

CARTILHA DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE ANTICORRUPÇÃO DA HQT SAÚDE



HQT  **SAÚDE**
Atendimento Domiciliar

Apresentação



De forma a sempre oferecer o melhor atendimento a seus pacientes, a HQI Saúde inova mais uma vez e apresenta seu Programa de Integridade Anticorrupção.

Desenvolvido totalmente sob medida para a HQI Saúde, ele observa a legislação anticorrupção empresarial em temas centrais, relacionamento com agentes públicos, contratações e brindes, presentes e hospitalidades.

Para tanto, o Programa de Integridade Anticorrupção também segue os padrões de excelência que sempre orientaram a atuação da HQI Saúde e traz regras mesmo quando a legislação não é tão exigente ou específica.

O objetivo é que seu sistema de gestão de compliance anticorrupção cuide de forma institucionalizada e documentada dos riscos de corrupção a que a HQI Saúde está exposta.

Isso envolve, em especial, tratar dos relacionamentos que a HQI Saúde possui com seus pacientes, mas também com os profissionais internos e externos, equipes multiprofissionais, além de fornecedores de medicamentos, materiais e equipamentos. Embora não seja seu principal campo de atuação, obviamente o relacionamento com agentes públicos também é cuidadosamente tratado.

O Programa de Integridade Anticorrupção parte de instruções e procedimentos que a HQI Saúde já possui, além de todos os valores de ética e integridade que sempre nortearam sua ação.

Ao contrário do que ainda muitos entendem ser o correto, acreditamos que um programa de integridade efetivo se constrói pelo engajamento, pelo desenvolvimento, no caso aprimoramento, de uma cultura anticorrupção na empresa.

Busca-se, assim, o apoio de todos para que a HQI Saúde melhore a cada dia e possa servir seus pacientes cada vez melhor e servir de exemplo para todo seu setor de atuação.

Assim, a presente cartilha é para apresentar, ainda que de modo geral e mais acessível, alguns dos principais pontos do Programa de Integridade Anticorrupção, seus instrumentos e buscar a colaboração de todos para sua efetiva aplicação.

Quando a Lei não é o Bastante

O Programa de Integridade Anticorrupção da HQI Saúde foi todo elaborado com base na legislação anticorrupção empresarial, o que inclui, em especial, a Lei Anticorrupção (Lei 12.846/2013) e seu Decreto federal regulamentador (Decreto 8.420/2015), a Lei de Improbidade Administrativa (Lei 8.429/1992) e a Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei 8.666/1993).

Ocorre que nem sempre a lei é tão específica ou cuidadosa, como bem sabemos.

Por isso, muitas vezes o Programa de Integridade Anticorrupção vai além do que a legislação prevê, coibindo condutas ainda que elas não sejam crime ou mesmo ilícitas.

Tudo isso com base no alto padrão de excelência tão bem cultivado pela HQI Saúde e que tem sido responsável pela alta qualidade dos serviços prestados.

Assim, o objetivo é garantir que decisões sejam baseadas em critérios técnicos e profissionais, de forma a continuar oferecendo, cada vez mais, um atendimento com conforto, qualidade e segurança a todos os pacientes da HQI Saúde.



Código de Integridade e Políticas Específicas

É impossível listar tudo o que faz parte do Programa de Integridade Anticorrupção: ele depende do engajamento de todos, do apoio da Alta Direção em especial, e muitas vezes de falas, pequenos gestos e exemplos de cada um.

No entanto, quanto a regras escritas (ou seja, ao seu pilar normativo), o Programa de Integridade Anticorrupção da HQI Saúde é formado pelo Código de Integridade e pelas Políticas Específicas (também integralmente customizadas).

O Código de Integridade é a base de todo o Programa. Ele estrutura seu funcionamento, trazendo elementos que tornam o programa efetivo, como a previsão de canal de denúncias, de treinamentos, de aplicação de medidas disciplinares, garantia de recursos e garantias de autonomia e independência para o responsável em aplicá-lo e interpretá-lo, tudo conforme veremos adiante.

Além disso, o Código de Integridade traz regras básicas sobre os principais temas, como anticorrupção, relacionamento com o setor público, contratações de pessoal e de fornecedores.

O Código de Integridade sozinho, porém, não é suficiente para dar conta da complexidade da realidade de qualquer empresa, muito menos da HQI Saúde, com suas especificidades. Por isso, também já se encontram vigentes quatro políticas específicas:

- Política Anticorrupção.
- Política de Brindes, Presentes e Hospitalidade.
- Política de Contratações.
- Política de Relacionamento com o Poder Público.

