



Código de Ética

O nosso guia de conduta ética
no local de trabalho



Caro profissional,

A Ribera é um grupo de saúde de referência em Espanha e reconhecido internacionalmente, que trabalha desde a sua criação na consolidação dos seus valores, que agora promove com a sua nova marca e o seu lema: **Ribera, saúde responsável**. A Ribera é uma empresa socialmente responsável, assente em valores que nos fazem priorizar a ética, o cuidado com as pessoas, a transformação da Saúde partir da gestão, e o compromisso com a comunidade que servimos. Acreditamos numa saúde única, excelente e sustentável, tanto pública como privada. Mas, estamos conscientes que a conduta dos nossos profissionais influencia a reputação do nosso grupo e como este é percebido pelos seus utentes, fornecedores, demais profissionais e, em última instância, por todas as partes interessadas.

Em linha com as melhores práticas, orientadas pela Agenda 2030*, revemos e atualizamos periodicamente o nosso Código de Ética, para orientar e auxiliar os nossos profissionais e orientar a sua conduta profissional, tendo por base os mais exigentes padrões éticos, empresariais e setoriais. No entanto, nenhum Código de Ética pode regular cada situação em concreto, nem substituir a conduta pessoal e profissional de cada um. É por isso que, certos temas foram ou podem ser, objeto de um desenvolvimento complementar. E para isso contamos com um excelente Departamento de Compliance, que entre as suas funções, tem a de auxiliar os profissionais no caso de dúvidas sobre a interpretação de uma norma ou em caso de conflito ético.

Este Código de Ética, tal como as demais normas da organização, foram inspirados:

- **Pela nossa filosofia empresarial e missão:** acreditamos no direito de todas as pessoas ao acesso à Saúde de excelência, humanizada e eficiente.

- **Pelos nossos valores empresariais:** transformação, ética, cuidado e compromisso.
- **Pela nossa visão:** sermos reconhecidos pelo nosso modelo de saúde responsável, que aposta na medicina preditiva, preventiva, populacional, participativa e personalizada.

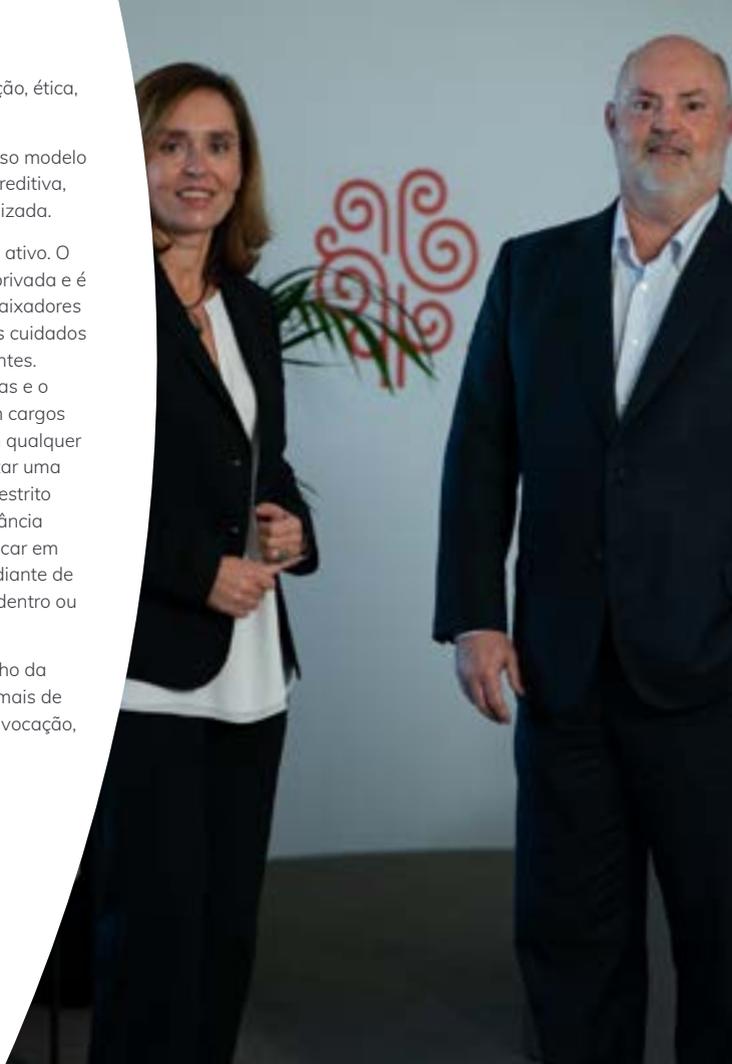
Os profissionais são a alma do grupo, o seu principal ativo. O valor das suas palavras e ações vai além da esfera privada e é transferido para toda a organização. Todos são embaixadores da marca Ribera, da nossa forma de compreender os cuidados de saúde e suprir as necessidades dos nossos pacientes. Assim, é responsabilidade de todos cumprir as normas e o disposto neste Código de Ética. Aqueles que ocupam cargos de Administração e/ou Direção no grupo, ou exercem qualquer forma de representação legal da Ribera, devem adotar uma cultura de cumprimento normativo exemplar, ter um estrito comportamento ético e aplicar uma política de "tolerância zero" diante de condutas antiéticas que possam colocar em causa o cumprimento de normas legais, bem como, diante de condutas que possam constituir a prática de crimes dentro ou em nome da organização.

