPD vem como complemento importante, e ao mesmo tempo como respaldo para as práticas de gestão, de acordo com nossa Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.



10. Uso de Computadores, Sistemas e Informações

Os Empregados têm a obrigação de usar os computadores, sistemas e informações corporativas, de forma responsável protegendo tais informações. Sistemas eletrônicos incluem computadores pessoais, incluindo-se e-mail, redes de computadores; telefones, softwares, hardwares, aplicativos de chats/redes sociais, celulares corporativos e outros dispositivos de comunicação.

Fica vedado o uso de softwares piratas ou não autorizados pela Instituição e jamais devem ser enviados dados confidenciais ou de grande importância através da Internet ou de sistemas telefônicos sem a proteção de tal informação.

Os assuntos e informações contidos nas correspondências internas devem ser mantidos em sigilo, no âmbito da Instituição, sendo vedado o encaminhamento de mensagens ou correspondências internas recebidas a terceiros, sem autorização prévia.

Cabe a cada empregado:

- Zelar pela segurança da informação e uso consciente dos dados à sua disposição, de modo a não ferir os direitos empresariais e de cada indivíduo;
- Possuir e guardar seu login e senha para acesso pessoal aos computadores, sistemas, pasta de rede, intranet etc. Por garantirem a rastreabilidade da ação de cada indivíduo, o login e a senha devem ser pessoais e intransferíveis.
- Manter a confidencialidade no que diz respeito a assuntos empresariais internos, que não tenham se tornado de conhecimento público. Tratamento similar deve ser dado para qualquer informação, seja interna ou externa, onde o sigilo se faz necessário. Essa obrigação continuará vigorando mesmo depois do término do vínculo empregatício.
- O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** se reserva o direito de interceptar, monitorar e registrar sua comunicação através de tais sistemas, dentro da lei.



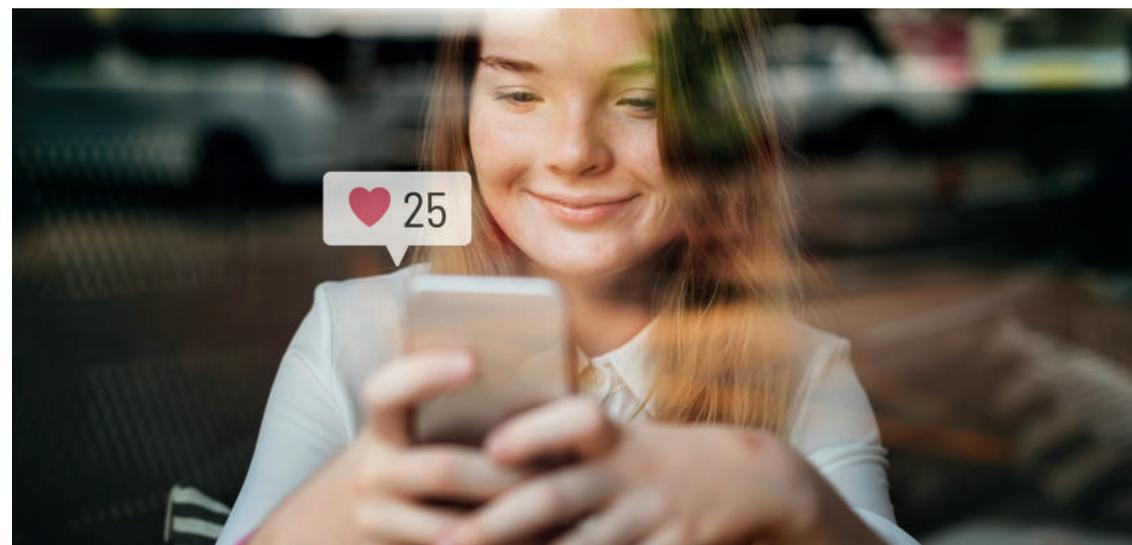
11. Utilização de Redes Sociais

A participação nas redes sociais não pode afetar a reputação e imagem do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**. Assim, é proibido o compartilhamento de imagens, fotos ou vídeos sem o consentimento prévio da Instituição. Neste sentido, comunicados, campanhas publicitárias e postagens relacionadas à Instituição devem ser compartilhadas somente após a divulgação nos perfis oficiais do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**.

