

# CÓDIGO DE CONDUTA DAVITA



“SEJA A MUDANÇA que quer ver no mundo.”  
—MAHATMA GANDHI

*Davita.*  
bringing quality to life™



## A nossa missão

Ser o fornecedor, parceiro  
e empregador de eleição

# Introdução

Os fornecedores de serviços de cuidados de saúde renal a nível mundial da DaVita HealthCare Partners Inc.® (DaVita) têm grande orgulho em cuidar dos nossos doentes e da diferença que fazemos nas suas vidas. Estamos empenhados na prestação de cuidados de saúde de qualidade. Estamos igualmente empenhados na prossecução das nossas atividades empresariais em conformidade com as nossas políticas e procedimentos, assim como com as leis e regulamentos aplicáveis. A Nossa Visão—construir a maior comunidade de cuidados de saúde que o mundo alguma vez viu—só pode ser alcançada se cada um de nós abraçar estes compromissos.

O nosso Código de Conduta é uma parte crucial da nossa Missão e Valores e faz parte integrante do Programa de Conformidade da DaVita. Orienta as nossas decisões e ajuda-nos a fazer as opções certas no nosso trabalho diário. É uma ferramenta de referência importante para todos os fornecedores de cuidados de saúde renal e colaboradores da DaVita.

O cumprimento, na íntegra, do Código de Conduta DaVita é essencial. Peço, a cada um de vós, que assumam o compromisso pessoal de ler, entender e cumprir o Código de Conduta. Se não o entenderem ou se não tiverem a certeza de como o aplicar, podem contactar o vosso supervisor ou um membro do nosso Departamento de Conformidade (*Team Quest*). Fazer perguntas, partilhar preocupações ou reportar uma conduta eventualmente inadequada, desde que feitas de boa-fé, não dará azo a represálias.

Obrigado pelo seu apoio contínuo à Missão, aos Valores DaVita e ao nosso compromisso de fazer as escolhas certas. Ao trabalharmos juntos, iremos continuar a consolidar a posição da DaVita como uma empresa líder na prestação de cuidados de saúde aos doentes e ao nível da responsabilidade social.

Um por todos, e todos por um!



Kent J. Thiry

Co-presidente e CEO

Presidente da Comunidade DaVita





---

## Finalidade do Código de Conduta

Ser um roteiro para  
a Comunidade,  
orientando os  
colaboradores para  
que façam as escolhas  
certas nas suas  
actividades diárias

# A quem se aplica este Código

A toda a gente! O Código de Conduta é um guia de orientação para todos os colaboradores, nomeadamente para os membros do nosso Conselho de Administração, executivos, parceiros de *joint ventures*, funcionários e prestadores de serviços, fornecedores e para todos aqueles que desenvolvam actividades em nome dos prestadores de cuidados de saúde renal a nível mundial da DaVita. Entre os prestadores de cuidados de saúde renal a nível mundial da DaVita incluem-se a DaVita HealthCare Partners, Inc. e todas as suas empresas, para além da HealthCare Partners Holdings, LLC., que tem um Código de Conduta independente. Cada um de nós deve ler, entender e seguir o Código de Conduta.

## As nossas responsabilidades

A Conformidade é responsabilidade de todos:

- A DaVita compromete-se a cumprir todos os requisitos exigidos pelos programas de cuidados médicos governamentais.
- Ler, entender e cumprir o Código de Conduta e o Programa de Conformidade.
- Procurar orientação quando tiver dúvidas.
- Evitar actos ilegais, não éticos e de outro modo inadequados.
- Reportar qualquer suspeita de violação das políticas e procedimentos DaVita, de leis ou regulamentos aplicáveis à actividade empresarial da DaVita ou ao presente Código.
- Auxiliar os colaboradores autorizados a realizarem averiguações, auditorias e investigações no âmbito da Conformidade e outras actividades.
- Responsabilizar-se e prestar contas pelas suas ações.
- Notificar imediatamente a *Team Quest* em caso de sanções ou de exclusões impostas pelo governo impedindo a DaVita de participar em programas financiados pelo governo.

A DaVita empreenderá medidas correctivas, em conformidade com a lei, contra qualquer colaborador que não aja de acordo com as políticas e procedimentos DaVita, as leis e regulamentos aplicáveis ou com o presente Código.



# Como Utilizar este Código

O Código de Conduta DaVita ajuda os colaboradores a fazerem as escolhas certas.

Cada um de nós é responsável por agir de uma determinada forma que reflete os nossos Valores. O presente Código de Conduta serve para nos ajudar a desenvolver as actividades empresariais de uma forma legal e ética, em conformidade com os Valores DaVita e para orientar a nossa compreensão sobre a estrutura de Conformidade, as políticas e os procedimentos cruciais da DaVita e determinadas leis e regulamentos aplicáveis. As normas descritas neste Código de Conduta aplicam-se a todos os países onde desenvolvemos a nossa actividade.

Estamos sujeitos às leis e regulamentos do país onde trabalhamos. Para além disso, devido ao facto da nossa empresa-mãe, a DaVita Healthcare Partners Inc., ser uma empresa americana, a lei dos Estados Unidos da América pode aplicar-se a toda e qualquer conduta fora dos Estados Unidos. Por exemplo, leis anti-corrupção e suborno. Caso tenha dúvidas sobre as políticas e procedimentos ou leis e regulamentos aplicáveis às suas actividades, consulte o seu supervisor, a *Team Quest* (Conformidade), ou a Equipa Jurídica (*Justice League*). Também exigimos aos nossos parceiros de negócio, prestadores de serviços, fornecedores e a terceiros os mesmos padrões e esperamos que cumpram as políticas e os procedimentos DaVita, todas as leis e regulamentos aplicáveis e este Código de Conduta.



Clique na lupa para saltar para as perguntas frequentes (FAQs). As FAQs apresentam exemplos de como aplicar o material nas suas actividades quotidianas. Nota: as FAQs estão na página 31 deste documento.

## Políticas e procedimentos para as empresas nos Estados Unidos

Procure estes ícones, ao longo do Código, para encontrar as políticas e os procedimentos, bem como outros recursos que abordam, pormenorizadamente, as operações da DaVita nos Estados Unidos e são uma orientação mais específica sobre o respetivo tópico.

### Colaboradores nos Estados Unidos



Clique na *Dancing Star* DaVita para consultar as respetivas políticas e procedimentos de Conformidade, que oferecem uma orientação mais pormenorizada sobre determinados assuntos relacionados com questões de Conformidade.



Clique no logótipo *People Services* para consultar as Políticas dos Colaboradores, que oferecem uma orientação mais pormenorizada sobre determinados assuntos relacionados com Recursos Humanos.



Profissionais de Saúde: Clique no ícone Profissionais de Saúde para consultar as políticas e os procedimentos de Conformidade aplicáveis.



Vendedores: Clique no ícone Vendedor para consultar as políticas e os procedimentos de Conformidade aplicáveis.

Nota: Estes ícones podem estar disponíveis apenas através da rede DaVita ou podem requerer credenciais de acesso. Se não conseguir aceder a estas políticas e procedimentos, contacte o seu supervisor ou o contacto empresarial da DaVita, a *Team Quest*, os Recursos Humanos (*People Services*) ou a Equipa Jurídica (*Justice League*) para obter cópias das políticas e procedimentos.

## Políticas e procedimentos para empresas fora dos Estados Unidos da América

Contacte o seu supervisor ou o contacto empresarial da DaVita, a *Team Quest*, os Recursos Humanos ou a Equipa Jurídica (*Justice League*) para obter cópias das políticas e procedimentos que se aplicam à sua localização específica e actividades de negócio.



O Código de  
Conduta DaVita  
está organizado em  
nove categorias.

## I. O NOSSO PROGRAMA DE CONFORMIDADE . . . . . 10

1. Responsável pela Conformidade e a equipa de Conformidade
2. Políticas e procedimentos e o Código de Conduta
3. Formação sobre Conformidade
4. Linha de Apoio à Conformidade: Faça a chamada certa!
5. Obrigação de reportar
6. Não retaliação
7. Investigações internas
8. Responder a investigações externas

## II. SERVIÇOS PRESTADOS AOS NOSSOS DOENTES . . . 14

1. Serviços de qualidade para os doentes
2. Prestadores de serviços qualificados
3. Direito do doente à confidencialidade

## III. RELAÇÕES COM TERCEIROS . . . . . 16

1. Relações empresariais
2. Relações com os profissionais de saúde
3. Relações com os doentes
4. Cortesias empresariais

## IV. EVITAR CONFLITOS DE INTERESSE . . . . . 18

1. Trabalho externo
2. Oportunidades de negócio
3. Amigos e familiares

## V. RESPEITO MÚTUO . . . . . 20

1. Igualdade de oportunidades no emprego
2. Emprego legal
3. Drogas e álcool
4. Assédio
5. Saúde e segurança



|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| VI. PRÁTICAS EMPRESARIAIS. ....                                 | 23 |
| 1. Codificação, faturação e contabilidade dos doentes adequados |    |
| 2. Retenção de documentos                                       |    |
| 3. Registos financeiros precisos                                |    |
| VII. PROTEGER OS ACTIVOS DA DAVITA .....                        | 24 |
| 1. Protecção e devida utilização dos bens da Village            |    |
| 2. Informação privilegiada                                      |    |
| 3. Comunicação externa                                          |    |
| 4. Sítios da Internet dos meios de comunicação social           |    |
| VIII. OBEDECER À LEI .....                                      | 26 |
| 1. Leis antitrust                                               |    |
| 2. Leis anti-corrupção e anti-suborno                           |    |
| 3. Leis anti-suborno                                            |    |
| 4. Práticas de marketing e publicidade                          |    |
| IX. AS NOSSAS COMUNIDADES .....                                 | 28 |
| 1. Ação política                                                |    |
| 2. Solidariedade social                                         |    |
| X. CONCLUSÃO .....                                              | 29 |
| XI. PERGUNTAS FREQUENTES (FAQS) .....                           | 31 |
| XII. RECURSOS.....                                              | 38 |



“Nunca duvide do facto de um pequeno grupo de pessoas conscientes e empenhadas **PODER MUDAR O MUNDO.** Na verdade, sempre foi assim que o mundo mudou.”  
—MARGARET MEAD



## O nosso Programa de Conformidade

O Programa de Conformidade segue o nosso compromisso de apoiar a nossa Missão e Valores todos os dias, em tudo o que fazemos.