Precisamos de si para continuar a avançar no caminho da Saúde Responsável que começámos a percorrer há mais de 25 anos. Encorajamo-lo a continuar a trabalhar com vocação, paixão e profissionalismo, como sempre fez.

Alberto de Rosa
Presidente da Ribera

Elisa Tarazona
CEO da Ribera

*<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>



Índice

01.

CONSIDERAÇÕES GERAIS



Âmbito de aplicação

Este Código de Ética é aplicável a **todas as entidades, empresas, ou áreas de negócio, geridas pelo grupo de saúde Ribera**, independentemente de a gestão ser realizada em virtude de uma posição de controlo da entidade, de um acordo de atribuição de gestão ou a qualquer outro título jurídico válido.

Também se aplica a **todos os profissionais** que exerçam funções nas instalações geridas pela Ribera¹, independentemente do vínculo laboral. Nestes estão incluídos terceiros subcontratados enquanto prestadores de serviços para a Ribera ou para outras entidades, empresas ou áreas de negócio mencionadas no parágrafo anterior, bem como, todos os profissionais do setor público que prestam serviço nas instalações geridas pela Ribera.

Todas as pessoas abrangidas pelo âmbito de aplicação deste Código têm a obrigação de cumprir as disposições nele contidas.

1. Os profissionais do setor público serão informados sobre este Código de Ética e sobre as suas atualizações através do Responsável do Departamento de Recursos Humanos. No entanto, e sem prejuízo da estrita observância do regime jurídico que lhes é aplicável, os princípios e normas constantes do presente Código serão exequíveis no exercício do poder de organização funcional que o Caderno de Encargos confere às empresas concessionárias da Ribera.

Compromisso do Grupo Ribera Saúde perante práticas pouco éticas

A Ribera pauta a sua atividade pela adoção dos padrões éticos mais exigentes. É por isso que considera as **práticas antiéticas** como condutas **inaceitáveis** e contrárias aos seus Valores e Filosofia Empresarial, aplicando uma política de tolerância zero face às mesmas.

A Ribera **colaborará** de forma aberta, leal e transparente, **com as autoridades** competentes nas investigações para as quais possa ser requerida a sua colaboração e aplicará, com todo o rigor, as medidas disciplinares necessárias para sancionar os incumprimentos detetados.



Os profissionais da Ribera devem pautar a sua conduta pelos seguintes princípios:



Independência

Os profissionais devem atuar com preservação da sua independência.



Transparência

Os profissionais devem agir, sempre, com total transparência para com a organização, procurando assessoria prévia quer dos seus superiores hierárquicos, quer do Departamento de Compliance, obtendo, quando necessário, autorização prévia do departamento interno competente no sentido de prevenir e gerir de forma adequada as situações que possam representar um risco tanto para o profissional como para o Grupo Ribera.



Prudência

Os profissionais devem atuar com adequação, evitando condutas que possam configurar, ou ser entendidas como, práticas corruptas e situações de conflitos de interesses, evitando realizar atividades secundárias que entrem em conflito com os serviços prestados à Ribera.

Princípios de Independência, Prudência e Transparência

As **relações profissionais** podem suscitar **situações** em que, a **integridade, a honestidade e a ética**, tanto do profissional como da Ribera, possam verse comprometidas.

As **condutas e decisões** adotadas pelos profissionais podem ter impacto na percepção que, tanto a sociedade como os restantes grupos de interesse, têm da Ribera, podendo **afetar** a sua boa imagem e **reputação**.

Conflitos de interesse

Os conflitos de interesse, podem surgir quando os interesses pessoais dos profissionais (familiares, financeiros ou outros), colidem, de forma direta ou indireta, com os interesses da Ribera.

Os profissionais têm de cumprir as políticas e procedimentos internos em vigor, informando e abstendo-se de participar em situações/atividades que possam configurar conflitos de interesse.



02.

RELAÇÕES COM OS GRUPOS DE INTERESSE



Para efeitos do presente Código de Ética, entende-se por **grupos de interesse** aqueles **grupos** abrangidos pelos **serviços ou operações da Ribera** e cujas opiniões e decisões influenciam ou têm impacto na consecução dos diferentes objetivos da organização ao longo do ano (por exemplo, administração pública, utentes/cidadãos, fornecedores, etc.)

Suborno e corrupção

A **corrupção**, em qualquer uma das suas formas, e o **suborno**, são condutas **inaceitáveis** que a Ribera não tolera em caso algum.

Nenhum profissional da Ribera está autorizado a **oferecer, prometer ou conceder** qualquer **benefício ou vantagem indevida**, pecuniária ou de outra natureza, corromper, **por si ou por intermédio de um terceiro**, uma **autoridade** ou funcionário público, nacional ou estrangeiro, em benefício próprio ou de terceiro, para agir, ou se abster de agir, em relação ao exercício da suas funções públicas com o propósito de manter um contrato, negócio ou qualquer outra vantagem competitiva na realização de operações económicas, seja a nível local, regional, nacional ou mesmo internacional.

Da mesma forma, nenhum profissional da Ribera deve responder a qualquer pedido sobre a conduta descrita no parágrafo anterior, proveniente de uma autoridade ou funcionário público.



En ningún caso los profesionales podrán aceptar regalos en metálico, tarjetas regalo u otros medios que permitan la transmisión de dinero.

No caso de um profissional da Ribera ser confrontado com uma situação em que possa ser induzido ou forçado a praticar um ato corrupto, deve contactar e aconselhar-se de imediato com o Departamento de Compliance.