Além disso, os empregados, contratados, terceirizados e associados, ao identificarem-se nas suas redes sociais, que fazem parte do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, devem agir em conformidade com as prerrogativas de uso da imagem da Instituição, bem como dos princípios e diretrizes presentes neste Código de Ética e Conduta.

É proibido o uso dos equipamentos e tecnologias do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** para divulgação ou reprodução, em meio impresso ou digital, de material que esteja em desacordo com os princípios éticos da Instituição, assim como aqueles que contenham assuntos ilegais, discriminatórios de qualquer forma ou origem e de cunho político-partidário.

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** possui em sua política de Comunicação padrões e orientações recomendadas para o uso da linguagem escrita e falada nos contatos com colegas, clientes, pacientes, fornecedores, e demais entidades externas a empresa.





Condutas nas relações comerciais

O relacionamento com terceiros será pautado na idoneidade das empresas, assegurando a conformidade com as condições legais e que garantam a qualidade dos seus produtos e serviços.

O relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços, será estritamente profissional, transparente e ético, sempre privilegiando a competência técnica e a sua qualificação, visando o melhor retorno possível em termos de custos e de segurança assistencial.

1. Conflitos de Interesses

Conflito de interesses é caracterizado pela obtenção de vantagem indevida, individual ou em grupo, direta ou indiretamente, comprometendo os interesses do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**.

Todos nós devemos agir de modo a prevenir ou impedir quaisquer situações que possam configurar conflito de interesses, tais como:

- Utilização de recursos ou reputação do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** para obter vantagens pessoais ou privilégios para a Instituição que representa.
- Realização de atividades ou influência externa que conflitem ou prejudiquem o cumprimento de sua responsabilidade.
- Usar informações privilegiadas, obtidas em função de sua posição, para benefício pessoal ou ganho direto ou indireto.
- Espera-se de todo o posicionamento imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesse, seja próprio, seja de pessoa conhecida.



2. Combate à corrupção

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** está comprometido em combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina. Para tanto, vem desenvolvendo e manterá efetivos programas de prevenção e combate à corrupção, ao mesmo tempo em que assegura a máxima atenção ao cumprimento integral das leis. Quaisquer relações que a Instituição tenha com funcionários, agentes, e órgãos da Administração Pública Direta ou Indireta, em todos os âmbitos, devem ser transparentes, leais, e integralmente aderentes aos princípios legais e éticos.

Empregados, Contratados ou Representantes do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, inclusive seus Diretores, Procuradores e Terceiros que agem em seu nome em todas as suas esferas, órgãos ou organismos, não deverão, em hipótese alguma, oferecer vantagens ou favores, de qualquer natureza ou valor, nem mesmo indicações, favorecimento e/ou influência a Agentes Públicos ou Instituições Públicas.



É importante salientar que, caso nossos empregados sintam-se chantageados ou pressionados a praticarem atos de corrupção, estes devem, imediatamente, comunicar tais atos a seus superiores.

Qualquer prática de corrupção e/ou fraude que envolva omissão ou prática intencional e irresponsável em benefício pessoal indevido, institucional ou de funcionários ou agentes da administração pública, quer seja financeiro ou não, direto ou indireto, é considerada ilegal e provocará graves penalizações de natureza criminal, civil e administrativa para o causador do ato.

Quaisquer empregados ou representantes do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** estão obrigados a tomar as medidas legais e éticas necessárias para impedir qualquer atividade relacionada à corrupção ou fraude, seja ela envolvendo, direta ou indiretamente, a Instituição ou seus fornecedores, pacientes em sentido amplo, agentes públicos ou privados, contratadas, subcontratadas ou seus prepostos. Em caso de práticas ou suspeitas dessa natureza, os fatos devem ser imediatamente relatados através do Canal de Denúncias que se encontra em nossa página oficial.