Cada uma das políticas aprofunda pontos centrais do Código de Integridade, trazendo condutas específicas, definições mais concretas de termos e parâmetros, previstos apenas de forma sucinta no Código.

Apoio e Compromisso da Alta Direção

Para que todas as regras e o Programa de Integridade Anticorrupção como um todo funcionem, é preciso que ele seja levado a sério e suas regras realmente conhecidas e observadas por todos, a começar pela Alta Direção, isto é, os sócios da HQI Saúde, com poder de decisão quanto aos rumos da empresa.

É fundamental que a Alta Direção dê o exemplo de como agir, mostre-se engajada com o Programa, para que todos também se sintam motivados a observar suas regras.

No mais, o apoio da Alta Direção aparece de diversas formas: além de servir de exemplo, também deve garantir a destinação de recursos para o Programa, como tempo, dinheiro e infraestrutura (incluindo a contratação de apoio externo quando conveniente ou necessário).

Lembrando que tempo também é um recurso, dos mais valiosos, e, por isso, o Código prevê que a Alta Direção deve dedicar parte do seu tempo a participar dos treinamentos e responder às questões que os acompanham, para que se possa monitorar a capacidade de absorção de conteúdo.

A Alta Direção também tem um papel “diplomático”, de apoiar o Programa de Integridade Anticorrupção junto ao público externo, como fornecedores ou quaisquer membros de outras empresas com que tiver contato. Isto é, deve sempre mencionar sua existência e suas regras, mostrando que a ética e a integridade são valores muito importantes para a HQI Saúde.

Obter um ambiente de negócios íntegro e de alto nível não é conquistado sozinho, mas depende do relacionamento e do comprometimento de todas as empresas e pessoas que fazem parte do setor.

Por fim, a Alta Direção também tem atribuições no aprimoramento das regras, devendo considerar e implementar recomendações feitas pela função de *compliance*.

Função de Compliance

De nada adianta contar com todas as regras do Programa de Integridade Anticorrupção, se não houver alguém capaz de interpretá-las, explicá-las, aplicá-las, bem como monitorar seu cumprimento. Por isso é essencial a previsão de uma “função de compliance”, com a definição e designação formal de um responsável para efetivar o Programa de Integridade Anticorrupção no dia a dia da HQI Saúde.

O responsável pelo compliance deverá traduzir as normas existentes para os casos concretos, interpretando-as, bem como garantir que elas estão sendo observadas.

Também deverá, eventualmente, realizar investigações internas, com acesso a todos os documentos necessários e auxílio de todos.

Ele possui ainda a atribuição de monitorar o canal de denúncias e de coordenar os treinamentos, sempre sugerindo melhorias, de forma a fazer com que o Programa de Integridade Anticorrupção evolua.

Para fazer tudo isso, conta com garantias de independência e autonomia: previsão no Contrato Social da HQI Saúde, com termo de posse e mandato. Isso significa que suas decisões são tomadas de forma profissional, e sem a interferência da Alta Direção, que deve apoiar o Programa de Integridade Anticorrupção, como explicado.

Além das garantias, o responsável é escolhido conforme sua competência e habilidade para lidar com as questões que enfrenta no dia a dia. Vale destacar que, apesar disso, ele não está sozinho, mas poderá contar com auxílio externo de profissionais notoriamente especializados para lhe ajudar em temas específicos.

Anticorrupção

Tratando-se de um Programa de Integridade Anticorrupção, é claro que todas as políticas e todo o Código se preocupam com o tema.

Também a corrupção privada é proibida e aqui, como já mencionado, fica claro o alto padrão da HQI Saúde. Embora a legislação não considere crime a corrupção entre agentes privados, a HQI Saúde não tolera que a troca de vantagens seja utilizada para influir em decisões, contratações ou na qualidade dos atendimentos.

De forma específica, o Código conta com seção própria a respeito, bem como política específica.

As regras presentes reafirmam a proibição de oferta, promessa e recebimento de vantagem indevida, sob diversas formas, como facilitação (pagamento de vantagem à autoridade para conseguir decisão favorável ou em prazo menor), doação a partidos políticos ou a instituições beneficentes.

A corrupção é composta, essencialmente, de dois elementos: a vantagem indevida e o fazer ou deixar de fazer algo.