Presentes, benefícios e outras ofertas

Os profissionais que **recebam ou ofereçam, presentes, benefícios, material formativo, informativo, artigos de utilidade médica ou outras ofertas**, têm de agir com total transparência e bom senso para determinar se estes têm a **finalidade ou capacidade de influenciar** a sua **tomada de decisões**, bem como, a **percepção ou a expectativa** que a sua aceitação poderá gerar a quem os oferece.

Os profissionais devem **recusar** presentes, benefícios ou ofertas que não cumpram o disposto no presente Código, na Política Empresarial de Prevenção do Suborno e Corrupção ou na legislação aplicável.

Por fim, cumpre destacar que, só é possível aceitar **amostras de medicamentos e produtos de saúde** se forem seguidos os procedimentos internos estabelecidos especificamente para o efeito.

Atividades Políticas

A Ribera não adere a nenhuma ideologia política, pelo que, sem prejuízo do respeito pelos direitos constitucionais da liberdade de expressão e liberdade ideológica, recusa qualquer conduta ou prática que vincule, ou possa vincular, a Ribera a uma determinada corrente política. Por este motivo, é totalmente proibido qualquer tipo de **participação, doação ou contribuição** da Ribera para com partidos políticos, federações, coligações ou grupos de eleitores.

Encontros científicos e profissionais

Para efeitos do presente Código de Ética, os encontros científicos e profissionais incluem todo o tipo de eventos, a que os profissionais de saúde participem no exercício da sua profissão, e que possam determinar ou condicionar as operações de prescrição, compra, distribuição, dispensa ou administração de um medicamento, material, ou produto de saúde.

A participação dos profissionais em qualquer encontro científico ou profissional para a qual sejam convidados, seja como orador, moderador, espectador ou qualquer outra forma de participação no encontro científico, está condicionada à comunicação prévia do profissional ao departamento ou órgão interno competente e à sua aprovação expressa, uma vez avaliados todos os pressupostos necessários, tendo por base os critérios impostos pelo departamento ou órgão responsável.

Os profissionais da Ribera só podem aceitar honorários e/ou reembolso de despesas de terceiros, se participar no encontro científico ou profissional, na qualidade de moderador ou orador e desde que, uma vez ponderados, os mesmos se afigurem como razoáveis.

Bolsas, Doações e Subsídios

Os profissionais da Ribera não podem receber bolsas, subsídios nem qualquer outro tipo de retribuição, monetária ou em espécie, que implique ou que possa implicar a atribuição de incentivos em relação à prescrição, recomendação, fornecimento ou qualquer tipo de promoção de terapias, medicamentos ou qualquer produto da área da saúde e indústria farmacêutica. Em caso algum é permitido aceitar bolsas ou apoios à investigação em relação ao exercício das suas funções profissionais na Ribera.

Os profissionais apenas podem realizar e aceitar doações por conta e em nome da Ribera, caso as mesmas se destinem a caridade ou tenham fins filantrópicos e cumpram as políticas e procedimentos internos estabelecidos para esse efeito.

Além disso, os profissionais convidados a participar em estudos de investigação devem cumprir, previamente, os procedimentos internos estabelecidos para o efeito.

Caso o profissional se depare com uma situação que contrarie o disposto nesta seção, deve recusar a oferta e informar imediatamente o Departamento de Compliance

Diligências Devidas

Nas áreas ou departamentos em que se estabeleçam relações comerciais de qualquer tipo, os profissionais devem garantir que, **previamente** à criação de qualquer relação comercial, são cumpridos os procedimentos de diligência devida nomeadamente:

- Realizar uma análise rigorosa dos riscos que envolve quer a relação pretendida, quer o terceiro com quem se pretende que a mesma seja estabelecida.
- **Aplicar e documentar medidas** proporcionais de **diligência** devida que permitam à Ribera conhecer suficientemente a identidade e a licitude das atividades do terceiro.
- **Formalizar** as referidas relações por contrato que deve conter, obrigatoriamente, a vontade das partes, o respeito pelas obrigações decorrentes da legislação aplicável à atividade para a qual se estabelece a relação e as cláusulas de prevenção de suborno e corrupção.

Branqueamento de Capitais

O branqueamento de capitais é o conjunto de processos realizados (ocultação, dissimulação, conversão, transferência, etc.) para conferir uma aparência de legitimidade ou legalidade a bens ou ativos provenientes de atividades criminosas.



A Ribera implementa procedimentos de controlo para prevenir e evitar quaisquer transações suspeitas e atividades ilegais que possam estar relacionadas com lavagem de dinheiro.

Os profissionais devem aplicar os procedimentos Know Your Customer (KYC) estabelecidos e estar atentos a eventuais operações suspeitas e atividades ilegais levadas a cabo por grupos de interesse, a fim de evitar que a Ribera seja usada como um veículo para branqueamento de capitais.

Livros e registos contabilísticos

A área financeira e contabilística da Ribera deverá **manter registos financeiros e comerciais transparentes, claros e atualizados** a todo o momento. O departamento contabilístico está obrigado ao cumprimento da legislação aplicável, e deve refletir fielmente as operações realizadas, sendo totalmente proibida qualquer forma ou método de camuflagem ou caracterização.

Relações com os Utentes

A Ribera compromete-se a **proteger e garantir o cumprimento dos direitos dos Utentes e das pessoas relacionadas com os mesmos**, a zelar pela sua segurança e a seguir os princípios bioéticos na prática médica. Este compromisso, refletido nos regulamentos internos, é coerente com o modelo de gestão de qualidade incluído no **Plano de Qualidade** baseado em padrões de elevado nível de exigência propostos pela **Joint Commission International**.

