

COMPLIANCE E O SISTEMA JURÍDICO HOSPITALAR



Por Valéria Aparecida Nogueira *

A sociedade é formada por ações e ambiência envolvidas num dinamismo social e de negócios. Neste contexto verificamos o ser humano enquanto um ser que precisa viver de forma saudável em todos os seus sentidos, biopsicossocial.

Estas necessidades se baseiam em um bom funcionamento do corpo em sua fisiológica, no seu bem estar interno como o amor, o afeto, as amizades, entre outros sentimentos, bem como a realização pessoal e profissional, em alguns casos, e a sua liberdade de ir e vir com segurança.

Desta forma, quando há algum agravo à sua saúde física ou mental do indivíduo, há um colapso interno, e o ser humano se sente vulnerável aos sistemas de saúde, seja público ou privado, seja para um tratamento prolongado ou pontual de acordo com a patologia diagnosticada.

Destarte, encontramos uma diversidade de locais de atendimentos, podendo ser uma clínica, um consultório, um centro de especialidade, um hospital, ou qualquer outro estabelecimento que tenha como missão o reestabelecimento da saúde do indivíduo.

Neste foco, pensamos em locais salubres, com um padrão de atendimento voltado para a excelência técnica e comportamental, com mecanismos de compreender o sistema embasado em leis, protocolos e doutrinas, para o bom atendimento ao cliente/paciente.

Prontamente mencionamos a Organização Nacional de Acreditação – ONA, enquanto entidade que visa a certificar a qualidade dos serviços de saúde no Brasil,

tendo como principal atuação a segurança do paciente, visando a assistência médica hospitalar.

Atrelado a este o padrão comungamos com o sistema de Compliance, que para Danielle Pinheiro Diógenes Lima, em sua obra *Compliance, Prevenção de Responsabilidades nos Negócios e Contratos*, da editora Lumen Juris, RJ, 2018, pág. 38, nos diz:

[...] o programa de *compliance* monitora e integra o desenvolvimento das atividades empresariais, o relacionamento com os acionistas, com os fornecedores e com os clientes buscando pautar as relações no respeito à ética e na conformidade com a lei [...].

Desta forma, insta mencionar como marco inicial do Compliance a *International Organization for Standardization* (ISO) que estandardizou duas normas técnicas a ISO 19600 e a ISO 37001, com o escopo dos padrões internacionais, buscando um sistema de conformidade e transparência de ações, com foco guiado pelas diretrizes do diploma americano FCPA.

A *Foreign Corrupt Practices Act* – FCPA, foi editado em 1977 e impõe às pessoas físicas e jurídicas por ele atingidas a proibição da prática de atos de corrupção ou o pagamento de propinas que atinjam ou beneficiem membros da administração pública de outros países. Foi o primeiro estatuto legal a criminalizar a conduta de subornar ou corromper agentes públicos estrangeiros. (<http://petrelluzzi.com.br/entendendo-o-foreign-corrupt-practices-act-fcpa/>).

Com nove pilares, o Compliance é referenciado às páginas 52, da autora já mencionada, sendo que o primeiro é o suporte da alta administração, que no nosso entendimento é o melhor e maior passo a ser vivenciado, haja vista que as decisões permeiam nesta instância, seja na esfera pública ou privada.

Em segundo, a avaliação de riscos onde todas as ações planejadas e apontadas com pontos de estrangulamentos previstos e imprevistos passam a ser controláveis. Em terceiro o Código de Conduta e política de Compliance, e, aqui verificamos as normas que vão desde a administração operacional da empresa, passando pela média e atingindo a alta administração, na busca do melhor atendimento e da qualidade

abordada junto a todos, com o fim de evitar a corrupção e meios de trabalhos obsoletos.

Já no quarto pilar falamos de controles internos que passam pelas atividades desenvolvidas de modo correto, desde atendimento ao cliente/paciente ao processamento interno de todas as fases deste atendimento, bem com a guarda e conservação documental, e fluxo financeiro institucional.

No quinto tema, enfatizamos o sistema de capacitação e comunicação, na busca de uma única linguagem dentro da empresa hospitalocêntrica de forma atualizada e acessível a todos os atores do atendimento.

Insta mencionar, no sexto pilar, os canais de denúncia, que funcionam como o principal meio de controle do efetivo padrão de violações do Código de Ética, permeando o tópico sétimo nas investigações internas, sistema este devidamente organizado, com rito posicionado com a finalidade de apuração interna de questões pontuadas nas denúncias de forma a gerar a segurança jurídica dentro da empresa, evitando futuras ações de indenizações, bem como um meio de coibir a corrupção institucional.