A vantagem indevida não possui uma definição simples e única. A grande questão é, principalmente, saber se o oferecimento ou o recebimento de tal "bem" possui potencial para que alguém, por conta disso, faça ou deixe de fazer algo que seja de interesse da HQI Saúde.

A Política também trata da contrapartida: o fazer (ou deixar de fazer) algo. Quando uma decisão ocorre por causa de uma vantagem indevida, ela não pode ser admitida.

No mais, também a participação em eventos e a realização de reuniões deve ser controlada, por meio de modelo de ata específico, conforme explicado adiante.

Por fim, outra preocupação é a definição de recursos da HQI Saúde. Além da noção intuitiva de "dinheiro", é importante que as instalações físicas da HQI Saúde, o e-mail, seus computadores não sejam utilizados para o cometimento de corrupção.

Brindes, Presentes e Hospitalidade

Outro tema essencial é a troca de brindes, presentes e hospitalidade.

O tema é especialmente desafiador no setor de saúde, em que o disfarce de vantagens sob a forma de congressos, eventos e convites quase que irrecusáveis ainda é relativamente utilizado mundo afora.

Por isso, a Política busca definir o que são brindes e material institucional.

Quanto aos presentes, são sugeridos parâmetros, como limites de valores e itens que podem ser trocados.

Também deve-se estar atento à hospitalidade: como o nome indica, refere-se a viagens, traslados, recepção em eventos, inclusive artísticos e esportivos. No setor de saúde, a participação em congressos, convite para palestras em resorts paradisíacos pode ser utilizado, indevidamente, para obter a prescrição de um medicamento, em contrapartida.

No entanto, as especificidades sempre exigem um cuidado próprio. Por isso, mais do que definir cada um dos casos, o objetivo da Política é definir as atribuições do responsável pelo compliance, que sempre deve ser consultado em caso de dúvidas, bem como algumas perguntas que devem ser feitas para se determinar qual o real sentido da oferta.

Seguindo-se tal roteiro, é possível manter a seriedade da HQI Saúde na tomada de decisões, nas contratações e aquisições de produtos, materiais e medicamentos, prestando um atendimento de qualidade.

Relacionamento com Agentes Públicos

Ainda que a HQI Saúde tenha, em sua maioria, clientes do setor privado, todo contato com o setor público representa riscos consideráveis. E eles podem ocorrer na busca de uma autorização, de um alvará, numa fiscalização, inclusive por um guarda de trânsito a um motorista que esteja entregando os medicamentos ou a um profissional da HQI Saúde que esteja indo prestar um atendimento.

Por isso, a política específica traz conceitos básicos que tornam esse relacionamento possível, como a definição de Poder Público, de agente público, princípios a serem observados (impessoalidade, moralidade...), bem como busca o diálogo com outras políticas, como a anticorrupção e a BPH.

Também reforça a proibição de doações a agentes públicos (políticos, em especial), e o pagamento de facilitação para obter decisões mais rápidas ou que sejam do interesse da HQI Saúde.

A Política também trata de conflitos de interesses entre setor público e privado, com destaque para observância de quarentena em determinados casos, em relação a funcionários vindos do setor público.

Por fim, a Política trata da participação em licitações, desde a fase interna (de elaboração do edital), passando pela fase externa (de disputa de propostas), até a execução de eventual contrato firmado com o Poder Público.

Isso envolve não influenciar o Poder Público na sua decisão de contratar, na definição de critérios para contratação, bem como respeitar a concorrência das propostas. E, adiante, manter a observância dos critérios técnicos-profissionais na execução do contrato e na decisão quanto a profissionais atuantes, bem como fornecedores utilizados.

Para tanto, é fundamental a gestão dos documentos envolvendo a disputa, o contrato e sua execução, com destaque para registro de reuniões, e toda comunicação com os agentes públicos.

Conflito de Interesses

Outro tema é o do conflito de interesses. Previsto pela Lei 12.813/2013, em especial, é comum imaginar o conflito de interesses entre o interesse privado, da empresa, e o interesse público, de toda a coletividade.

No entanto, para além da lei, o conflito de interesses também pode surgir entre interesses privados, entre concorrentes.

Como se sabe, tais questões são diferentes no setor de saúde, em que profissionais podem atuar em vários empregos, inclusive nos setores público e privado ao mesmo tempo.

De forma a mitigar eventuais riscos, a HQI Saúde também prevê a observância de períodos de quarentena, ainda que a legislação não seja tão exigente, de forma a permitir que determinado contratado troque seu *mindset*, adaptando-se ao novo contratante.