### 1. RESPONSÁVEL PELA CONFORMIDADE E A EQUIPA DE CONFORMIDADE

A DaVita tem uma equipa de supervisão dedicada - a *Team Quest* - responsável pela monitorização das actividades e das iniciativas de Conformidade. Os colaboradores da *Team Quest* gerem diariamente o Programa de Conformidade e estão sempre disponíveis para responder a dúvidas ou suspeitas relativas à Conformidade. O Responsável Global pela Conformidade (*Chief Compliance Officer*) supervisiona todo o Programa de Conformidade e reporta directamente ao Comité de Conformidade do Conselho de Administração e ao Presidente Executivo (CEO).

O Programa de Conformidade ajuda-nos a saber  
**QUAL A AÇÃO CERTA A TOMAR** no nosso ambiente complexo.  
Em caso de dúvida entre em contacto com a *Team Quest*.

## 2. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS E O CÓDIGO DE CONDUTA

Não se espera que alguém saiba tudo, por essa razão é que os procedimentos de Conformidade e o Código de Conduta foram criados pela *Team Quest*. As políticas e os procedimentos de Conformidade dão orientação sobre tópicos específicos e actividades empresariais, ao passo que o Código é um guia para a conduta geral das nossas operações a nível mundial. Espera-se que leiamos, entendamos e sigamos todas as políticas e procedimentos DaVita e este Código de Conduta. Em caso de dúvida sobre a aplicação de determinadas políticas e procedimentos às suas actividades deverá consultar o seu supervisor ou um membro da *Team Quest*.

## 3. FORMAÇÃO SOBRE CONFORMIDADE

A formação dos nossos colaboradores é uma parte importante do Programa de Conformidade. Todos os colaboradores realizam a formação sobre Conformidade quando são contratados e uma vez por ano. Esta formação é a base do nosso Programa de Conformidade e dá orientação sobre as nossas actividades diárias.

## 4. LINHA DE APOIO À CONFORMIDADE: FAÇA A CHAMADA CERTA!

- Nos EUA: Marque o número de telefone 1-888-458-5848 ou aceda a [DaVitaCompliancehotline.com](http://DaVitaCompliancehotline.com)
- Fora dos EUA: Aceda a [www.davita.com/compliancehotline](http://www.davita.com/compliancehotline) para encontrar o número de telefone ou o endereço da Internet do seu país.

Possuímos uma Linha Telefónica de Conformidade dedicada aos colaboradores e a outros indivíduos para, de forma confidencial e se permitido pela lei local, denunciarem anonimamente uma suspeita de violação ou a violação efectiva das políticas e procedimentos de Conformidade DaVita ou de leis e regulamentos aplicáveis. A Linha Telefónica de Conformidade pode ser acedida 24 horas por dia, 365 dias por ano, através de um número de telefone gratuito ou endereço da Internet. A nossa Linha Telefónica de Conformidade é gerida por uma empresa externa especializada. As pessoas que utilizem esta linha telefónica recebem um PIN (número de identificação pessoal) para verificarem o estado da sua denúncia através da Linha Telefónica de Conformidade ou para facultarem informação adicional. As denúncias feitas através da Linha Telefónica de Conformidade devem ser feitas de boa-fé.

As leis de privacidade locais podem afectar a disponibilidade e os termos de utilização da Linha Telefónica de Conformidade. Por exemplo, em alguns países, a Linha Telefónica de Conformidade só pode ser utilizada para denunciar tópicos restritos, como reclamações financeiras (por exemplo, anti-suborno ou concorrência, problemas de auditoria ou contabilidade, desvio de fundos, branqueamento de capitais, falsificação de contratos ou registos, etc.) ou outras suspeitas graves que envolvam quadros superiores da empresa. Consulte o Guia da Linha Telefónica de Conformidade do seu país ou solicite ao seu supervisor ou ao Responsável Regional pela Conformidade informação referente à utilização local da Linha Telefónica de Conformidade.



## 5. OBRIGAÇÃO DE DENUNCIAR

Tem o dever de manter o mais alto nível de integridade e responsabilidade, alertando um supervisor, um quadro superior, a *Team Quest*, a *Justice League* ou a Linha Telefónica de Conformidade para a suspeita de violação ou violação efectiva das políticas e procedimentos DaVita, das leis e regulamentos aplicáveis ou deste Código. Não podemos isentar-nos das consequências da nossa própria conduta indevida ao denunciar um problema, mas a auto-denúncia pode ser tida em conta quando se determina uma acção correctiva apropriada.

Se não denunciar uma violação das políticas e procedimentos DaVita, das leis ou regulamentos aplicáveis ou deste Código, pode ficar sujeito a uma acção correctiva, até e incluindo a rescisão do contrato de trabalho ou prestação de serviços, no âmbito permitido por lei. Permanecer calado sobre a violação das políticas e procedimentos DaVita, das leis ou regulamentos aplicáveis ou deste Código, coloca-o a si e à DaVita em risco.

## 6. NÃO RETALIAÇÃO

Somos todos incentivados a levantar dúvidas ou suspeitas de boa-fé e a fazê-lo sem medo de retaliação. A DaVita envia todos os esforços para manter a confidencialidade e o anonimato de qualquer indivíduo que denuncie suspeitas ou possível conduta imprópria. Os colaboradores que retaliem ou incentivem outros a fazê-lo ficarão sujeitos a acções correctivas, até e incluindo a rescisão do contrato de trabalho ou prestação de serviços, no âmbito permitido por lei. Retaliações contra qualquer pessoa que denuncie uma suspeita de boa-fé não serão toleradas pela DaVita.

Se sentir que foi alvo de retaliação, denuncie imediatamente a sua suspeita a um supervisor que não esteja envolvido na situação em causa, a um quadro superior, aos Recursos Humanos, à *Team Quest*, à *Justice League* ou contacte a Linha Telefónica de Conformidade. Todas as alegações de retaliação serão investigadas e serão tomadas as devidas medidas para proteger aqueles que denunciem a retaliação.



## 7. INVESTIGAÇÕES INTERNAS



Investigamos imediatamente e de forma confidencial as suspeitas denunciadas, na medida do possível. Todas as auditorias e investigações internas são realizadas de forma imparcial e sem conclusões predeterminadas. Espera-se que todos nós colaborem com as auditorias, investigações e quaisquer planos de acção correctivos, que podem incluir áreas para monitorização e avaliação contínuas.

A DaVita proíbe a retaliação contra qualquer colaborador que tenha procurado ajuda ou que tenha apresentado uma denúncia de boa-fé. Qualquer pessoa que retalie contra um colaborador estará sujeito à devida acção correctiva, até e incluindo a rescisão do contrato de trabalho ou prestação de serviços, no âmbito permitido por lei.

## 8. RESPONDER A INVESTIGAÇÕES EXTERNAS



Comprometemo-nos a responder de forma apropriada a qualquer inquérito, auditoria ou investigação legítimos do governo e a não interferir no âmbito dos mesmos. Seremos francos nas relações com funcionários ou empregados governamentais responsáveis pela administração e aplicação da lei.





## Serviços prestados aos nossos doentes

Os nossos doentes valorizam a DaVita, pois oferecemos-lhes cuidados de qualidade, pautamo-nos sempre pelos mais elevados padrões. Ter sempre presente os princípios abaixo indicados ajuda-nos a manter esses elevados padrões.

### 1. SERVIÇOS DE QUALIDADE PARA OS DOENTES



Fazemos a diferença na vida de cada doente ao oferecer cuidados de saúde de qualidade. Tratamos todos os doentes de forma acolhedora, com respeito e dignidade, prestando cuidados de saúde que são medicamente tão necessários quanto adequados. Envolvermos, sempre que seja apropriado, os doentes no planeamento do tratamento e nas decisões que afectam os seus cuidados de saúde.

Não fazemos qualquer distinção ilícita na admissão, transferência, atribuição de alta ou cuidados prestados com base na raça, etnia, religião, género, orientação sexual, nacionalidade, idade, deficiência, estatuto de veterano de guerra ou qualquer outro estatuto de classe protegida. Cada um de nós tem a obrigação de seguir as políticas e os procedimentos DaVita, as leis e os regulamentos relativos aos cuidados prestados aos doentes, bem como este Código de Conduta.