3. Oferecimento e aceite de presentes

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** tem orgulho de suas equipes. Sabemos da dedicação de empregados em suas rotinas, buscando entregar o melhor a todos os nossos clientes. Por isso, é natural que sejam entregues lembranças e/ou brindes para as equipes eventualmente, por parte de pacientes, familiares e clientes, como forma de reconhecimento ou agradecimento.

Estes presentes podem ser aceitos, contanto que:

- Sejam uma manifestação singela, explícita de agradecimento, carinho, ou promoção relativa a uma data específica;
- Não exerçam qualquer influência ou diferenciação no tratamento do paciente/cliente que entregou a lembrança.

Não serão aceitos

Presentes e/ou brindes decorrentes das relações comerciais existentes entre o **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** e Fornecedores, ou Prestadores de Serviços.

- Valores em espécie dados para qualquer empregado do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**.

Poderão ser aceitos

- Brindes de cunho promocional de marca para uso no trabalho (caneta, bloco anotações, caneca, material de expediente, desde que não conflita com a nossa empresa em concorrência direta).
- Alimentos perecíveis podem ser recebidos e distribuídos aos times de trabalho e ou uso no restaurante da empresa;
- Doações institucionais a todos os colaboradores ou categorias profissionais em reconhecimento ao trabalho ou datas especiais;
- Itens que não atendam às especificações citadas acima deverão ser devolvidos, com respectiva carta de agradecimento e justificativa.

4. Relacionamento com doadores

As doações recebidas pelo **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, independente da finalidade, devem ser atos espontâneos e descomprometidos, realizados de forma transparente, não podendo, portanto, de forma alguma, gerar quaisquer vantagens ou contrapartida material. As doações recebidas deverão ser devidamente registradas e contabilizadas para fins de Auditoria.



Condutas em relação a públicos de relacionamento externo

1. Pacientes e familiares

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** prioriza o atendimento aos seus pacientes através do acolhimento e do cuidado individualizado e humanizado. Prezamos pela empatia, qualidade, excelência, confiabilidade e eficácia dos serviços prestados.

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

Por isso devemos:

- Fornecer sempre que possível, as informações solicitadas pelos pacientes e familiares.
- Ser receptivo a todas as manifestações de pacientes e familiares, considerando suas opiniões e encaminhando-as para análise das áreas responsáveis da Casa.

2. Clientes do Plano de Saúde Tacchimed

A missão do Plano de Saúde Tacchimed, é proporcionar acesso a serviços de saúde qualificados, diferenciados e de forma ágil. Desta forma, nossas condutas devem seguir os critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e políticas do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**.

Nossos valores: empatia, ética, trabalho em equipe, inovação, excelência e sustentabilidade – devem permear nossas condutas nos atendimentos aos clientes e beneficiários do Plano de Saúde Tacchimed.

Todas as solicitações dos beneficiários e dos clientes devem ser atendidas com brevidade e de forma adequada no prazo, e de acordo com a legislação e práticas comerciais vigentes.

Na forma da regulamentação da saúde suplementar, são garantidos aos beneficiários do Plano de Saúde Tacchimed, sem prejuízo das normas gerais aplicáveis aos serviços de atendimento ao Consumidor:

- Atendimento adequado à sua demanda, assegurando-lhe o acesso e a fruição dos serviços conforme o disposto nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, bem como nas condições contratadas.
- Tratamento preferencial aos casos de urgência e emergência.
- Respeito ao regimento referente ao sigilo profissional e a privacidade.

Informação adequada clara e precisa quanto aos serviços contratados, especialmente quanto às condições para sua fruição e aplicação de mecanismos de regulação.

No caso de atendimento presencial, é garantido ao beneficiário, ainda, tratamento não discriminatório nas condições de acesso, devendo-se observar as prioridades de atendimento definidas em lei, quais sejam: pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante e pessoas, acompanhadas por crianças de colo.

3. Convênios, Fornecedores e Prestadores de Serviço

Para o **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, seus fornecedores e prestadores de serviços são parceiros fundamentais na garantia dos produtos e serviços de qualidade e na eficiência da operação.