Enfim, é importante que as contratações considerem os interesses envolvidos em determinada contratação

e as informações que podem acompanhar o contratado. Para tanto, a HQI Saúde conta com um Termo de Inexistência de Impedimento e Conflito de Interesses, para formalizar a investigação e garantir a regularidade da contratação.

Contratações

As contratações são essenciais para a HQI Saúde prestar o atendimento a seus pacientes: é preciso contratar profissionais, adquirir materiais e equipamentos e, sobretudo, a própria existência dos pacientes depende de a HQI Saúde ser contratada, diretamente, ou por meio de operadoras de planos de saúde. Como se percebe, as contratações estão em toda parte, cada uma com características próprias.

A Política de Contratações traz algumas diretrizes a serem observadas: o sempre presente comprometimento com a legislação e com a ética, bem como a preocupação com a formalização e a documentação dos contratos e dos relacionamentos.

Outra diretriz, que merece destaque, é a cotação de preços, a ser realizada antes da contratação ou aquisição de certos serviços ou produtos. Assim, busca-se a cotação de preços junto a diversos fornecedores, mantendo um padrão de mercado. Isso não significa, porém, que sempre o preço será o fator determinante para a contratação: a qualidade, por exemplo, pode justificar a preferência por um material, por exemplo, que não seja o mais barato.

Como contratante, a HQI Saúde precisa selecionar seus fornecedores de materiais, equipamentos e, sobretudo, os profissionais que atuarão junto aos pacientes e viabilizarão os cuidados de excelência.

Em suas contratações de pessoal, a HQI Saúde sempre se baseia em critérios técnico-profissionais, devendo consultar a regularidade dos profissionais contratados junto a órgãos profissionais, sua formação e habilidades, bem como certificar-se da inexistência de conflito de interesses.

Para a aquisição de medicamentos, equipamentos ou demais materiais, poderá ser utilizada plataforma eletrônica, que possibilite a obtenção de condições mais favoráveis de preço e entrega do produto, dentre outros.

No caso de contratações de empresas, a HQI Saúde dispõe de uma Danger List Mensal, realizando uma consulta mensal de seus funcionários e contratadas junto aos principais cadastros governamentais de pessoas (físicas e jurídicas) que foram condenadas por cometer alguma ilegalidade em contratos com o Poder Público. Tal prática serve como indicativo da atuação das empresas, sendo que todo mês tais cadastros são compilados num único documento, a ser consultado quando a HQI Saúde for contratar uma empresa.

Também, quando possível, a HQI Saúde deve contratar com empresas que também possuam Programas de Integridade e valorizem questões de ética e integridade.

Como contratada, a HQI Saúde deve ainda estar atenta aos deveres anticorrupção previstos nos contratos, muitas vezes previstos apenas de forma simbólica e pouco observados.

Enfim, o objetivo sempre é buscar a melhor contratação, que combine fatores como qualidade, preço e que observe a legislação anticorrupção, não se baseando na troca de favores ou no oferecimento de vantagens indevidas.



Termos e Cláusula-padrão de Integridade

Nas contratações, devem ser consideradas a assinatura de termos e a inserção de cláusulas-padrão de integridade, conforme o caso.

O Código de Integridade apresenta dois termos como anexos:

- **Termo de Adesão às regras do Programa de Integridade Anticorrupção da HQI Saúde:** por meio de sua assinatura, reconhece-se a aplicação das normas da HQI Saúde, a submissão a investigações internas, bem como se indica o comprometimento em compartilhar informações de casos de violações e a fiscalização do seu cumprimento; e
- **Termo de inexistência de impedimento ou conflito de interesses:** aqui, o declarante reconhece a aplicação da legislação sobre conflito de interesses, as normas da HQI Saúde e afirma não possuir cargo incompatível, estar em período de quarentena ou utilizar quaisquer informações privilegiadas na sua atuação junto à HQI Saúde.

Além disso, ao contratar fornecedores, a HQI Saúde deve considerar a possibilidade de inserir no contrato uma **cláusula-padrão de integridade**, em que as partes reafirmam conhecer o Programa de Integridade Anticorrupção, suas normas e as consequências em caso de violação, inclusive a possibilidade de rescisão.

Reuniões

Reuniões sempre representam um risco inerente de corrupção empresarial. Ali pode haver pedidos escusos, ofertas irrecusáveis, principalmente se a reunião for a dois ou num restaurante refinado, acompanhado de um prato delicioso e uma bebida irresistível.