### 2. PRESTADORES DE SERVIÇOS QUALIFICADOS



Os nossos colaboradores possuem a formação adequada para prestarem cuidados de saúde de qualidade. Somente os colaboradores que possuam a devida formação, com credenciais profissionais apropriadas, serão autorizados a prestar cuidados aos doentes. Seguimos as normas definidas pelas políticas e procedimentos DaVita, leis e regulamentos relativos aos cuidados de saúde, bem como este Código de Conduta.

Antes de ter autorização para admitir ou tratar doentes em instalações da DaVita, a equipa médica da DaVita, incluindo médicos e outros profissionais de saúde relevantes, é devidamente credenciada, conforme exigido pelas leis e regulamentos locais. As equipas médicas que trabalham nas nossas instalações têm a obrigação de seguir as políticas e os procedimentos DaVita, as leis e os regulamentos aplicáveis e este Código de Conduta.

Cuidamos dos nossos doentes como cuidaríamos dos nossos entes queridos: **COM CIÊNCIA, COMPAIXÃO E RESPEITO.**

### 3. DIREITO DO DOENTE À CONFIDENCIALIDADE



Respeitamos e protegemos a informação confidencial obtida através dos nossos doentes. Tomamos medidas proactivas para salvaguardar os nossos documentos, computadores e outros dispositivos de armazenamento de dados que contenham informação dos doentes. Seguimos os seguintes princípios de privacidade e de segurança:

- Os doentes são informados sobre as nossas práticas de privacidade e segurança, de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis.
- A informação dos doentes, incluindo a informação pessoal de saúde, está protegida através de medidas de segurança técnicas e organizacionais prudentes e adequadas, incluindo, se apropriado e permitido pela legislação local, a encriptação da informação dos doentes.
- Só utilizamos e divulgamos a informação dos doentes na medida em que tal seja solicitado ou permitido pelas leis e regulamentos aplicáveis.
- Os fornecedores que processam a informação dos doentes em nosso nome só podem processar esta informação sob a nossa direcção e na medida do permitido pelas nossas políticas de privacidade e segurança e todas as leis e regulamentos aplicáveis.
- Os colaboradores e os fornecedores não estão autorizados a aceder, utilizar ou divulgar informação dos doentes que não seja necessária no âmbito do desempenho das respectivas funções profissionais ou mais informação do que a mínima estritamente necessária para cumprirem as suas funções na DaVita.
- Os colaboradores e os fornecedores que utilizem a informação dos doentes da DaVita para desempenhar serviços em nome da DaVita devem informar imediatamente a *Justice League* de qualquer utilização ou divulgação não autorizada da informação dos doentes.
- Os colaboradores, doentes ou visitantes não podem, sem aprovação prévia, utilizar nenhum aparelho fotográfico ou de imagem (por exemplo, câmaras digitais, aparelhos como telemóveis ou computadores portáteis, etc.) para tirar fotografias das instalações, colaboradores, visitantes ou doentes.
- A DaVita deverá obter o consentimento dos doentes e dos colaboradores, de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis, antes de utilizar as imagens dos doentes ou dos colaboradores, testemunhos ou outra informação para efeitos de marketing ou outros fins.

Na medida em que as leis ou regulamentos aplicáveis requerem maior salvaguarda da informação dos doentes, a DaVita cumpre todos os requisitos aplicáveis.

# Relações com terceiros

Esforçamo-nos por criar relações justas, abertas e éticas com todos aqueles com quem entramos em contacto.

## 1. RELAÇÕES EMPRESARIAIS VSP

Tratamos sempre os nossos parceiros de negócio, fornecedores e terceiros com integridade. As negociações são realizadas de forma justa, consistente com as políticas e procedimentos DaVita, leis e regulamentos aplicáveis e este Código de Conduta.

Selecionamos parceiros de negócio, fornecedores e terceiros com base em critérios objectivos que incluem qualidade, preço e serviço. As decisões de parceria são tomadas com base na capacidade do fornecedor dar resposta às nossas necessidades. Com base nas leis locais e actividades de negócio propostas, a DaVita pode filtrar ou realizar a devida *due diligence* aos respectivos parceiros de negócios, fornecedores e terceiros, inclusive para determinar se foram sancionados por qualquer entidade governamental ou se estão inibidos de participar em programas governamentais.

## 2. RELAÇÕES COM OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Só estabelecemos parcerias e trabalhamos com profissionais de saúde que cumpram as políticas e procedimentos DaVita, leis e regulamentos aplicáveis e este Código de Conduta. O não cumprimento destes requisitos pode provocar graves consequências para os colaboradores, os nossos profissionais de saúde que colaboram connosco e para a DaVita.

Os contratos com profissionais de saúde abordam os requisitos legais que regem o acordo e, sempre que apropriado, definem as expectativas em relação à conformidade com as políticas DaVita, leis e regulamentos aplicáveis e este Código de Conduta. Dois princípios abrangentes que regem as nossas interações com profissionais de saúde:

- Não pagamos por encaminhamentos de doentes. Aceitamos encaminhamentos e admissões de doentes com base nas necessidades médicas dos doentes e na nossa capacidade de prestar os serviços necessários. Não damos nem oferecemos, directa ou indirectamente, nada de valor em troca de encaminhamentos de doentes que constituam uma violação da lei.
- Não aceitamos pagamentos por encaminhamentos ou autorizações para aceitar doentes. Os colaboradores e todos aqueles que agem em nome da DaVita não têm autorização para, directa ou indirectamente, solicitar ou receber algo de valor em troca do encaminhamento de um doente ou autorização para aceitar doentes que constitua uma violação da lei.



### 3. RELAÇÕES COM OS DOENTES



Compreendemos que entre os doentes e os seus prestadores de cuidados de saúde se desenvolvam relações estreitas. Porém, devemos evitar realizar transações comerciais com doentes que possam resultar num, efectivo ou potencial, conflito de interesses. Não queremos que os doentes pensem que irão receber melhores ou piores cuidados se tiverem uma relação pessoal ou acordos comerciais com os seus prestadores de cuidados de saúde. Esforçamo-nos para que as relações com os nossos doentes sejam abertas e objectivas.

### 4. CORTESIAS EMPRESARIAIS



Compreendemos que as pessoas que trabalham juntas troquem, frequentemente, cortesias empresariais—como, por exemplo, refeições, ofertas ou entretenimento—como expressão de boa vontade e gentileza. Devido a problemas regulamentares, só trocamos cortesias empresariais com os nossos parceiros de negócio em circunstâncias bem definidas. Nunca utilizamos ofertas ou outros incentivos para influenciar de forma imprópria as relações ou os resultados empresariais. Todas as cortesias empresariais quer oferecidas, providenciadas ou recebidas, devem ser razoáveis, ocasionais e de natureza modesta. Nunca oferecemos, damos, solicitamos ou recebemos qualquer forma de suborno ou incentivo impróprio. Nunca oferecemos, damos ou aceitamos dinheiro, cartões de oferta ou outro tipo de equivalentes pecuniários.

Quando nos oferecem uma cortesia empresarial que não esteja em sintonia com as políticas e procedimentos DaVita, esta cortesia deve ser rejeitada com um simpático agradecimento. Se o facto de rejeitar a cortesia puder criar uma situação embaraçosa, contacte a *Team Quest* para obter orientação.

Os governos possuem leis e regulamentos restritos no que diz respeito a cortesias empresariais para os seus funcionários. Não fornecemos quaisquer cortesias empresariais nem nada de valor a nenhum funcionário ou empregado governamental, nem a intermediários do governo, excepto em circunstâncias definidas, permitidas pelas políticas e procedimentos DaVita, leis e regulamentos locais e este Código de Conduta. Consulte o Guia de Cortesia Empresarial do seu país ou solicite ao seu supervisor ou *Team Quest* mais informação no que se refere a cortesias empresariais adequadas.



# Evitar conflitos de interesse

Para evitar quaisquer dúvidas sobre a nossa integridade, devemos poder identificar e divulgar potenciais conflitos de interesse e recusarmo-nos a tomar decisões que possam parecer que a nossa independência está comprometida.

## 1. SEGUNDO EMPREGO

Um segundo emprego não deve interferir com as funções desempenhadas na DaVita. Isto poderá incluir emprego ou outros acordos com parceiros de negócio da DaVita, fornecedores, contratantes, doentes, concorrência, fontes de referência para encaminhamento (ou seja, médicos e outros prestadores de serviços de saúde), governos ou terceiros. Além disso, não aceitamos emprego, nem honorários de parceiros de negócio, de fornecedores, de contratantes, de doentes, da concorrência, de fontes de referência para encaminhamento, de governos ou de terceiros da DaVita, se tivermos a capacidade de influenciar as suas relações com a DaVita. Devemos divulgar e discutir com os nossos supervisores todos os trabalhos realizados fora da DaVita, relações ou transações que possam dar azo a um conflito de interesses.

## 2. OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO

As oportunidades de negócio descobertas através do seu trabalho na DaVita pertencem, em primeiro lugar, à DaVita. Temos o dever para com a DaVita de fazer progredir os seus legítimos interesses comerciais. Todos os colaboradores estão proibidos de utilizar a informação confidencial ou propriedade da DaVita para seu proveito pessoal.

