



MUST
UNIVERSITY
FLORIDA - USA



 **COMPLIANCE**



Compliance em hospitais





Compliance em hospitais

Conteúdo organizado por **Millena Prata Jammal** em 2023 do livro **COMPLIANCE NA ÁREA DA SAÚDE**, publicado em 2020 pelos autores Andre Pontin, Angélica Carlini, Bruno Miragem, Christiane Bedini Santorsula, Clarice Seixas Duarte, Giovana Palmieri Buonicore, Giovani Agostini Saavedra, Hella Isis Gottschefsky, Heloisa de Carvalho Feitosa Valadares, Lara Rocha Garcia, Liliane Krauser Gomes, Roberta Scotto Menegazzo e pela editora Foco.

Objetivos de Aprendizagem

- Compreender sobre o processo de *compliance* em hospitais.

Introdução

Desde que o *compliance* virou moda, todos os setores buscaram se adaptar. Na saúde, a preocupação com a prevenção dos atos fraudulentos e desvios, assim como a punição pelos atos se tornam ainda mais prementes, visto que o bem tutelado é considerado de máxima importância pela Constituição Federal, o bem da vida. Proteger o interesse do paciente é prioridade máxima das instituições hospitalares, como missão, visão ou valores institucionais.

Na área da Saúde, destaca-se a apuração sobre o mercado do uso indevido da Órteses Próteses e Materiais Especiais – máfia das próteses, que, em seu relatório, apurou o envolvimento de advogados com médicos e representantes comerciais, que patrocinavam ações judiciais a partir de documentos fraudados para obter decisões liminares que obrigassem o Estado e as operadoras de planos de saúde a pagar por procedimentos superfaturados em até dez vezes em relação aos valores usualmente praticados pelo mercado.

A então chamada “Máfia das Próteses” se refletiu de maneira intensa nos hospitais. Ao existir uma denúncia de que médicos e hospitais estariam indicando determinadas órteses e próteses para pacientes que não precisavam, a fim de receber comissão, colocou em dúvida toda a existência do hospital. Em tal caso, praticamente todos os grandes hospitais de referência foram citados como envolvidos. Nesse sentido, o processo de intensificação da criação das áreas de *compliance* nos hospitais está diretamente ligado com um reforço na persecução penal.

Como mencionado acima, nos hospitais, o *compliance* assume uma relevância ainda maior que em outros setores da economia, pois sua função primordial é o cuidado com a vida humana e, neste sentido, está continuamente sob os holofotes da sociedade, da mídia, dos agentes reguladores e do judiciário.

De maneira geral, a área de *compliance* tem dois grandes objetivos: atuar preventivamente, e atuar punitivamente quando a ocorrência de atos que firam a integridade da empresa.

Por isso, para o primeiro objetivo, deve mapear os riscos existentes, construir mecanismos de controle e acompanhamento, comunicar todos os envolvidos, o que inclui funcionários, toda a liderança, conselho e acionistas.

No segundo objetivo, deve promover a investigação corporativa e possuir autonomia para aplicar sanções administrativas adequadas a cada desvio de conduta, e, em casos mais graves, trabalhar conjuntamente com outras instituições em busca da transparência.

Lembrando que o termo *compliance* causa certa confusão pois, a tradução literal significa “estar em conformidade com”, ou seja, precisa de um objeto com o qual se relaciona. Tal objeto pode, e deve ser, as leis, normas legais, programas e políticas internas que direcionam o comportamento que o hospital julga adequado.

Na busca pela eficiência operacional hospitalar, ter uma estrutura de *compliance* significa dispor de um setor que trabalha:

- (i) na redução de custos e eficiência operacional, ao evitar a redundância dos controles internos, uma vez que os papéis estão bem definidos;
- (ii) na proteção da imagem do hospital, que atuará de forma ética e responsável;
- (iii) na aderência às leis, normas e regulamentações;
- (iv) na mitigação de riscos, sempre através de políticas disseminadas, implementadas, treinadas e constantemente revisadas, em um círculo virtuoso de boa prática de governança corporativa, em concordância com padrões éticos e culturais.