Os profissionais da Ribera encontram-se obrigados ao cumprimento da legislação aplicável em matéria, nomeadamente os aplicáveis em matéria de **Direitos e Autonomia dos Utentes**. Os profissionais que ocupam cargos de Gestão ou Direção nos centros hospitalares geridos pela Ribera são responsáveis pelo tratamento realizado aos Utentes. Assim, têm de exercer as suas responsabilidades com lealdade, utilizando a devida diligência expectável em função dos cargos e funções que lhes foram conferidas. Devem também garantir que são evitadas práticas que **possam promover, favorecer ou facilitar o tráfico ilegal de órgãos humanos**.



Qualidade da assistência e cuidados ao Utente ou ao utilizador

Temos o compromisso de prestar assistência com os mais altos padrões de qualidade, atendendo à aplicação do melhor conhecimento científico disponível e prestando cuidados de excelência ao Utente e à sua família utilizando os recursos necessários.

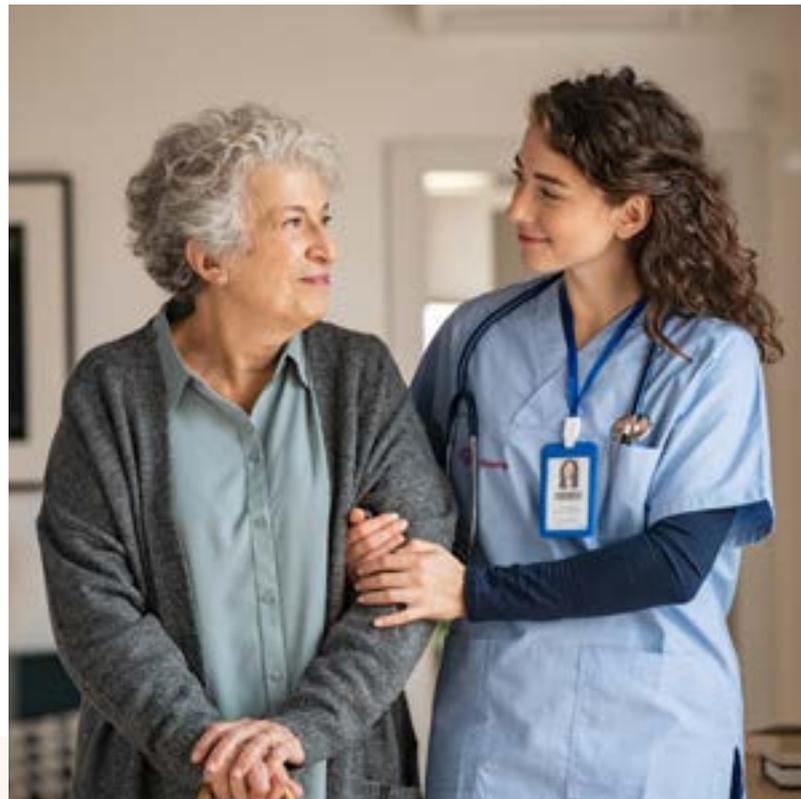
Cuidados de excelência são aqueles que antecipam as necessidades do Utente, promovendo um clima de confiança, no ambiente o mais calmo e tranquilo possível.

De forma proativa, procuramos o melhor para os Utentes, proporcionando a mais elevada qualidade assistencial e a aplicação racional dos recursos disponíveis, bem como o mais alto nível possível de bem-estar, conforto e segurança.

Comunicação com o Utente ou utilizador e com a sua família

Um dos componentes que caracteriza a qualidade dos cuidados de saúde prestados pela Ribera é a utilização de uma **comunicação próxima, adequada, respeitosa e empática** com os nossos Utentes e as suas famílias (doravante, também “utilizadores”), sendo essa responsabilidade de todos os profissionais que compõem o grupo de saúde Ribera.

Para que se garanta **uma comunicação presencial, por telefone, como por qualquer outra via** eficaz e próxima, é necessário manter