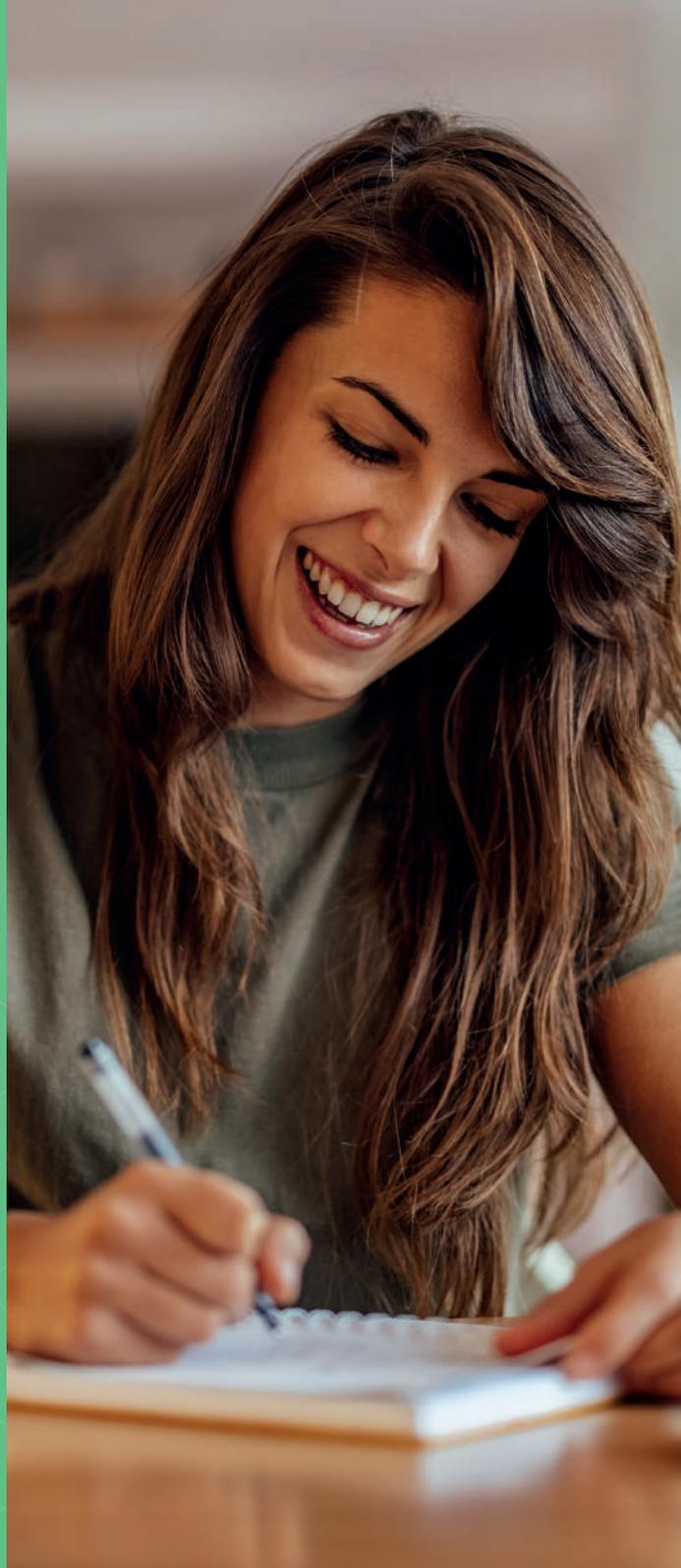
Desta forma, a escolha e a contratação dos fornecedores e prestadores de serviço deve ser baseada em critérios técnicos e o relacionamento deve ser conduzido por meios de procedimentos formalmente definidos, primando pela relação custo-benefício, bem como segurança, qualidade, cumprimento de prazos e custos.

Acreditamos que para a manutenção da relação entre as partes, a transparência, veracidade das informações, o respeito mútuo e a adoção de padrões éticos, são condutas primordiais.



Eventos patrocinados pela indústria

Os empregados, prestadores de serviço ou médicos que atuam no **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** poderão participar de eventos promovidos pela indústria, desde que a participação não condicione à exigência de aquisição dos produtos/medicamentos apresentados.