Sistema de gestão de *compliance* hospitalar

O primeiro pilar de sustentação do programa é o comprometimento e apoio da alta direção. Entende-se por alta direção, pessoa ou um grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no nível mais alto. Ao se desenvolver um programa de integridade em uma unidade hospitalar o comprometimento da alta liderança é determinante para seu sucesso. Isto porque é inegável que as instituições hospitalares possuem grande número de integrações, processos, políticas, rotinas, inclusive as que formam a atenção e o cuidado ao paciente, o que, inevitavelmente amplia as possibilidades de eventos adversos e possíveis danos ao paciente.

O sistema de gestão de *compliance* hospitalar tem como elementos principais mínimos, os seguintes:

- Avaliação de Riscos;
- Gerenciamento dos riscos, de acordo com o potencial de incidência e impacto;

- Plano de comunicação interna que alcance todas as áreas sobre estes riscos, de forma clara, transparente e periodicidade constante, buscando o comprometimento delas com a mitigação dos riscos;
- Políticas que orientam o comportamento de todos que se relacionam com a instituição, tais como funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, parceiros, acionistas, conselheiros, investidores;
- Treinamento de todos os públicos nestas condutas esperadas, especialmente a liderança, para que possa atuar pelo exemplo;
- Mecanismos de controle e fiscalização das condutas;
- Gestão de não conformidades.

De forma geral, os elementos do sistema de gestão de *compliance* mais encontrados dentro de um hospital são os seguintes:

- Em muitos casos o departamento de *Compliance* é uma área autônoma, hierarquicamente vinculada ao conselho administrativo. Porém, esse departamento, por vezes, está vinculado à área jurídica, ou de riscos, auditoria interna ou mesmo à área financeira.
- Por regra, os hospitais dispõem de Código de Ética e de Conduta, que, normalmente, é divulgado no site. Nestes códigos, há sempre a parte geral, com os assuntos comuns, mas há também a preocupação com a especificidade do setor, especialmente a relação com fornecedores e a preocupação com os dados sensíveis dos pacientes.
- A entrega desse documento para os funcionários é documentada através de “termo de conhecimento” ou “declaração de inexistência de conflito de interesse”, que versa sobre a afirmação da pessoa sobre o conteúdo do código de ética, integridade e/ou conduta;
- Existência de um canal de denúncia, com a promessa de anonimato;
- Hábito de realização de treinamentos a todos os (as) colaboradores (as), alguns em formato online, inclusive para a alta liderança.

O sistema de gestão de *compliance* tem por seu objetivo atuar em cenários dinâmicos, estabelecendo orientações de comportamento com o objetivo de criar um senso comum, normas internas e autorreguladas.

Os riscos de *compliance* em um hospital são inúmeros e cada instituição terá sua particularidade, mas os principais são: tecnologias médicas, questões éticas e privacidade.

Uma das características importantes do setor hospitalar privado consiste na relação entre usuário final/cliente – prestador de serviço - fonte pagadora - fornecedores de diversas naturezas. Os dilemas éticos que podem surgir dessa complexa teia de relações podem ser inúmeros, especialmente porque geralmente o beneficiário da prestação do serviço (paciente) não é fonte pagadora. Via de regra, a quitação financeira é realizada por plano de saúde, seja integral ou por coparticipação, ou pelo SUS, ou, em casos mais raros, diretamente pelo paciente. Nesse sentido, é primordial a transparência sobre informações de todo o material utilizado e o pagamento a ser realizado por sistemas automatizados, e evitar que haja qualquer tipo de influência na escolha do hospital pelo paciente ou médico.

Alguns dos principais pontos que precisam ser enfrentados e normatizações no mercado da saúde, são:

- Contrato de prestação de serviços com profissionais da saúde;
- Patrocínio e despesas;
- Refeições;
- Brindes/presentes;
- Doações;
- Itens de demonstração ou de instrumentais;
- Transparência contábil;
- Despesas de participação de profissionais de saúde em eventos de treinamento sobre produtos da própria empresa.
-

A preocupação com a privacidade dos dados é assunto ainda mais sensível nos hospitais, pela natureza do dado pessoal.