## 3. AMIGOS E FAMILIARES

As relações podem afectar o nosso discernimento, o que pode facilmente originar um conflito de interesses. Não devemos participar numa decisão da DaVita, existente ou potencial, que envolva qualquer relação pessoal. Só porque temos uma relação estreita com um colaborador, parceiro de negócio, fornecedor, contratante, doente, concorrência, fonte de referência para encaminhamento, funcionário ou empregado governamental ou com terceiros, não significa automaticamente que exista um conflito de interesses. Porém, a atitude certa é discutir o potencial conflito de interesses com o seu supervisor ou com a *Team Quest*.

“Não é difícil tomar decisões **QUANDO SABE QUAIS SÃO OS SEUS VALORES.**” —ROY DISNEY







## Respeito mútuo

Estamos empenhados em oferecer um ambiente de trabalho solidário, onde os colaboradores têm a oportunidade de alcançar em pleno o seu potencial. Devemos todos fazer o nosso melhor para criar um local de trabalho de respeito.

### 1. IGUALDADE DE OPORTUNIDADES NO EMPREGO



Estamos empenhados em oferecer um local de trabalho diversificado e sem discriminação e assédio. Contratamos e promovemos colaboradores com base na sua capacidade de demonstrar excelência no seu trabalho e dedicação para satisfazer as necessidades dos nossos doentes. As nossas interações devem ser sempre justas, objectivas e profissionais. Cada um de nós é responsável por apoiar valores de trabalho justos, cumprindo as leis de trabalho e de emprego aplicáveis, incluindo as leis anti-discriminação e de privacidade. Serão realizadas as adaptações necessárias para colaboradores portadores de deficiências físicas ou mentais, de acordo com as leis aplicáveis. Se tiver dúvidas ou suspeitas de discriminação ou assédio ilícitos no local de trabalho, apresente estas situações ao seu supervisor ou aos Recursos Humanos. Qualquer pessoa suspeita de cometer actos de discriminação ou assédio ilícitos será sujeita a acções correctivas, até e incluindo a rescisão do contrato de trabalho ou prestação de serviços, no âmbito permitido por lei.



## 2. EMPREGO LEGAL



Possuímos todas as credenciais, licenças e certificações necessárias para desempenhar as nossas funções. Os colaboradores no desempenho de funções que requerem licenças profissionais, certificações ou outras credenciais são responsáveis pela manutenção, devidamente actualizada e válida, das respectivas licenças, certificações ou outras credenciais. Cumpriremos os requisitos da legislação local aplicáveis às respectivas especialidades. Caso se determine a existência de credenciais, licenças ou certificações falsificadas para o próprio ou outros, as pessoas em causa serão submetidas a acções correctivas, até e incluindo a rescisão do contrato de trabalho ou prestação de serviços, no âmbito permitido por lei.

Isto inclui a verificação de bases de dados disponíveis ao público como, por exemplo, a lista de indivíduos e entidades do Gabinete do Inspetor-Geral dos EUA (OIG—*Office of the Inspector General*), listas de cidadãos e pessoas inibidas pelo Gabinete de Controlo de Activos Estrangeiros (OFAC—*Office of Foreign Asset Control*), e o Sistema da GSA (*General Services Administration*) para Gestão de Prémios (SAM—*System for Award Management*). Se qualquer um de nós tiver conhecimento de que é—ou que qualquer outro colaborador é—ou possa ser sancionado ou inibido por qualquer programa governamental, deve notificar imediatamente a *Team Quest*.

## 3. DROGAS E ÁLCOOL



Para proteger os nossos doentes, colaboradores, parceiros de negócio, fornecedores e terceiros, mantemos um ambiente de trabalho sem álcool e drogas. Durante o horário de trabalho, enquanto se opera um veículo ou equipamento DaVita ou se facultam cuidados aos doentes, é proibido:

- Utilizar, possuir, comprar, vender, fabricar, distribuir, dispensar ou transferir drogas ilegais;
- Possuir ou consumir álcool ou marijuana;
- Estar sob a influência de drogas ilegais, álcool ou marijuana;
- Utilizar medicamentos destinados aos doentes.

Em circunstâncias especiais, pode ser servido álcool em eventos patrocinados pela DaVita, quando tal é permitido por lei e seja culturalmente adequado. Cada um de nós deve usar o bom senso quando decide consumir álcool em situações sociais. Seremos pessoalmente responsabilizados pelas nossas ações, se abusarmos do consumo de álcool ou conduzirmos sob a influência do álcool após um evento desta natureza.

As pessoas que tenham problemas com drogas ou álcool são fortemente encorajadas a procurar ajuda adequada, na empresa ou fora desta. Caso se determine que alguém está a violar as políticas da DaVita relativas a um ambiente de trabalho sem álcool e sem drogas, esta pessoa ficará sujeita a acções correctivas, até e incluindo a rescisão do contrato de trabalho ou prestação de serviços, no âmbito permitido por lei.

## 4. ASSÉDIO



Devemos sentir-nos todos seguros enquanto estamos na DaVita. Portanto, não iremos tolerar a violência, ameaças de violência ou qualquer forma de discriminação ou assédio ilícitos, incluindo assédio sexual no local de trabalho.

Qualquer pessoa que sofra ou observe assédio ilícito deve, imediatamente, denunciar o incidente a um supervisor ou aos Recursos Humanos. Do mesmo modo, os supervisores que tenham conhecimento de tal alegado incidente ou suspeita devem denunciá-lo, imediatamente, aos Recursos Humanos. Os Recursos Humanos iniciarão, de imediato e de forma minuciosa, a investigação de todas e quaisquer reclamações e serão tomadas as medidas adequadas. Todos aqueles que se prove estarem envolvidos em assédio ilícito ficarão sujeitos a acções correctivas, até e incluindo a rescisão do contrato de trabalho ou prestação de serviços, no âmbito permitido por lei.

É proibido pela DaVita a todos aqueles que entram em instalações da DaVita de transportarem uma arma proibida, independentemente de essa pessoa ter ou não licença de porte da arma. Entre as armas proibidas incluem-se—mas não se limitam—a pistolas, espingardas, armas de fogo, explosivos, facas, armas paralisantes ou qualquer outra arma restricta ou proibida por lei que possa provocar ferimentos corporais graves. Desde que devidamente autorizados pela DaVita polícias, seguranças ou outras pessoas que tenham a respectiva autorização podem transportar uma arma proibida.

Os colaboradores estão liminarmente proibidos da posse de armas proibidas enquanto desempenham funções na DaVita, quer estas funções sejam desempenhadas nas instalações da DaVita ou noutro local.

## 5. SAÚDE E SEGURANÇA



Cada um de nós tem de fazer a sua parte para manter as instalações limpas e em bom funcionamento. Seguimos as políticas de saúde e de segurança e os procedimentos destinados a garantir que estamos a cumprir todas as leis e regulamentos, na medida em que estes sejam aplicáveis ao nosso local de trabalho. Se testemunharmos um ferimento, acidente ou situação perigosa, temos de reportá-lo imediatamente ao nosso supervisor. É importante que informemos, imediatamente, os nossos supervisores de qualquer ferimento grave ou situação perigosa no local de trabalho para que se possam tomar, de imediato, medidas para resolver o problema.

Garantir um ambiente saudável e seguro vai para além dos cuidados prestados aos doentes, estendendo-se às nossas comunidades. As nossas instalações fazem parte das comunidades em que estamos inseridos, e estamos igualmente empenhados na sua saúde. Estamos empenhados em conservar recursos e reduzir a nossa pegada ecológica ao cumprir as leis ambientais.

# Práticas empresariais

A nossa reputação é um dos nossos activos mais valiosos. A protecção da reputação da DaVita é uma responsabilidade que cabe a todos nós. Cumpriremos todas as leis e regulamentos relevantes para a nossa empresa e seguiremos práticas empresariais justas e honestas.

## 1. ENCRIPTAÇÃO, FACTURAÇÃO E CONTABILIDADE ADEQUADOS DOS DOENTES



Os cuidados prestados aos doentes são atempada e exhaustivamente documentados pela DaVita. O registo médico é prova escrita dos serviços de cuidados de qualidade que prestamos aos nossos doentes. Damos formação aos nossos colaboradores e trabalhamos de forma diligente para impedir, de forma consciente, a criação de registos que contenham qualquer informação falsa ou enganosa.

Submetemos pedidos de pagamento ou de aprovação que são exactos em termos de veracidade e contêm códigos devidamente documentados. Só facturamos bens e serviços que fornecemos. A DaVita implementou um processo destinado a identificar erros em reclamações ou reembolsos, fazendo as devidas correcções sempre que aplicável.

## 2. ARQUIVO DE DOCUMENTOS



Guardamos todos os documentos de acordo com o exigido pelas políticas e procedimentos DaVita e leis e regulamentos aplicáveis. Comprometemo-nos a manter registos completos e precisos em conformidade com as boas práticas empresariais e todas as leis aplicáveis. Nunca destruímos nem alteramos documentos, nem recomendamos a sua destruição ou alteração por qualquer motivo ilegal ou indevido.