Imprensa

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** reconhece o importante papel dos veículos de comunicação para o fortalecimento de imagem e reputação da Instituição junto à Comunidade.

Por isso, valorizamos uma relação transparente, objetiva e clara com a imprensa, sempre resguardando, em primeiro lugar, os interesses e a segurança da informação da organização, seus colaboradores, além dos pacientes e seus familiares.

O relacionamento com a imprensa e a divulgação de informações é de responsabilidade da Assessoria de Imprensa, lotada na área de Marketing. Notas e Declarações oficiais serão deliberadas exclusivamente pelo Presidente do Conselho de Administração ou Superintendência.

As entrevistas concedidas aos veículos de comunicação devem ser realizadas preferencialmente por porta-vozes designados pelo **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** e, podendo estar acompanhado de um profissional de comunicação da instituição.

O que esperamos dos empregados:

- Nenhum empregado está autorizado a realizar contato com a imprensa em nome do Tacchini ou a promover qualquer divulgação de informações nos veículos de comunicação sem a autorização prévia da equipe de Marketing;
- o participar publicamente de qualquer meio de comunicação, concedendo entrevistas, publicando artigos ou qualquer outra forma de manifestação, não se pronunciando em nome do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, sempre esclarecendo que qualquer opinião pessoal não reflete a posição da instituição.

Comunidade

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** foi criado a partir de um sonho de uma sociedade formada essencialmente por imigrantes, que trouxeram na bagagem a esperança de conquistar uma melhor qualidade de vida. Pessoas visionárias, que assumiram a responsabilidade e a missão de seguir o legado deixado pelo próprio Dr. Bartholomeu Tacchini: cuidar da saúde de todos. Um hospital criado pela comunidade, para atender igualmente pessoas de todos os credos, raças ou condições sociais.

O crescimento do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** através dos anos sempre esteve ligado ao desenvolvimento da própria região. Ou seja: mais do que paredes, o tempo permitiu à Instituição construir laços de reciprocidade com a comunidade.

O compromisso vitalício da Instituição é continuar trabalhando a partir das demandas geradas pela sua comunidade, com transparência e dedicação, oferecendo atendimentos com o padrão de excelência que caracterizam a instituição desde o início.

Relacionamento com o Governo (Esferas Federal, Estadual e Municipal)

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** busca o desenvolvimento de um bom relacionamento com todas as esferas governamentais e reguladoras, respeitando leis, normas e regulamentos, observando os Princípios Constitucionais e o Direito vigente. Para isso, mantém canais permanentes de comunicação e diálogo, fortalecendo a transparência, confiança e respeito mútuo.

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** mantém contratos e convênios com a Administração Pública Municipal, Estadual e Federal. Os empregados devem empenhar-se em garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas nesses contratos e convênios.

É proibido aos empregados agirem em nome do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, através de suas Unidades de Negócios para participar de qualquer forma de fraude, corrupção, suborno, ou sonegação fiscal. Também não serão permitidos pagamentos de “facilitação”, “propina”, aceite de favores direta ou indiretamente ou qualquer ato de corrupção ativa ou passiva, a fim de obter vantagens para si ou para a Instituição.



Atividades Políticas, Associativas e Comunitárias

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** respeita o direito de cada empregado a ter suas convicções e exercer seu direito de livremente associar-se a um grupo de seu interesse. No entanto, sob nenhuma hipótese, os recursos do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, incluindo materiais ou sua marca, poderão ser utilizados nesta atividade. Os colaboradores têm o direito de participar de atividades políticas em caráter estritamente pessoal e não como representante do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**, as quais não devem conflitar com o horário de trabalho na empresa. Da mesma forma, é vedada a propaganda política de qualquer natureza nas dependências do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE**.

Relacionamento com os Órgãos do Judiciário, Ministério Público, Agências Reguladoras e Fiscalizadoras

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** se compromete a manter diálogo, sempre que solicitado ou necessário, com as autoridades constituídas, em especial as que atuam na regulação, proteção e defesa dos consumidores, atentando-se às questões apresentadas e demonstrando postura construtiva na avaliação dos temas tratados, primando pelo aprimoramento contínuo da relação com os respectivos entes.