Outrossim, falamos no oitavo pilar, o *Due Diligence* que visa o trabalho com terceiros, de modo a contemplar o saber de quais e com quais empresas relacionar-se na busca de uma qualidade empresarial, buscando parceiros que trabalhem no mesmo foco, quanto à responsabilidade e transparência, bem como a assertiva dos riscos do atendimento, lembrando que os grandes centros médicos em sua maioria já trabalham em sistema de condomínio e/ou parceiros definidos.

E por último, falamos do monitoramento e auditoria que se trata da verificação de todos os sistemas implantados a saber como: leis de concorrência, leis trabalhistas, leis ambientais, contratos e outras que se fizerem necessários.

Insta mencionar que as estruturas hospitalocêntricas, em um conceito amplo vem de um contexto de atendimento maior, que é sanar o agravo à saúde, e deixa de averiguar muitas vezes as minúcias e formas de organização empresarial, sendo aclamada para o atendimento técnico e pouco gerencial.

Assim, vemos a complexidade institucional com críticas ao sistema de gestão estratégica, de informações, de pessoas, de infra estrutura, de materiais de consumo,

órteses, próteses, materiais especiais, medicamentos e insumos, bem como a gestão financeira de áreas especializadas.

Sem a pretensão de esgotar o tema, vislumbramos as dificuldades de implantação de um sistema coeso de atendimento gerencial aos empresários do ramo que permeiam o procedimento médico assistencial, por meio da consulta inicial, exames e/ou cirurgias, com a evolução de caso a caso até a alta do paciente/cliente ou o seu óbito e o contexto empresarial, onde temos o sistema de hotelaria, manutenção, aparelhamento técnico, finanças e relações públicas, criando uma sistema duplo, de um lado o trabalho técnico e do outro o empresarial.

Desta feita, no Brasil, bem como nos organizamos internacionais o Código de Ética passa a ser o foco de todas as ações, juntamente com os outros pilares do Sistema de Compliance, dentro de um emaranhado jurídico, tendo o entendimento constitucional, da hierarquia das normas, bem como os nossos costumes jurídicos e a jurisprudência plena.

Referência Bibliográfica:

FERNANDES, Jorge Ulisses Jacoby. **Tomada de Contas Especial: processo e procedimento da Administração Pública e nos Tribunais de Contas**. 5ª edição. Belo Horizonte: Editora Fórum. 2012.

GUARAGNI, Fábio André, et al. **Compliance e Direito Penal**. São Paulo: Atlas, 2015.

GUIMARÃES, Deocleciano Torrieri. **Dicionário Técnico Jurídico**. 8ª. Edição. São Paulo: Rideel, 2006.

JANSEN, Euler. **Manual de Sentença Criminal**. Editora Renovar, 2006, página 61:

MORAES, Irany Novah. **Erro Médico e a Lei**. 4ª. Edição. São Paulo: Lejus, 1998.

NETO, Jerônimo Romanello. **Responsabilidade Civil dos Médicos**. São Paulo: Editora Jurídica Brasileira, 1998.

NEVES, Iêdo Batista. **Vocabulário Prático de Tecnologia Jurídica e de Brocardos Latinos**. Editora APM. 1987.

OLIVEIRA, **Correntes Fundamentais da Ética Contemporânea**. 2ª. Edição. Petrópolis-RJ: Editora Vozes, 2001.

PAZZAGLINI, Marino Filho. **Lei de Improbidade Administrativa Comentada**, Editora Atlas, São Paulo, 2007.

PORTO, Vinicius, et al. **O Compliance Como Instrumento de Prevenção e Combate à Corrupção**. Porto Alegre. Livraria do Advogado: 2017.

SILVA, Reinaldo de Oliveira da. **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

SOLOMON. Robert C. **Ética e Excelência – Cooperação e Integridade nos Negócios**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.

VÁSQUES, Adolfo Sánchez. **Ética**. Trad. João Dell'Anna. 18ª edição. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1998.

ZANON, Uriel. **Qualidade da Assistência Médico-Hospitalar**. Rio de Janeiro: Medsi, 2001.

<http://petrelluzzi.com.br/entendendo-o-foreign-corrupt-practices-act-fcpa/>

* **Valéria Aparecida Nogueira**, Formação jurídica, e em enfermagem, especialista em Direito Público, Direito Penal e Processo Penal e Gestão Hospitalar. Doutoranda em Direito Penal e Processo Penal. Possui Diploma Internacional de Excelência Jurídica, expedido na Itália – 2014, Espanha 2015 e Portugal 2016. Medalha Rete Internazionale di Eccellenza – Autori Internazionali – 2017. *Medaglia d’Onore Cesare Beccaria*, 2018. *Medaglia D’Onore per la Scienza Giuridica e Sociale*, 2018 Possui *Medal est Honor Imperador Augustus*, 2019, com intervenção técnica com o Tema *Compliance e o sistema jurídico hospitalar*, 2019, em Portugal, no XVI Encontro Internacional de Juristas, na cidade de Braga em Portugal. Profa. de Pós Graduação.