## 3. REGISTOS FINANCEIROS PRECISOS



Criamos e mantemos registos financeiros precisos. Nunca falsificamos nem alteramos de forma indevida informação em quaisquer registos, relatórios ou outros documentos. Toda a informação financeira deve reflectir transações efectivas e estar em conformidade com as normas da área em que actuamos. Estes registos servem de base para a gestão da nossa actividade e são importantes para cumprir as nossas obrigações para com os doentes, colaboradores, parceiros de negócio, fornecedores e terceiros. Mantemos um sistema de controlos internos para facultar garantias razoáveis de que todas as transacções são devidamente executadas e registadas.

# Proteger os activos DaVita

Protegemos sempre os bens e os activos da nossa empresa contra roubo, negligência e desperdício. Somos tão cuidadosos com os nossos recursos da Comunidade DaVita como somos com os nossos próprios recursos.

## 1. PROTECÇÃO E UTILIZAÇÃO ADEQUADA DOS BENS E ACTIVOS DA COMUNIDADE



Cada um de nós deve proteger os bens e os activos da Comunidade e garantir uma utilização autorizada e eficiente. Os bens da Comunidade são tudo aquilo que a DaVita nos faculta para realizarmos o nosso trabalho, incluindo tecnologia, segredos comerciais ou unidades clínicas. O roubo, a negligência e o desperdício têm um impacto directo na nossa rentabilidade e na pegada de carbono. Os bens e os activos da DaVita devem ser utilizados única e exclusivamente para fins empresariais.

Todos são responsáveis pela protecção da propriedade intelectual e a informação empresarial da DaVita, mesmo que abandonem a Comunidade. A propriedade intelectual e a informação empresarial constitui informação que pode não ser ainda conhecida pelo público ou informação relativa a segredos comerciais ou planos futuros da DaVita. Tal como acontece com a confidencialidade em relação aos colaboradores e à informação dos doentes, só podemos partilhar propriedade intelectual e informação empresarial com outros colaboradores, parceiros de negócio, fornecedores, contratantes ou terceiros quando necessário para fins de trabalho. Só podemos partilhar propriedade intelectual e informação empresarial com outras partes quando os devidos acordos entram em vigor.

## 2. INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA



Nunca utilizamos, para nosso proveito pessoal, informação sobre a DaVita que não esteja disponível ao público. Pode haver alturas, no desempenho diário das nossas funções, em que tomamos conhecimento de informação sobre a DaVita ou sobre um parceiro de negócio, fornecedor ou terceiros cotados em bolsa, que ainda não esteja disponível ao público em geral. A utilização dessa informação não pública ou “privilegiada” para fins de negociação de títulos é estritamente proibida, de acordo com a política e os procedimentos DaVita e as leis sobre valores mobiliários.

## 3. COMUNICAÇÃO EXTERNA



Temos imenso cuidado em relação à divulgação de informação da empresa. Nunca divulgamos qualquer informação confidencial sem autorização.

Pode ser inadequado publicar as nossas opiniões ou informação sobre a DaVita na Internet, mesmo que não seja confidencial. Os nossos comentários feitos perante um público externo podem ser atribuídos à DaVita, até mesmo nos casos em que não tenha sido essa a nossa intenção.

Nunca devemos falar com os meios de comunicação social sobre a DaVita, salvo se tivermos sido explicitamente autorizados a fazê-lo pela Equipa de Comunicação da DaVita (D-COMM) ou pela Equipa Jurídica (*Justice League*).





#### 4. ENDEREÇOS DA INTERNET DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



Somos o rosto da DaVita e devemos comportar-nos em conformidade quando conversamos sobre a DaVita. De acordo com as políticas e os procedimentos aplicáveis da DaVita, os colaboradores podem, regularmente, utilizar os meios de comunicação social para fins pessoais ou de trabalho se cumprirem as políticas e os procedimentos aplicáveis da DaVita. Ao fazê-lo, devem estar sempre cientes de que quaisquer opiniões expressas na Internet são as opiniões próprias de cada um e não as opiniões da DaVita (os directores e os executivos devem tomar especial cuidado, pois tudo o que publicam pode ser entendido como estando a representar os pontos de vista e as opiniões da DaVita). Publicar informação sobre actividades individuais de trabalho, doentes, sobre a DaVita ou aspectos similares pode constituir uma violação das políticas e dos procedimentos de confidencialidade da DaVita, bem como das leis de privacidade. Toda a informação confidencial deve ser protegida; caso contrário, os colaboradores podem ser submetidos a acções correctivas, até e incluindo a rescisão do contrato de trabalho ou prestação de serviços, no âmbito permitido por lei.

Comprometemo-nos a cumprir todas as leis de direitos de autor, marcas registadas, utilização justa e divulgação financeira. A gestão dos canais de comunicação social da DaVita, nos Estados Unidos da América, é assegurada pela D-COMM. Fora dos Estados Unidos da América, todas as questões relativas à utilização dos meios de comunicação social devem ser encaminhadas para a equipa de administração local que supervisiona os meios de comunicação social.

# Obedecer à lei

A DaVita leva a sério as suas responsabilidades de cumprir as leis e os regulamentos. Apesar de nos ser impossível conhecer todas as leis, devemos compreender como as seguintes leis e regulamentos se aplicam ao nosso trabalho.

## 1. LEIS ANTITRUST

Conduzimos os nossos negócios de forma ética, honesta e com integridade e cumprimos as leis *antitrust* nas relações que mantemos com os nossos concorrentes e clientes. As leis *antitrust* e outras leis que regem a concorrência destinam-se a promover e proteger a concorrência livre, lícita e leal no mercado. Estas leis, que podem variar de país para país mas existem praticamente em todos os países, aplicam-se a todos os níveis da organização. De modo geral, as leis *antitrust* e outras leis que regem a concorrência exigem que a DaVita compita numa base individual, em vez de se juntar a outras empresas ou concorrentes em acordos que visem restringir a concorrência ou criar monopólios.

Geralmente, as leis *antitrust* proíbem:

- O abuso de poder de mercado através da prática de discriminação de preços desleal e outras formas e/ou métodos desleais de concorrência;
- Acordos ou ações com concorrentes que, de alguma forma, restringem o comércio ou sejam incompatíveis com o conceito de concorrência livre, aberta e justa;
- O abuso ou troca de informações comerciais, confidenciais ou relativas a propriedade intelectual com concorrentes;
- Transações que podem limitar a concorrência ou que podem tendencialmente implicar a criação de um monopólio, uma posição dominante no mercado ou de poder de mercado.

É proibido, de acordo com a lei e a política da Empresa, celebrar acordos com concorrentes sobre preços, níveis de fornecimento, repartição de clientes ou territórios de vendas, ou licitações.

Os colaboradores devem ter particular atenção quando participam em reuniões com os concorrentes, associações e feiras de forma a evitar qualquer comportamento que possa parecer anti-competitivo. Na eventualidade de se envolver numa situação questionável, expresse a sua preocupação, termine a conversa, saia da reunião e informe imediatamente o departamento legal (JLD).

O não cumprimento das leis *antitrust* pode levar a sanções contraordenacionais e civis, tanto para a DaVita como para o colaborador enquanto indivíduo, bem como a interrupções significativas dos negócios e danos à reputação da DaVita.

Estamos empenhados em alcançar o sucesso através de uma concorrência justa, legal e vigorosa. Os colaboradores devem expressar quaisquer preocupações junto do departamento legal da DaVita (JLD) sobre qualquer acção ou acordo em particular, bem como relativamente à aplicabilidade das leis *antitrust*.

## 2. LEIS ANTI-CORRUPÇÃO E ANTI-SUBORNO



Quando negociamos a nível internacional, cumprimos a *U.S. Foreign Corrupt Practices Act—FCPA* (a Legislação dos EUA relativa às Práticas de Corrupção no Estrangeiro), assim como outras leis anti-corrupção e anti-suborno. Existe uma política de tolerância zero às violações destas leis. A FCPA consiste em dois princípios básicos:

- (1) Proibição de suborno de funcionários e empregados governamentais fora dos EUA; e
- (2) Manutenção de livros, registos e sistemas contabilísticos precisos e dos devidos controlos internos de contabilidade.

Para além disso, em determinadas jurisdições, as leis locais proíbem o suborno de indivíduos associados a entidades não públicas em troca de favores de trabalho ou comerciais ou de outros benefícios, também designado como suborno “privado” ou “comercial”.

Não será dado, directa ou indirectamente, oferecido nem prometido nada de valor a funcionários ou empregados governamentais, fontes de referência para encaminhamento ou a outras pessoas ou entidades, quer estejam ou não afiliadas a um governo ou entidade privada, com a intenção corrupta de obter ou manter a actividade comercial, ou garantir um benefício comercial injusto. Nem recorreremos a terceiros para realizar actividades que possam constituir uma violação das políticas e procedimentos DaVita, de leis e regulamentos aplicáveis ou deste Código de Conduta.

Os nossos parceiros de negócio, fornecedores e terceiros estão também proibidos de dar, oferecer ou prometer algo de valor a qualquer indivíduo em violação da FCPA ou de outras leis anti-corrupção e de anti-suborno. Todos os pagamentos feitos em nome da DaVita devem incluir documentação escrita precisa, honesta e completa, em relação ao pagamento e à finalidade do mesmo.