Relacionamento com os médicos

Os médicos que atuam no **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** são parte fundamental para o bem-estar dos pacientes e acompanhantes. Pautamos nosso relacionamento em profundo respeito e confiança.

E o resultado disso é uma credibilidade cada vez mais sólida junto a comunidade. Com isso, o **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** é receptivo às opiniões dos médicos e, ao mesmo tempo, incentiva seu aprimoramento e desenvolvimento. Isso gera uma melhoria contínua dos processos e protocolos, beneficiando nossos pacientes.

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** empenha-se em oferecer uma adequada infraestrutura para os médicos, com tecnologia de ponta, suporte técnico e administrativo, além de equipes multiprofissionais comprometidas com as necessidades dos nossos pacientes.

Acreditamos que o respeito é um elemento fundamental no relacionamento com o Corpo Clínico. Com isso, incentivamos um relacionamento harmonioso e de acordo com os padrões estabelecidos neste documento.

Quaisquer questões relacionadas à Conduta Médica deverão ser tratadas junto ao Comitê de Ética Médica ou junto a Diretoria do Corpo Clínico.



O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** tem consciência de sua responsabilidade social e está comprometido com a qualidade e sustentabilidade do Meio Ambiente. Por isso, respeitamos a legislação ambiental, sendo dever de cada um cumprir com os requisitos aplicáveis às atividades realizadas, procurando minimizar continuamente o impacto ambiental de seus serviços e operações.

Devemos, pois:

- Utilizar adequadamente os materiais disponibilizados para a realização das atividades, evitando o desperdício e descartes desnecessários.
- Acondicionar e descartar os resíduos conforme normas internas e exigências legais.
- Conservar as dependências físicas em condições de higiene.
- Cuidar para que o consumo de água e energia elétrica seja feito de forma racional evitando desperdícios e o esgotamento dos recursos naturais.
- Observar atentamente a forma adequada de manuseio de produtos químicos ou alimentícios, de acordo com as normas vigentes.

Sustentabilidade: social, ambiental e econômico



Saúde e segurança do trabalho

A **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** prioriza um ambiente saudável e seguro, por meio da adoção e a manutenção de boas práticas de segurança, para garantir a integridade e a saúde de nossos clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores.

Agir de acordo com os regulamentos e procedimentos da Segurança do Trabalho:

- Utilizar sempre os respectivos EPI's (equipamentos de proteção individual) fornecidos para o desempenho das atividades, sendo responsável pelo seu correto uso, guarda e conservação, devendo substituí-los quando danificados ou extraviados;
- Garantir e preservar a limpeza, organização e segurança em todas as nossas instalações;
- Realizar exames médicos periódicos, que atestem a aptidão à realização das atividades;
- Participar de campanhas voltadas à saúde e à segurança no trabalho;
- Comunicar ao gestor imediato quando estiver em tratamento médico e submetido a medicamentos que possam interferir em seus reflexos e raciocínio, e conseqüentemente, na segurança durante a realização do trabalho;
- Entregar os atestados médicos ao gestor imediato ou a Área de Gestão de Pessoas, no prazo estabelecido pelas normas internas.



Canais de comunicação

Canal de Denúncias



A fim de garantir a ética e a transparência nos relacionamentos de todos os públicos, o **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** disponibiliza canais de contato específicos. Para esclarecimentos de dúvidas, críticas ou sugestões, contate-nos através do Canal de Denúncias que se encontra em nossa página oficial

As condutas indevidas ou contrárias a este Código de Ética e Conduta, devem ser manifestadas por meio do Canal de Denúncias da Instituição.

O **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** possui o compromisso de respeitar os direitos dos Denunciantes e Denunciados, assegurando, desta forma, a ambas as partes, a transparência do processo de apuração das manifestações, acompanhamento do andamento das denúncias e do seu tratamento.