Em hospitais, o corpo clínico ou multiprofissional (composto por profissionais não médicos), na maioria das vezes, atua em várias instituições. Isso faz com que o hospital, além das preocupações clássicas, se preocupe também com o fluxo de informações sobre dados sensíveis. Essa preocupação se tornou mais presente com a Lei de Proteção de Dados Pessoais cujo objetivo é proteger dados de pessoas naturais, especialmente dados sensíveis, como todos aqueles relacionados à saúde.

O *Compliance* existe para evitar perdas financeiras, reputacionais, e para estabelecer uma estrutura na instituição, que atue de forma mais transparente e ética, pautada na prevenção e na adoção da cultura do *compliance* como um valor institucional, assim como o é também a proteção ao paciente. Todo o investimento feito nesse sentido se torna absolutamente válido. Os riscos quando não mitigados trazem consequências negativas, que nem sempre são fáceis de se mensurar por se tratar também de ativos intangíveis.

Os custos da empresa por não estar em *compliance* podem ser bem elevados e incluem:

- Danos à reputação da organização, dos seus funcionários e perda de valor da marca;
- Má alocação de recurso e redução da eficiência e da inovação;
- Cassação de licenças de operação;
- Sanções administrativas, pecuniárias e, dependendo do caso, criminais às organizações e aos indivíduos;
- Custos secundários e não previstos (advogados, tempo da alta gerência, etc.).

A reputação da marca e dos funcionários é um dos ativos intangíveis acima mencionados. Pode, inclusive, se tornar um passivo em negociações de fusões e aquisições. Em setores regulados muitas licenças de operação dependem da reputação. Não ter pode significar o fim da instituição, e, com isso, finalizar também os atendimentos assistenciais e aumentar o desemprego dos funcionários, com o rompimento de seus contratos de trabalho.

Frente à realidade de vigência de Leis, tais como: 12.846/13 (Lei Anticorrupção) e a 13.709/18 (LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), houve necessidade por parte dos hospitais de se aterem ao iminente perigo de possíveis ilícitos que viessem a ser cometidos por parte de colaboradores, com prejuízo não só econômico, mas também de imagem perante a opinião pública e o setor no qual atuam. Consequentemente, diante de um cenário complexo, surgiu a necessidade de se dar mais atenção a área de *compliance* dentro destes hospitais. A incorporação da cultura de *compliance* com seus respectivos Programas de Integridade, demonstraram benefícios gerenciais e administrativos em vários tipos de organizações.

O não cumprimento dos deveres legais de *compliance* pode ocasionar em risco de responsabilização jurídico-penal.

Dessa forma, ratifica-se a obrigação de notificar qualquer movimentação financeira de alto valor, ou que possa se tornar suspeita, com o intuito de apoiar na investigação de lavagem de capitais.

Existe o risco também de imposição de sanções administrativas. Além das sanções jurídico-penais, há também as sanções contratuais, já que cláusulas de *compliance* são frequentes nos contratos celebrados pelo setor de saúde. Considerando que há hospitais brasileiros que foram adquiridos por grandes multinacionais, existirá, aqui, obrigações e sanções que não estão apenas em âmbito da legislação brasileira, mas também internacional.

Saiba Mais

Você já leu sobre a “Máfia das Próteses”? Trata-se de um esquema de fraudes milionárias que envolvia, de um lado, os distribuidores/fornecedores dos produtos, e, do outro, médicos e profissionais da saúde responsáveis por sua utilização nos pacientes, contando também eventualmente com a participação de hospitais e fabricantes. Com o objetivo de maximizar os lucros decorrentes da venda do material, os distribuidores/fornecedores realizavam pagamentos aos profissionais que prescreviam as próteses, a título de comissão, bonificação ou consultoria, para que eles utilizassem, devida ou indevidamente, produtos de determinada marca em seus pacientes. A vantagem indevida oferecida aos médicos era proporcional à quantidade mensal de material utilizado, variando de 20% a 40% do valor comercializado. Veja mais em: <https://bit.ly/vos>

Conceitos Fundamentais:

Compliance médico-hospitalar - gerenciamento usado para diagnosticar problemas e dar soluções a possíveis riscos jurídicos existentes em hospitais, clínicas e atos médicos.