Da mesma forma, não será solicitado nem aceite nada de valor de qualquer pessoa ou entidade que procure, celebre ou realize uma transacção comercial com a DaVita que possa comprometer ou parecer comprometer as nossas decisões empresariais.

## 3. LEIS ANTI-SUBORNO



Realizamos acordos comerciais com fontes de referência para encaminhamento (ou seja, médicos e outros prestadores de serviços de saúde) de acordo com as leis e regulamentos locais. Nos EUA, isto significa que os acordos comerciais com fontes de referência para encaminhamento se encontram dentro de um valor de mercado justo e são negociados em condições normais de mercado. A política da DaVita proíbe a aceitação imprópria, solicitação ou pagamento de subornos de qualquer tipo. Um acto de suborno consiste num pagamento, oferta, serviço ou artigo de valor impróprios, oferecidos ou recebidos, em troca de aumento no volume de negócios ou de encaminhamento de doentes. Somos todos responsáveis pelo cumprimento das políticas anti-suborno da DaVita e de todas as leis anti-suborno aplicáveis à nossa actividade.

## 4. PRÁTICAS DE MARKETING E PUBLICIDADE

Praticamos técnicas de marketing honestas, directas e não enganosas. Desde que sejam consistentes com as leis e os regulamentos, podemos utilizar as actividades de marketing e publicidade para educar o público, aumentar a notoriedade sobre os nossos serviços e recrutar colaboradores.



# As nossas comunidades

A DaVita esforça-se por ser um líder na área em que actuamos e um líder nas nossas comunidades. Queremos ter impacto no futuro.

## 1. ACÇÃO POLÍTICA

Podemos apoiar questões de importância crucial para os cuidados de saúde, agindo, até onde a lei permitir, para garantir que os funcionários governamentais ouvem os doentes e nos ouvem a nós. Quando adequado, a DaVita poderá pedir-lhe que escreva cartas, faça telefonemas e preste apoio a iniciativas locais. A participação em qualquer iniciativa de acção política patrocinada pela DaVita é voluntária, não tem qualquer impacto ao nível do seu emprego na DaVita e ninguém pode ser pressionado a participar.

Pode-se participar de forma plena na actividade política. Porém, não se poderá fazer qualquer contribuição política em nome da DaVita sem consultar previamente um membro da Equipa de Política Pública da DaVita (*G-Force*) em relação a contribuições nos EUA ou a *Team Quest* em relação a contribuições fora dos EUA. Caso opte por participar em actividades políticas partidárias, deve fazê-lo única e exclusivamente em nome individual, não podendo dar a ideia de que fala em nome da DaVita.

## 2. SOLIDARIEDADE SOCIAL



As contribuições de solidariedade social podem ser feitas a entidades de solidariedade social externas, em nome da DaVita, com as devidas aprovações da Equipa de Comunicação Empresarial da DaVita (*D-COMM*) nos EUA ou da *Team Quest* fora dos EUA. Não participamos em actividades de solidariedade social nem fazemos contribuições de solidariedade social para dar origem a encaminhamentos de doentes de forma imprópria, para obtermos ilegalmente uma vantagem comercial ou que possam constituir uma violação da lei.

Devido ao facto de sermos uma Comunidade ajudamo-nos uns aos outros e à comunidade em que estamos inseridos. Somos incentivados a participar em actividades de voluntariado. Porém, ninguém pode ser pressionado a fazê-lo. Também podemos participar em actividades de solidariedade social não patrocinadas pela DaVita, desde que tal não afecte o nosso trabalho.





## Conclusão

Este Código de Conduta é um guia de orientação para o nosso trabalho diário.

Este Código é apenas um dos vários recursos disponibilizados aos colaboradores. Por último, confiamos no uso do bom discernimento e no seguimento dos nossos Valores por parte de cada colaborador. Se tiver dúvidas, queira colocá-las ao seu supervisor, a um quadro superior da empresa, à *Team Quest*, à *Justice League* ou entre em contacto com a Linha Telefónica de Conformidade.

Nos EUA: Marque o número de telefone 1-888-458-5848 ou aceda a [DaVitaCompliancehotline.com](http://DaVitaCompliancehotline.com)

Fora dos EUA: Aceda a [www.davita.com/compliancehotline](http://www.davita.com/compliancehotline) para encontrar o número de telefone ou o endereço da Internet do seu país

As pessoas formam a sua opinião sobre a DaVita com base nas nossas acções. **VAMOS DAR-LHES APENAS ASPECTOS POSITIVOS PARA CONTAREM!**



# Perguntas frequentes (FAQs)

As seguintes FAQs aplicam-se a todas as actividades de cuidados de saúde renal da DaVita.

## LINHA TELEFÓNICA DE CONFORMIDADE



**P: Se eu fizer uma denúncia pela Linha Telefónica de Conformidade terei de falar com um colaborador da DaVita?**

R: Não. A Linha Telefónica de Conformidade é gerida por uma entidade externa com pessoal qualificado.

**P: Tenho de fornecer informação pessoal?**

R: Se permitido pela lei local, não terá de facultar a sua informação pessoal. Porém, em alguns países, as denúncias anónimas são proibidas por lei. Nestes países, a Linha Telefónica de Conformidade pode não aceitar a sua denúncia se não facultar o seu nome, sendo que o próprio poderá decidir não realizar a denúncia. Consulte as políticas locais relativas à Linha Telefónica de Conformidade ou o Guia da Linha Telefónica de Conformidade do seu país para obter mais informações.

**P: Que tipo de situações é que devem ser denunciadas à Linha Telefónica de Conformidade?**

R: Suspeita de violação ou violações efectivas das políticas e procedimentos de Conformidade da DaVita, das leis e regulamentos aplicáveis e deste Código. Por exemplo, ofertas indevidas, subornos, falsificação ou destruição de informação, suspeitas na facturação de cuidados de saúde, questões de denúncia financeira, conflitos de interesse e utilização indevida de fundos ou propriedade da DaVita.

**P: Quanto tempo demora a dar seguimento à minha denúncia?**

R: Todas as denúncias feitas através da Linha Telefónica de Conformidade são investigadas dentro de um período de tempo razoável, com base na prioridade. Pode utilizar o número da denúncia e o PIN facultados pelo fornecedor da Linha Telefónica de Conformidade para verificar o estado da sua denúncia, apesar de não ser facultada informação pormenorizada.

**P: Existe alguma forma de a minha identidade poder ser revelada quando apresento uma denúncia através da Linha Telefónica de Conformidade?**

R: A DaVita esforça-se por manter a confidencialidade das pessoas que denunciam suspeitas através da Linha Telefónica de Conformidade. Porém, a pessoa que faz a denúncia pode tornar-se conhecida durante uma investigação com base em circunstâncias factuais. Os colaboradores que apresentam uma denúncia através da Linha Telefónica de Conformidade são informados de que a DaVita irá proteger, na medida do possível, a identidade da pessoa que faz a denúncia e que as retaliações em função de denúncias de suspeitas relativas à Conformidade, feitas de boa-fé, são proibidas pela DaVita.

**P: Os indivíduos referidos numa denúncia através da Linha Telefónica de Conformidade serão notificados de que foram identificados numa denúncia feita através da Linha Telefónica de Conformidade?**

R: Sim, em determinados países, os indivíduos identificados numa denúncia feita através da Linha Telefónica de Conformidade serão notificados das acusações que lhes foram feitas, assim que seja determinado que essa notificação não comprometerá de forma indevida a investigação. Este aviso não facultará a identidade da pessoa que apresentou a denúncia, excepto se for exigido por lei. Consulte as políticas locais relativas à Linha Telefónica de Conformidade ou o Guia da Linha Telefónica de Conformidade do seu país para obter mais informações.

## NÃO RETALIAÇÃO



P: O que é “boa-fé”?

R: Boa-fé significa agir com honestidade, sem malícia ou má intenção.

P: O que significa fazer uma denúncia “de boa-fé” através da Linha Telefónica de Conformidade?

R: Uma denúncia feita através da Linha Telefónica de Conformidade feita de “boa-fé” significa que um colaborador acredita que ocorreu uma violação e a violação é denunciada de forma honesta e sem malícia ou má intenção.

## QUALIDADE DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRESTADOS AOS DOENTES



P: Acho que um enfermeiro pode ter-se enganado a administrar um medicamento a um doente. Quando lhe disse pareceu-me que ficou aborrecido e respondeu-me que trataria do assunto. Não tenho a certeza se realmente fez alguma coisa. Devo fazer alguma coisa?

R: Em caso de dúvida, continue a levantar a questão. Fale com o seu supervisor ou denuncie o caso à Linha Telefónica de Conformidade. Na prática, os erros ocorrem, mas com o cuidado e a atenção de todos, esses erros podem ser evitados ou corrigidos.

## PRIVACIDADE DOS DOENTES



P: A Maria, minha vizinha, deu recentemente entrada nas nossas instalações. Encontrei outra vizinha enquanto fazia compras. Ela perguntou-me se eu sabia como estava a Maria. Como devo responder?

R: Não pode falar sobre a situação da Maria nem dos cuidados que lhe foram prestados. Tem a obrigação profissional de respeitar e proteger a privacidade da Maria. Só pode discutir o tratamento de doentes ou outra informação de saúde se tal for permitido pelas políticas e procedimentos DaVita, leis e regulamentos locais e por este Código de Conduta.