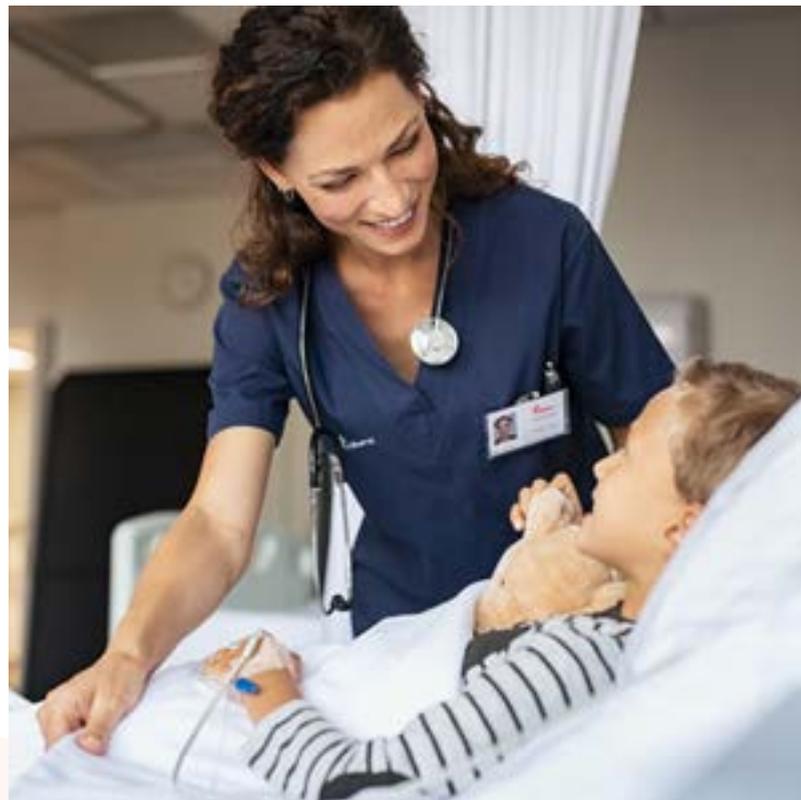


uma linguagem adaptada ao utilizador, minimizando o uso de vocabulário técnico que dificulte a compreensão, reforçando e confirmando a compreensão dos aspetos mais importantes e evitando interrupções e o uso de ritmo excessivamente rápido.

A **escuta ativa** ajuda-nos a entender melhor a mensagem do Utente facilitando a relação de confiança. Da mesma forma, a **comunicação não verbal** é de grande importância nos nossos relacionamentos, uma vez que a linguagem corporal também serve para manifestar sentimentos

Todos estes aspetos são relevantes no nosso dia a dia, assumindo uma importância especial em situações difíceis, como a perda de entes queridos e a notificação de más notícias, momentos em que devemos comunicar com delicadeza e particular proximidade especiais, aplicando os protocolos estabelecidos e procurar usar um espaço físico adequado para que os utilizadores se sintam bem-vindos e com a sua intimidade preservada.

É necessário agir profissionalmente, comunicar com empatia, educação, com informações claras, mantendo uma atitude ativa e tentando ser resolutivos.



03.

RELAÇÕES COM OS PROFISSIONAIS



Segurança e Saúde no trabalho

A **Ribera** considera essencial a segurança e saúde laboral dos profissionais, por isso **faculta os recursos e formação** necessários para que os seus profissionais possam exercer as suas funções num ambiente seguro e saudável, cumprindo a legislação aplicável em matéria de prevenção de riscos profissionais.

Os profissionais devem **cooperar** na **aplicação** das medidas de **segurança e saúde** no trabalho da Ribera, e devem também comunicar qualquer facto ou fator que possa pressupor um incumprimento da legislação ou que possa afetar a saúde e segurança dos profissionais, Utentes ou visitantes.

É **proibido** trabalhar sob o **efeito do álcool ou drogas**. Também não é permitida a **posse, venda, consumo, transmissão ou distribuição de substâncias ilícitas** nas instalações da Ribera e durante o período de trabalho.

Diversidade, Igualdade e não Discriminação

Todos os profissionais da Ribera devem **agir** de acordo com os princípios de **igualdade e respeito** por todas as pessoas e não discriminação em função do género, etnia, orientação sexual, crença religiosa ou qualquer outra circunstância que faça parte da idiossincrasia das pessoas.

A Ribera garante o devido respeito pelo princípio da **igualdade de tratamento e oportunidade entre homens e mulheres**, eliminando qualquer tipo de discriminação no âmbito profissional, promovendo a igualdade entre todos os sexos.

Diligências devidas na seleção, contratação e promoção de profissionais

A Ribera considera que o seu ativo mais importante são as pessoas que fazem parte da organização. Não obstante, a **adequada seleção, contratação ou promoção** dos profissionais é um fator crítico que **contribui para a prevenção de situações indesejadas** de fraude, condutas inadequadas e, inclusive, a prática de crimes no seio da organização.

Por isso, os departamentos de Recursos Humanos de qualquer uma das entidades da Ribera, devem **aplicar** aos procedimentos de seleção, contratação e promoção de profissionais, **medidas de Diligência Devida, fundamentados nos riscos**, adequadas a cada caso.



A Ribera recusa e proíbe qualquer tipo de conduta violenta, como agressões, assédio moral, assédio sexual ou qualquer outra conduta que prejudique a integridade física, mental ou a saúde da pessoa afetada pela agressão.

Comportamento profissional, convivência e trabalho em equipa

O trabalho em equipa traduz-se numa filosofia social e colaborativa caracterizada por uma vocação manifesta de serviço à sociedade. Todos nós, como equipa, partilhamos um objetivo comum e a vontade conjunta de o alcançar: melhorar o serviço de saúde através de cuidados de saúde de qualidade e excelência, por isso temos de trabalhar em equipa.

O nosso comportamento individual tem um impacto na nossa empresa e entre os nossos colegas, por isso temos de agir de forma responsável, respeitando as normas em vigor e evitando qualquer conduta que possa desacreditar a empresa ou a nós mesmos enquanto profissionais.

Temos de desenvolver as nossas relações com integridade, honestidade e responsabilidade, tanto com os nossos Utentes, como com os nossos colegas, promovendo uma cultura de confiança.

Serão incentivadas e promovidas ações destinadas a prevenir e promover a melhoria do ambiente de trabalho e da cultura preventiva, bem como estabelecer mecanismos de prevenção, proteção e ação contra possíveis agressões contra profissionais.

Ter um tratamento cordial e ser educado e respeitoso deve ser uma máxima dos nossos trabalhadores, não só com os nossos Utentes e fornecedores, mas também entre colegas para gerar **um clima de respeito e companheirismo**. Portanto, devemos evitar comentários que criem conflitos ou rumores que possam desacreditar a organização, colegas e/ou Utentes. Temos de nos esforçar para alcançar um ambiente de trabalho



saudável, evitando comportamentos incômodos para os outros, não tolerando a discriminação nem comportamentos ofensivos.