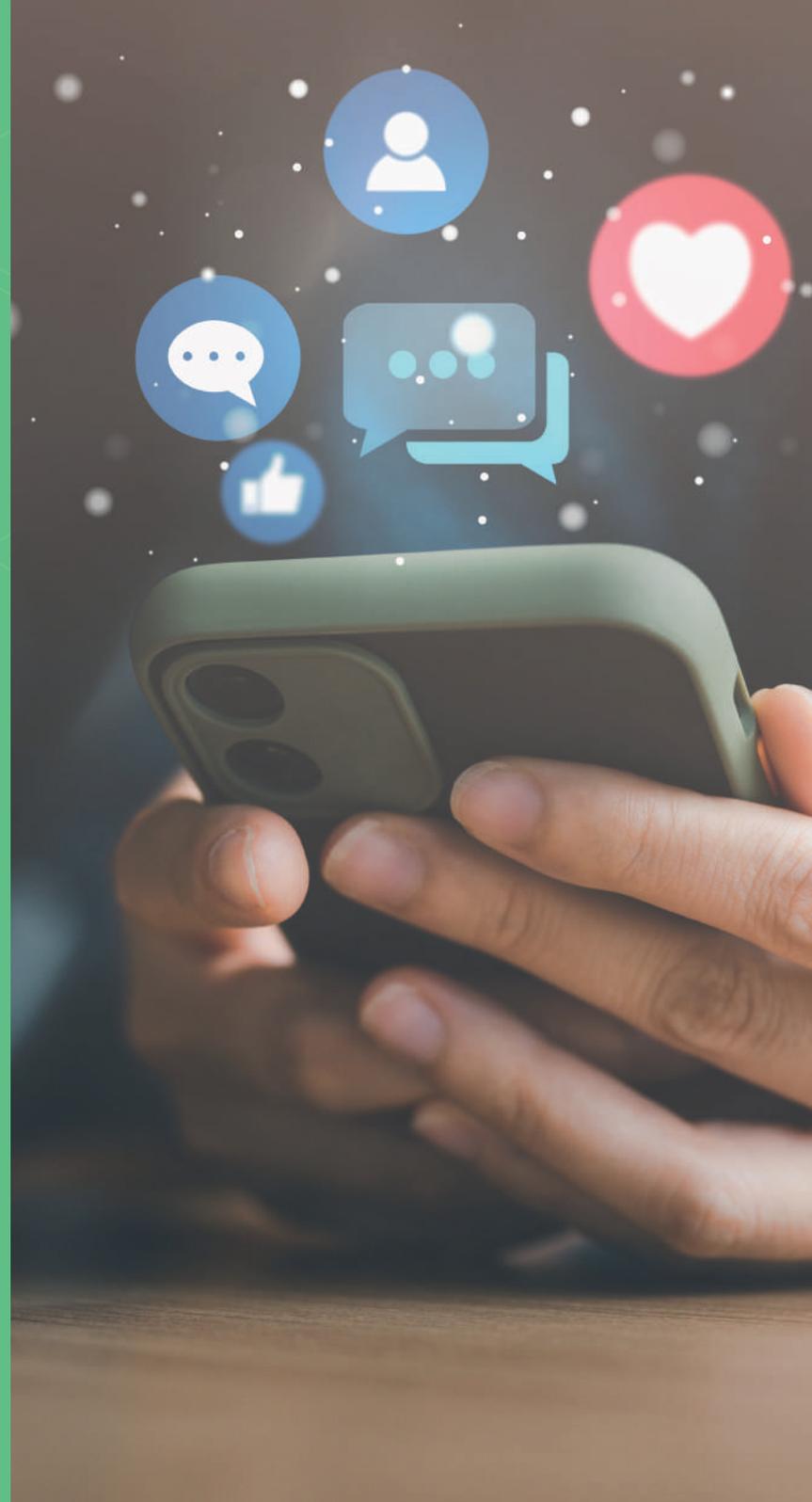
Todas as denúncias recebidas serão mantidas em sigilo e terão acesso restrito. Não serão admitidas quaisquer formas de retaliação ou exposição do denunciante.