P: Posso facultar uma cópia da informação mais recente sobre o tratamento de um doente e dos resultados das análises a outro prestador de cuidados de saúde?

R: Sim. Pode facultar informação do doente a outro prestador de cuidados de saúde desde que a finalidade seja o tratamento do doente, caso seja permitido pela lei local. Antes de o fazer, deve verificar qual a relação do doente em termos de tratamento com o prestador de cuidados de saúde que fez o pedido.

## RELAÇÕES EMPRESARIAIS



P: Um doente quer pagar ao meu filho para lhe prestar uns serviços em casa. Posso autorizar o meu filho a aceitar o trabalho?

R: Não. Regra geral, os colaboradores devem evitar relações comerciais com os doentes. Não queremos que os doentes pensem que irão receber melhores ou piores cuidados se “ajudarem” os colaboradores e os seus familiares.



P: Um novo fornecedor está disposto a dar-nos um desconto relativo a serviços a prestar numa nova fotocopiadora para as nossas instalações, caso assinemos contrato com a sua empresa. Acho que o contrato vai permitir à empresa poupar bastante dinheiro. Posso considerar este fornecedor?

R: Sim. Se achar que a DaVita pode conseguir uma melhor oferta com este fornecedor, chame a atenção do seu supervisor para esse facto, para que os termos possam ser comparados com outras propostas. A DaVita tem frequentemente contratos a nível nacional com fornecedores e a selecção baseia-se no preço, qualidade e serviços. Porém, nenhum colaborador pode receber do fornecedor um desconto ou outro tipo de valor para seu uso pessoal em troca pela ajuda dada ao fornecedor a fazer o negócio com a DaVita.

P: Um fornecedor está a oferecer-me um computador portátil pela assinatura de um contrato entre a DaVita e a sua empresa. Posso aceitar o computador?

R: Não. Nunca devemos permitir que ofertas pessoais ou descontos influenciem o nosso discernimento para assinar um contrato. A DaVita seleciona os seus fornecedores com base no preço, qualidade e serviços e não com base em ofertas.

## CORTESIAS EMPRESARIAIS



P: O que é considerado pela DaVita como uma “cortesia empresarial”?

R: Uma “cortesia empresarial” inclui artigos, serviços, benefícios ou qualquer coisa de valor económico ou pessoal que possa incluir: ofertas, refeições de negócios, entretenimento, viagens, artigos de carácter educativo ou promocional, excepto pagamentos em troca de serviços devidamente contratados para a DaVita.

P: Posso convidar médicos para um camarote num evento desportivo para uma apresentação e buffet?

R: Não. Apesar de ser possível realizar negociações legítimas num evento desportivo, a participação num evento desportivo tem por objectivo o entretenimento. Proporcionar entretenimento a uma fonte de referência para encaminhamento de doentes pode dar a ideia de que a finalidade do evento é gerar negócio ao oferecer um benefício pessoal valioso. Assim, a participação num evento desportivo, noutro tipo de eventos de entretenimento ou num evento recreativo, não é permitida.

P: Posso oferecer a um médico um cesto oferta, com comida ou vinho?

R: Dependerá das leis locais do país de quem recebe a oferta. Verifique as políticas de cortesia empresarial e de oferta, bem como o guia de cortesias empresariais aplicáveis no país em questão para obter orientação específica.

P: Gostava de oferecer a outro colaborador um presente pelo seu aniversário. As políticas de cortesia empresarial ou de oferta também se aplicam nesta situação?

R: Não. Estas regras não se aplicam a interações que sejam apenas entre colaboradores da DaVita. Um presente de aniversário será aceitável, desde que se destine a ser uma expressão genuína de estima pessoal e não influencie decisões de trabalho.

P: Posso oferecer um presente a um doente?

R: Por regra, deve evitar oferecer e receber presentes de doentes. Não devem ser oferecidos presentes para induzir os doentes a utilizar ou continuar a utilizar a DaVita como seu prestador de cuidados de saúde. Ocasionalmente, poderá oferecer um presente a um doente, caso seja permitido pelas políticas de oferta locais. Dinheiro, cheques-oferta, cartões de oferta e ordens de pagamento, independentemente do montante, são proibidos.

P: Um fornecedor está a tentar oferecer-me um presente dispendioso, o que obviamente constitui uma violação da política de ofertas. Posso recusar um presente?

R: Sim! É perfeitamente aceitável recusar um presente. Deve explicar que o presente é algo muito generoso, mas que poderá criar um conflito de interesses. Também deve informar a *Team Quest* sobre a proposta de lhe oferecer um presente.

P: Os fornecedores podem oferecer presentes a um grupo de colaboradores?

R: Sim, se o presente for oferecido a uma equipa, a um centro ou a um departamento, se estiver em conformidade com as políticas locais referentes à aceitação de ofertas de fornecedores, e se for partilhado pelo grupo. Alguns exemplos de presentes aceitáveis são ofertas de férias, caixas de bolachas ou uma caixa de chocolates. Os colaboradores também podem aceitar artigos promocionais como, por exemplo, artigos de escritório com o logótipo de um fornecedor.

## CONFLITOS DE INTERESSE



P: Posso ter um segundo emprego?

R: Sim, desde que o segundo emprego não entre em conflito com o seu trabalho na DaVita. Se pretende ter um segundo emprego, deve informar o seu supervisor do potencial emprego para garantir que não influenciará a sua capacidade de cumprir as suas obrigações na DaVita, que não resultará num benefício inconveniente para si ou para a DaVita ou que não criará, de algum modo, um conflito de interesses.

P: É contra as regras o facto de os membros da minha família fornecerem produtos ou serviços à DaVita?

R: Não necessariamente. A sua relação com essa pessoa não pode influenciar uma decisão de compra. Para evitar um possível conflito deve informar o seu supervisor ou os Recursos Humanos de qualquer relação pessoal ou familiar com um fornecedor ou potencial fornecedor.

## EMPREGO



P: Um dos meus colegas gosta de contar piadas durante as pausas. As piadas são ordinárias e vulgares. Posso fazer alguma coisa?

R: Sim. Se se sentir à vontade com o colega, deve pedir-lhe que evite contar piadas impróprias ou ofensivas. Se não se sentir à vontade para falar com o colega, discuta a situação com o seu supervisor (excepto se o colega for o seu supervisor) ou os com os Recursos Humanos.

## EMPREGO LEGAL



P: O que significa ser um indivíduo ou uma entidade inibido pelo Gabinete do Inspetor-Geral dos Estados Unidos da América (OIG—U.S. Office of Inspector General)?

R: Um indivíduo ou uma entidade inibidos pelo OIG é uma pessoa ou empresa que foi “excluída” de participar em programas de cuidados de saúde financiados pelo governo federal americano ou governos estatais. De acordo com a lei americana, qualquer pessoa que contrate um indivíduo ou uma empresa inibido pelo OIG pode ficar sujeito a sanções pecuniárias.

P: Como é que a DaVita identifica os indivíduos ou entidades inibidos?

R: A DaVita verifica se os indivíduos ou as entidades envolvidos em operações comerciais com a DaVita nos EUA integram alguma lista governamental disponível publicamente com os indivíduos e as entidades previamente inibidos e durante o envolvimento dos indivíduos ou entidades em operações com a DaVita nos EUA.

## SAÚDE E SEGURANÇA



- P: Vi outro colaborador a deitar fora os resíduos químicos de um centro nos esgotos da cidade. O que devo fazer?
- R: Os químicos podem ser perigosos e devem ser manuseados e eliminados de forma correcta para proteger o ambiente das nossas comunidades locais. Deve denunciar o incidente ao seu supervisor ou ao responsável pelo centro, ou ao seu representante, conforme previsto pelas políticas e procedimentos de saúde e segurança locais.

## REGISTOS PRECISOS



- P: O que devo fazer se vir outro colaborador cometer um erro no registo médico de um doente?
- R: Existem procedimentos bastante específicos para corrigir erros nos registos médicos. Deve analisar o incidente com o seu supervisor e o colaborador que cometeu o erro. Se não se sentir à vontade para abordar o seu supervisor pode sempre consultar a *Team Quest* ou contactar a Linha Telefónica de Conformidade. A DaVita proíbe a retaliação contra qualquer colaborador que procure ajuda ou que tenha apresentado uma denúncia de boa-fé.
- P: O meu supervisor disse-me para processar as cobranças dos serviços mesmo que o mapa não suporte o nível de serviço. O que devo fazer? Onde devo denunciar esta informação?
- R: Deve discutir as suas suspeitas com o seu supervisor. Se não se sentir à vontade para abordar o seu supervisor pode sempre consultar a *Team Quest* ou contactar a Linha Telefónica de Conformidade.
- P: Uma colega enfermeira ligou-me de casa depois de ter terminado o seu turno. Disse-me que se esqueceu de inserir uma ordem verbal que recebeu para uma alteração na medicação. A enfermeira pediu-me para registar a alteração no processo do doente e utilizar as suas iniciais. Ela disse que os processos são frequentemente atualizados desta forma e que não faz mal. Isto é correto?
- R: Não. Apesar de a enfermeira ter agido correctamente ao telefonar para reportar um erro no processo, o erro deve ser imediatamente reportado ao supervisor. Nunca se deve registar uma ordem que a pessoa não ouviu por si mesma. Nunca assine o nome ou iniciais de outra pessoa e nunca utilize a senha de outro colaborador. O colaborador que recebeu a ordem pode fazer a entrada no registo médico como entrada tardia da próxima vez que o colaborador se encontrar nas instalações.
- P: Fiz a revisão de uma versão preliminar de um relatório financeiro oficial e reparei que alguns dos dados estavam incorretos. Devo partir do pressuposto que este erro será detectado por outra pessoa?
- R: Não. Chame imediatamente a atenção do seu supervisor para esta informação. Se for publicada uma declaração oficial com informação incorrecta esta situação pode provocar consequências graves para a DaVita e para as pessoas responsáveis pela elaboração do documento.
- P: Um colaborador ou terceiros apresentaram um relatório de despesas para um evento que, na verdade, nunca aconteceu. O que devo fazer?
- R: Informe o seu supervisor, um quadro superior da empresa, a *Team Quest* ou contacte a Linha Telefónica de Conformidade. Os relatórios de despesas incorrectos podem ser uma forma de defraudar a DaVita ou de contornar as políticas de Conformidade da DaVita.