No Ribera, **existem mecanismos para transmitir as nossas reclamações ao superior hierárquico ou às áreas responsáveis**, sendo necessário seguir os canais apropriados, evitando atitudes de desqualificação ou de reivindicação

Vestuário, uniformes e identificação

A imagem dos trabalhadores de uma organização faz parte da identidade do Ribera, por isso, a direção de cada centro ou organização hospitalar irá assegurar o fornecimento adequado de **uniformes** para os profissionais.

Para garantir a homogeneidade, a imagem corporativa e a acessibilidade das informações dos Utentes, cada profissional deverá usar os uniformes fornecidos pela direção do seu local de trabalho, evitando fundamentalmente usar uniformes de unidades especiais fora dessas unidades.

Os trabalhadores que não têm a obrigação de vestir o uniforme institucional devem respeitar os padrões básicos de vestuário, que deve ser apropriado e usado com decoro, transmitindo uma imagem profissional. Devem mostrar uma forma de vestir de acordo com o contexto profissional **em que nos encontramos** em que se encontram.

O cartão de identificação fornecido pelo centro deve estar sempre visível e deve incluir o nome, os apelidos e a posição ou cargo ocupado pelo trabalhador. Em conformidade com a legislação em vigor, e, para facilitar uma boa prestação de cuidados, os profissionais de saúde devem comunicar verbalmente o seu nome e a sua responsabilidade.



04.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO



A informação é um dos ativos mais importantes da Ribera, e é responsabilidade de todos mantê-la protegida contra qualquer ameaça. Por isso, a Ribera estabeleceu políticas, procedimentos e controles de Segurança da Informação que devem ser conhecidos e respeitados por todos os profissionais.

Toda a **informação** gerada no desenvolvimento da relação profissional é considerada **propriedade da Ribera**. Deve de ser tratada com respeito pelos princípios de **boa-fé, integridade, confidencialidade e disponibilidade**.

A utilização, cópia ou divulgação de informação **confidencial, reservada, privilegiada e/ou informações internas** com profissionais do grupo ou terceiros, deve ser realizada por parte dos proprietários da mesma com respeito **pelo princípio de “Need to Know”** ou princípio da necessidade de conhecimento e do disposto na *Política de Classificação da Informação*.

Uso correto dos dispositivos da empresa

Os profissionais são responsáveis pelo uso correto dos dispositivos corporativos (rede, internet, email, sistemas, aplicações, etc.) colocados à sua disposição pela Ribera para o exercício das suas funções.

Os **dispositivos corporativos** só devem **ser utilizados para fins profissionais** e com as devidas precauções para **evitar qualquer risco**

de perda, destruição, divulgação, alteração, utilização ou acesso não autorizado de ficheiros e documentos.

A Ribera pode adotar medidas de vigilância e controlo para verificar o cumprimento, pelos profissionais, das suas obrigações perante a organização, respeitando a regulamentação aplicável e os seus direitos.

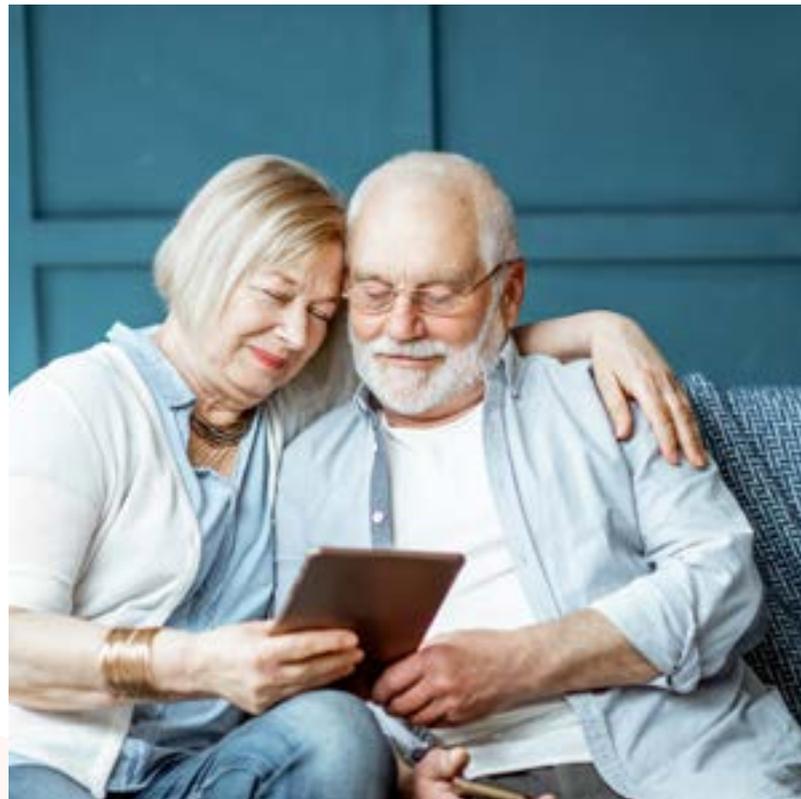
Tem de agir sempre de acordo com os princípios de responsabilidade, transparência e senso comum, cumprindo o estabelecido no Código de Conduta Telemática bem como nos regulamentos e procedimentos internos que implementem o mesmo.