Lei de Proteção de Dados Pessoais – foi promulgada para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo. A Lei fala sobre o tratamento de dados pessoais, dispostos em meio físico ou digital, feito por pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, englobando um amplo conjunto de operações que podem ocorrer em meios manuais ou digitais.

Lei Anticorrupção - trata da responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas (empresas) pela prática de atos de corrupção contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e atende ao pacto internacional firmado pelo Brasil.

Materiais Complementares:

1 - <https://www.linkedin.com/pulse/gerenciamento-de-riscos-m%C3%A9dico-jur%C3%AAdicos-e-compliance-tertius-rebelo-1e/>. Acessado em 22 de dezembro de 2022.

Em Resumo

Um sistema de gestão de *compliance* em hospitais se torna imprescindível pois, qualquer deslize, coloca em risco, em última análise, a vida de pacientes. A área da saúde protege o bem da vida. Por isso, qualquer ação neste setor tem como principal finalidade proteger os interesses do paciente, sendo que os hospitais são as instituições em que acontecem os procedimentos em que os pacientes estão mais frágeis. A aplicação de rotinas legais e éticas devem ser enxergadas como medidas fundamentais, que demonstram fidelidade e respeito à autodeterminação e demais direitos fundamentais dos pacientes e, como resultado, temos satisfação dos usuários, hospitais e médicos seguros e a redução de erros e dos índices de judicialização de profissionais da saúde.



Na ponta da língua





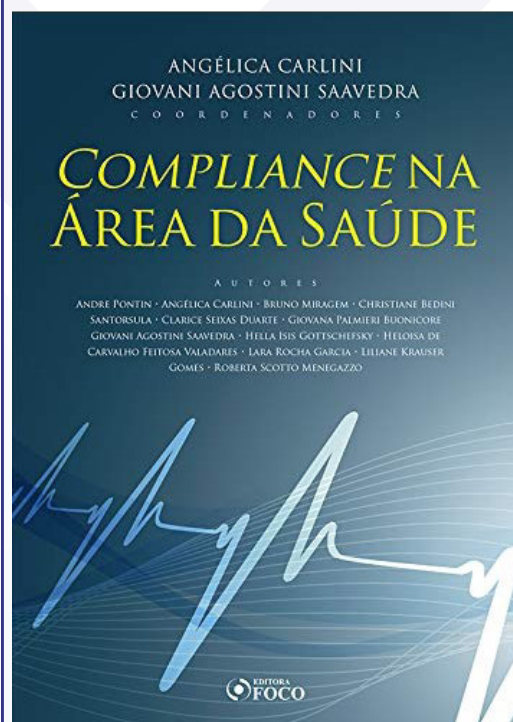
Referências Bibliográficas

Faria, A. A. M. (2018). *Compliance* como método de controle da corrupção em hospitais públicos brasileiros: uma estratégia viável? *Revista da CGU*, 10(17), 22-22.

Pereira, G. F. (2019). *Estrutura de Compliance em hospitais privados no Brasil* (Doctoral dissertation). Fundação Getulio Vargas – FGV – São Paulo.

Pontin, A. L., Angélica, C., Miragem, B., & Santorsula, C. B. (2020). *Compliance na área da saúde*. Indaiatuba, SP: Editora Foco.





LIVRO DE REFERÊNCIA:

COMPLIANCE NA ÁREA DA SAÚDE

Andre Pontin, Angélica Carlini, Bruno Miragem, Christiane Bedini Santorsula, Clarice Seixas Duarte, Giovana Palmieri Buonicore, Giovani Agostini Saavedra, Hella Isis Gottschefsky, Heloisa de Carvalho Feitosa Valadares, Lara Rocha Garcia, Liliane Krauser Gomes, Roberta Scotto Menegazzo.

Editora Foco, 2020.



MUST
UNIVERSITY
FLORIDA - USA