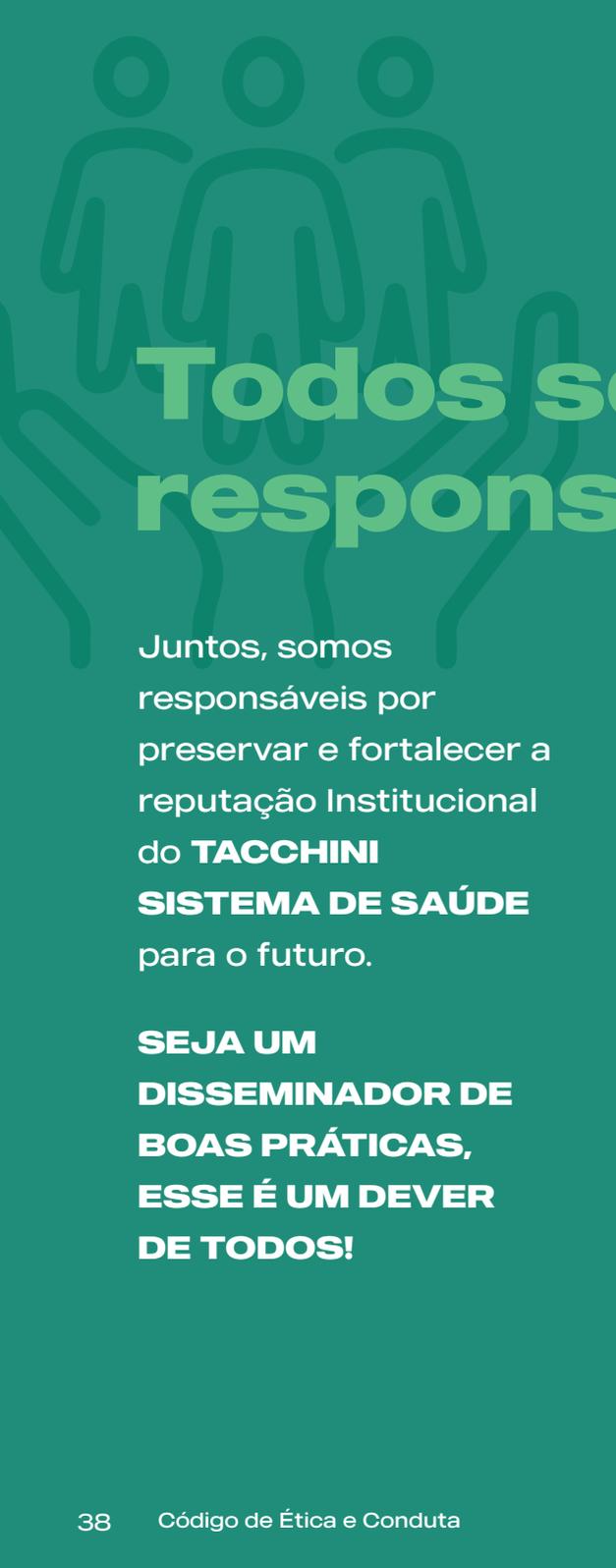
IMPORTANTE: O uso do Canal de Denúncia para comunicação de informações que o Denunciante sabe que não são verdadeiras constitui violação a este Código.

Condução da Apuração das Infrações e as penalidades aplicáveis

Violações às orientações deste Código, serão avaliadas pelo Comitê de Ética e Conduta, de modo imparcial. Depois da análise da denúncia, ouvidas as partes envolvidas, existindo violação a este Código de Ética e Conduta ou a legislação, os envolvidos poderão ser responsabilizados, sujeitando-se às penalidades disciplinares de acordo com o instrumento de vínculo com a Instituição, inclusive com afastamento das atividades dos envolvidos.

Eventual penalidade aplicada pela Instituição, não afasta o direcionamento de ações cíveis, penais e éticas disciplinares, caso cabíveis, para órgãos externos competentes.





Todos somos responsáveis

Juntos, somos responsáveis por preservar e fortalecer a reputação Institucional do **TACCHINI SISTEMA DE SAÚDE** para o futuro.

SEJA UM DISSEMINADOR DE BOAS PRÁTICAS, ESSE É UM DEVER DE TODOS!