Tratamento de dados pessoais

O Ribera respeita os direitos e liberdades fundamentais das pessoas ou partes interessadas, incluindo o direito fundamental à proteção de dados pessoais.

No tratamento de dados pessoais, a Ribera respeita os princípios básicos contemplados na legislação aplicável em matérias de proteção de dados: princípio da legalidade, lealdade e transparência; princípio da exatidão, limitação de finalidade e minimização de dados; princípio de limitação ou período de conservação, princípio de integridade, confidencialidade e responsabilidade proativa.

Serão tomadas todas as medidas técnicas e organizativas oportunas para garantir a proteção correta dos direitos das pessoas interessadas em matéria de proteção de dados, em particular os dados de saúde que devem ser especialmente protegidos.



Os dados pessoais são consideradas **informações confidenciais** da empresa, por isso, para além dos deveres de salvaguarda e controlo da informação, os profissionais devem seguir os princípios de conduta descritos abaixo:

Princípios de conduta na **recolha de dados**:

- Serão utilizados apenas modelos corporativos para a recolha de dados.
- Antes da recolha de dados, o profissional ajudará a parte interessada a compreender a informação contida nos modelos de recolha de dados e, se for o caso, nos consentimentos que devem ser formalizados.
- O profissional irá assegurar sempre que são recolhidos os dados mínimos imprescindíveis para a finalidade para a qual estão a ser recolhidos.
- O profissional irá assegurar, na medida do possível, a exatidão dos dados no momento da recolha.

Princípios de conduta no **tratamento de dados**:

- Em hipótese alguma pode o profissional fazer uso pessoal dos dados que tem à sua disposição para o desempenho das suas atividades, , recolhidos pela organização.
- O profissional deve manter a confidencialidade sobre os dados pessoais aos quais tem acesso no desempenho das suas atividades.
- O tratamento de dados pessoais será realizado apenas para o cumprimento das finalidades para as quais foram recolhidos.

- O profissional estará sempre sujeito ao cumprimento das disposições dos regulamentos internos e na legislação aplicável em matéria de proteção de dados e segurança da informação, bem como aos guias e diretrizes das autoridades de controlo.

Para quaisquer dúvidas ou esclarecimentos sobre o tratamento de dados pessoais, deverá **contactar o Encarregado de Proteção de Dados** da Ribera enviando um e-mail para dpo@riberasalud.es

Confidencialidade e intimidade dos Utentes

Na Ribera Salud, temos o compromisso de salvaguardar as informações confidenciais e pessoais que temos sob nosso poder, recolhendo e processando os dados de acordo com as leis aplicáveis, as obrigações profissionais e as nossas políticas internas. Esta obrigação persiste mesmo depois de cessada a relação com o Grupo Ribera.

Para garantir a confidencialidade e a privacidade dos nossos Utentes:

- As informações clínicas serão fornecidas às pessoas autorizadas pelo Utente ou pelo seu representante legal, nunca a terceiros não autorizados (por exemplo, parentes, acompanhantes, etc.)
- Os documentos que contêm informações do Utente devem permanecer fora do alcance de terceiros e de acordo com as regras de segurança corporativa.
- Devemos zelar pela proteção da intimidade dos Utentes durante toda a sua estadia nos nossos centros, com respeito absoluto em qualquer prestação de cuidados, tanto pessoalmente como à distância.

Acesso à informação clínica informatizada

Os centros de saúde da Ribera têm um sistema de informação clínica eletrónica à qual os trabalhadores que o requeiram terão acesso para desenvolver a sua prática profissional.

A informação clínica deve ser acessível apenas a profissionais autorizados. Em qualquer caso, o acesso à informação clínica deve ser justificado, e o uso das informações nela contidas deve ser responsável.

Devemos excluir da informação clínica os aspetos íntimos dos Utentes que não estejam relacionados com o processo clínico. Para salvaguardar a confidencialidade dos Utentes, quando trabalhamos com informações clínicas médicas eletrónicas, temos de agir de acordo com a regulamentação de segurança corporativa.

As informações não poderão ser divulgadas nem usadas indiscriminadamente, e o acesso deve limitar-se única e exclusivamente às informações diretamente relacionadas com o desempenho profissional, respeitando-se os limites estabelecidos pela legislação em vigor. A Organização adota mecanismos rigorosos de reação em caso de se verificarem infrações nesta matéria.



05.

RELAÇÕES COM O AMBIENTE



Responsabilidade Social Empresarial

A Ribera está comprometida com os profissionais, a sociedade e o meio ambiente, desenvolvendo, promovendo e fomentando ações com grupos desfavorecidos, em termos de **cooperação para o desenvolvimento e sustentabilidade ambiental**, bem como políticas sociais responsáveis através da implementação de critérios de sustentabilidade social, ambientais, económicos e financeiros.

Espera-se que os profissionais estejam familiarizados com os padrões de Responsabilidade Social da Ribera, orientando a sua atividade dentro da organização para os padrões descritos nos regulamentos internos.

Meio ambiente

A **preservação dos recursos** naturais, do meio ambiente e da saúde é um dos princípios básicos de atuação da Ribera, o que se assegura através de uma **política para o meio ambiente** aplicável a todas as organizações de saúde em que a organização tenha responsabilidade de gestão.

Entre os objetivos da política em matéria de meio ambiente encontra-se o **cumprimento dos requisitos legais** na matéria, a **formação e consciencialização** dos profissionais e utilizadores, assim como a certificação do sistema de Gestão do meio ambiente com o fim de

consolidar a observação de práticas e normas guiadas por critérios de excelência.