## INVESTIGAÇÕES



- P: Alguém ligou e disse que era de uma agência governamental. A pessoa queria que lhe fosse, imediatamente, enviada por fax informação específica de um doente. O que devo fazer?
- R: Alguns funcionários governamentais e os seus agentes têm o direito de consultar a informação dos doentes. Porém, estes pedidos são normalmente feitos por escrito e oficialmente entregues. Peça, educadamente, à pessoa para entregar o pedido por escrito, através dos devidos canais. Isto permitirá que o pedido seja processado de acordo com as políticas de privacidade aplicáveis.

## PROTECÇÃO E DEVIDA UTILIZAÇÃO DOS BENS E ACTIVOS DA COMUNIDADE



- P: Tenho um pequeno negócio e faço consultas quando não estou na DaVita. Posso enviar e-mails e formulários por fax a clientes durante a minha pausa de almoço utilizando os computadores ou os faxes da DaVita?
- R: Não. Todos os bens e consumíveis da DaVita destinam-se única e exclusivamente às actividades de negócio da DaVita. Os colaboradores devem realizar as suas actividades de negócio externas no seu próprio tempo livre e com os seus próprios recursos.
- P: O meu primo trabalha no departamento de contabilidade de outra empresa de diálise. Podemos discutir assuntos de trabalho quando estamos juntos?
- R: Não deverá haver qualquer problema, desde que não discutam informação relativa à propriedade, aos doentes ou que seja confidencial. Para evitar um conflito de interesses, deve informar o seu supervisor ou os Recursos Humanos de qualquer amigo próximo ou familiar que esteja a trabalhar para a concorrência.

## INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

- P: A minha família e amigos, ocasionalmente, perguntam-me se devem comprar acções da DaVita. Posso dar-lhes a minha opinião?
- R: Evite qualquer conversa específica sobre os planos da empresa, desempenho e/ou outros desenvolvimentos importantes que não tenham sido tornados públicos. Não deve fazer recomendações a ninguém em relação à compra ou venda de acções da DaVita. As mesmas regras relativas à informação "privilegiada" aplicam-se no caso de o próprio comprar ou vender acções ou transmitir a informação a outra pessoa, mesmo que se trate de uma "dica". Se as acções forem adquiridas com base em informação não pública ou "dicas", tal pode constituir uma violação das leis de segurança federal para a pessoa que forneceu a dica, assim como para a pessoa que a recebeu.

## LEIS ANTI-CORRUPÇÃO E ANTI-SUBORNO



- P: Um médico tem falta de pessoal no seu consultório particular. O meu assistente administrativo pode ajudá-lo com a agenda e a documentação?
- R: Não. Facultar assistência administrativa a uma potencial fonte de referência para encaminhamento de doentes sem qualquer pagamento pelo serviço pode ser considerado um acto de suborno.



- P: Um inspetor local, responsável pela inspecção das minhas instalações, disse-me que posso pagar-lhe um valor anual para limitar o número de inspecções que recebemos durante um ano. Isto é correto?
- R: Não. Pagar a um inspetor para fazer inspecções com menos frequência do que o normal é suborno. Se alguma vez for confrontado com uma situação deste tipo, recuse o pedido e contacte imediatamente um membro da *Team Quest*.
- P: Um consultor tem estado a negociar um contrato governamental para a DaVita e pediu-me para ser reembolsado com um bilhete de avião em primeira classe para um local não divulgado. Devo questionar a natureza da viagem?
- R: Sim. Apesar de a viagem poder ser legítima, um relatório de despesas incompleto é um alerta vermelho de que o consultor pode ter oferecido indevidamente algo de valor a um funcionário ou empregado governamental. Deve averiguar o motivo de trabalho inerente à viagem em questão, pedir uma cópia do bilhete de avião ou da factura e contactar imediatamente um membro da *Team Quest* se suspeitar ou souber que há algo de errado em relação a esta viagem.
- P: Estamos a arrendar um espaço a um hospital público universitário. Um dos nefrologistas do hospital pediu para utilizar uma das salas de conferência alguns dias por semana para se reunir com alunos. Podemos subarrendar o espaço ao nefrologista?
- R: Sim, desde que o nefrologista pague um valor de mercado justo ou uma taxa de mercado para subarrendar o espaço e seja realizado um contrato de subarrendamento. Contacte a *Justice League* ou a *Team Quest* para obter aprovação.

## CONTRIBUIÇÕES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL



- P: Sou voluntário em várias organizações. Posso abordar a DaVita para um donativo?
- R: Sim. A DaVita pode fazer uma contribuição de solidariedade social, caso esta não seja oferecida de modo a induzir ou a receber encaminhamentos de doentes, ou a obter benefícios comerciais de forma injusta, e se conseguir obter as aprovações adequadas de acordo com as políticas locais.
- P: O meu centro pode dar uma contribuição de solidariedade social a uma organização de solidariedade social ou evento que seja patrocinado por ou esteja associado a uma fonte de referência para encaminhamento de doentes?
- R: Depende. Antes de fazer quaisquer promessas, deve obter as aprovações adequadas de acordo com as políticas locais.

# Recursos para apoiar a escolha certa

## A LINHA TELEFÓNICA DE CONFORMIDADE

A Linha Telefónica de Conformidade está disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano. Se a lei local o permitir, quem ligar para a Linha Telefónica de Conformidade pode permanecer anónimo e aqueles que optarem por se identificarem gozarão, na medida do possível, da protecção da respectiva identidade, desde que tal seja permitido por lei. Uma empresa externa recebe as denúncias da Linha Telefónica de Conformidade e irá ajudá-lo a fazer a sua denúncia. A DaVita proíbe a retaliação e assédio contra qualquer colaborador que procure ajuda ou que tenha apresentado uma denúncia de boa-fé.

- Nos EUA: Marque o número de telefone 1-888-458-5848 ou aceda a [DaVitaCompliancehotline.com](http://DaVitaCompliancehotline.com)
- Fora dos EUA: Aceda a [www.davita.com/compliancehotline](http://www.davita.com/compliancehotline) para encontrar o número de telefone ou endereço da Internet do seu país

## DÚVIDA SOBRE CONFORMIDADE

Tem uma dúvida relativa à Conformidade que tem de ser respondida? Precisa de ajuda para interpretar uma política específica?

- Nos EUA: Marque o número de telefone 1-855-687-9645 ou envie um e-mail para: [Questionline@DaVita.com](mailto:Questionline@DaVita.com)
- Fora dos EUA: Contacte o Responsável Regional pela Conformidade

## GABINETE DE PRIVACIDADE

Tem alguma dúvida ou preocupação relativa à privacidade ou segurança? Para além da Linha Telefónica de Conformidade, também poderá contactar o Gabinete de Privacidade.

- Nos EUA: Marque o número de telefone 1-855-472-9822
- Fora dos EUA: Consulte um membro da *Justice League*

## CENTRO DE RECURSOS HUMANOS

- Nos EUA: Marque o número de telefone 1-800-381-7063
- Fora dos EUA: entre em contacto com o seu Director de Recursos Humanos



## Glossário de termos e abreviaturas

|                             |                                                                                                      |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>D-COMM</i>               | Equipa de Comunicação Empresarial da DaVita                                                          |
| <i>G-Force</i>              | Equipa de Política Pública da DaVita nos EUA                                                         |
| <i>Justice League (JLD)</i> | Departamento Jurídico                                                                                |
| <i>People Services</i>      | Recursos Humanos                                                                                     |
| Colaborador                 | Funcionário ou prestador de serviços da empresa de cuidados de saúde renal da DaVita a nível mundial |
| <i>Team Quest</i>           | Equipa de Conformidade da DaVita                                                                     |

SEDE

DaVita HealthCare Partners Inc.  
2000 16th Street  
Denver, CO 80202

© 2013 DaVita HealthCare Partners Inc. Todos os direitos reservados. INCO-09112014-013

COMP-9291 revisto em Setembro de 2011, Julho de 2013, Dezembro de 2013, Outubro de 2014,  
Outubro de 2016

DAVITA.COM