A Ribera trabalha para **reduzir a sua pegada de carbono, utilizar energias renováveis, poupar** no uso de **recursos escassos** e realizar uma **correta gestão de resíduos**, já que o cuidado e sustentabilidade do ambiente são uma prioridade para o nosso grupo.

Os **profissionais** da Ribera devem adotar hábitos e comportamentos relacionados com as **boas práticas ambientais** e devem contribuir de forma eficiente para a consecução dos objetivos estabelecidos, procurando minimizar o impacto e os riscos para o meio ambiente decorrente das suas funções. Para isso, devem utilizar as instalações, equipamentos e meios de trabalho colocados à disposição, assegurando uma utilização eficiente e respeitadora dos mesmos.

Comunicação e Redes Sociais

A Ribera realiza um intenso trabalho de comunicação empresarial, tanto interna como externa. Esta tarefa comunicativa influencia a forma como a Ribera é percebida percebida pelos diferentes agentes externos com os quais interage e ajudam a formar hoje uma reputação de marca essencial.

Só o pessoal autorizado pode realizar comunicações em nome da Ribera junto dos meios de comunicação, jornalistas e outras partes interessadas.

A informação é transmitida rapidamente através das redes sociais, a sua utilização pode ter um impacto significativo na reputação e interesses comerciais da Ribera. Espera-se que os **profissionais façam um uso prudente das suas redes sociais**, evitando falar em nome das empresas que fazem parte do grupo.

Marketing e Publicidade

No desenvolvimento de ações comerciais, a Ribera cumpre a legislação aplicável. Por esse motivo, as ações de marketing e publicidade serão realizadas de forma clara, de maneira a **não facultar informações falsas, enganosas ou que possam induzir terceiros em erro**. Da mesma forma, serão evitadas ações de comunicação que possam **atentar contra a dignidade das pessoas** ou violar valores e direitos constitucionais (como por ex. apresentar mulheres de forma vexatória ou discriminatória ou introduzir comunicações subliminares)

Concorrência e Mercado

Devido à sua atividade diária, os profissionais da Ribera interagem com vários agentes sociais como a Administração Pública ou outras entidades jurídicas, como associações ou empresas. Neste sentido, os profissionais devem desenvolver a sua atividade com **respeito rigoroso pela livre concorrência e mercado**, evitando comportamentos que se possam considerar concorrência desleal ou abuso de mercado.

Propriedade Industrial e Intelectual

Todos os profissionais têm a obrigação de respeitar os direitos de propriedade intelectual e industrial, tanto da Ribera como de terceiros. Por conseguinte, é **proibido reproduzir, plagiar, distribuir, alterar, ceder ou comunicar, total ou parcialmente, informações com direitos de propriedade, sem autorização expressa.**

Também se devem **abster de fazer uso da informação e direitos** de propriedade intelectual e industrial a que tenham tido acesso **em relações laborais anteriores**, pelas relações pessoais ou profissionais com terceiros alheios à Ribera ou sem o devido consentimento do respetivo titular.

A Ribera protege o uso da marca, do nome, do logotipo e da imagem por parte dos profissionais que só os devem utilizar para fins estritamente profissionais.



06.

CONTROLO DO CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA

É **obrigatório** que todos os profissionais da Ribera **cumpram o estabelecido no presente Código de Ética**. Caso detete incumprimentos ao presente Código de Ética, a Ribera adotará, em cada caso, as **sanções disciplinares que, nos termos da legislação aplicável, se revelem adequadas**, sem prejuízo das sanções contraordenacionais ou penais que também possam ser aplicáveis, designadamente as associadas a atos de corrupção e infrações conexas.

Ninguém, independentemente do seu nível ou função, fica autorizado a solicitar que um profissional pratique um ato ilícito ou que contrarie o disposto no Código de Ética. Por sua vez, nenhum profissional pode justificar um ato impróprio, ilícito ou contrário ao Código de Ética, baseando-se numa ordem de um superior hierárquico.

O órgão interno competente em matéria de controlo do cumprimento deste Código de Ética é o Comité de Compliance, que atuará em conformidade com os princípios descritos no presente documento.



07.

CANAL DE ÉTICA

O Canal de Ética é uma ferramenta estritamente **confidencial e direta** de comunicação de infrações detetadas, ou suspeitas fundamentadas de incumprimentos no seio da organização, com o intuito de informar a organização sobre os factos ou condutas antiéticas que possam implicar incumprimentos legislativos ou, até, constituir crime.

Os nossos trabalhadores, caso tenham alguma dúvida sobre a interpretação deste Código de Ética, podem enviar as mesmas para o e-mail **compliance@riberasalud.es**

A gestão das informações enviadas e recebidas no Canal de Ética obedecerá aos princípios de transparência, honestidade, veracidade, respeito, presunção de inocência, proporcionalidade e confidencialidade. O regulamento completo sobre o Canal de Ética está disponível na intranet da empresa, em Procedimento de Gestão do Canal de Ética.

Os profissionais que tenham conhecimento ou suspeitas fundamentadas sobre incumprimentos do Código de Ética, das normas internas ou da legislação aplicável, devem comunicá-lo através do Canal de Ética disponível no site corporativo.



08.

REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DO CÓDIGO

A revisão deste código de Ética é feita periodicamente, com caráter anual, sendo atualizado quando necessário. Sempre que existam atualizações, as mesmas serão comunicadas a todos os profissionais.





Código de Ética
Ribera 2024

compliance@riberasalud.es