O Código de Integridade da HQI Saúde prevê um modelo de ata a ser preenchido em reuniões com agentes públicos, indicando data, horário, local, tema discutido e que deve ser assinado por membro da HQI Saúde.

Além disso, os membros da HQI Saúde poderão usar a ata para relatar reuniões no geral, participação em eventos ou sempre que considerem prudente registrar sua participação e o que foi discutido.

Não se trata de expor o conteúdo sigiloso-comercial da reunião, tampouco de torná-las encontros sofríveis, em que nada pode ser dito.

Ao contrário, tal instrumento deve servir como uma garantia para seus participantes, um registro da regularidade do que foi discutido, bem como um espaço em que questões duvidosas sejam anotadas e discutidas posteriormente com o responsável pelo compliance.

Por tudo isso, o Programa de Integridade Anticorrupção também conta com regras específicas, como o local de realização e quem deve estar presente. Obviamente, reuniões a sós, fora da agenda, em horários suspeitos ou em restaurantes caríssimos devem sempre ser evitadas.

Treinamentos

A ideia por trás de todo Programa de Integridade Anticorrupção é o desenvolvimento, ou o fortalecimento no caso da HQI Saúde, de uma cultura anticorrupção, em que todos os envolvidos estejam cientes dos riscos e de como agir diante deles.

Certamente, na HQI Saúde as alterações são bem pontuais, uma vez que a ética e a honestidade sempre estiveram presentes em sua atuação. Assim, o objetivo é adequar como se registram contratações, reuniões e formalizar processos.

Para que tudo isso seja possível, é fundamental reafirmar tais valores, bem como ensinar e explicar os processos que devem ser adotados, por meio de treinamentos.

Os treinamentos do Programa de Integridade Anticorrupção da HQI Saúde contam com linguagem simples, cotidiana, e meios adequados (presenciais ou digitais conforme o caso), sempre com o objetivo de que todos possam participar e entender.

Os treinamentos contam obrigatoriamente com controle de presença e são seguidos de questões, com o intuito de saber se cada um prestou atenção ao ler seu conteúdo e conseguiu entender do que se trata.

Se estudar e aprender às vezes parece cansativo e inconveniente, nosso objetivo é mostrar que isso pode ser diferente, bem como pode significar melhorias à qualidade do atendimento prestado.

Investigação e Previsão de Medidas Disciplinares

Apesar da importância da cultura e dos valores, não basta pensar que todos estarão comprometidos todo o tempo, cumprindo as regras e fiscalizando seu cumprimento.

Por isso, pode ser necessário tomar medidas mais drásticas em casos mais extremos.

Pensando nisso, o Programa de Integridade Anticorrupção prevê a possibilidade de investigação e de aplicação de medidas disciplinares.

A investigação consiste em conversar com os envolvidos, examinar documentos e buscar reconstruir o que aconteceu. A tarefa deve ser realizada pelo responsável por compliance, com o apoio de outros funcionários internos ou, a depender da complexidade do caso, com auxílio externo de profissionais notoriamente especializados no tema.

Tais medidas dão efetividade ao canal de denúncias e, principalmente, às regras do Programa de Integridade Anticorrupção.

Em qualquer caso, serão observados os direitos à ampla defesa e ao contraditório, com a possibilidade de os envolvidos apresentarem sua versão dos fatos, explicações e contestar documentos.

Além disso, o Código de Integridade prevê as medidas disciplinares a serem aplicadas, conforme o envolvido, o que inclui a punição até mesmo de membros da Alta Direção. Também são previstos parâmetros para

considerar as violações como leves, médias ou graves e qual a punição adequada.

Obviamente, a expectativa é nunca precisar utilizar tudo isso, contando com a colaboração de todos no cumprimento das regras do Programa de Integridade Anticorrupção!

Registro e Documentação

Um dos pilares do Programa de Integridade Anticorrupção é o registro e a documentação.

A HQI Saúde sempre se pautou pelos valores da honestidade, da ética e da integridade. O Programa de Integridade Anticorrupção, no entanto, vem contribuir para organizar essa atuação, deixando claras as escolhas, de contratações, por exemplo, bem como a atuação cotidiana, por meio de documentos, atas e cláusulas específicas, conforme já visto.

Nas contratações, há o cuidado, como mencionado, de guardar toda a documentação específica, o que pode envolver desde a cotação de preços, a decisão de contratar, registro de reuniões de negociação, o contrato em si e os documentos que acompanham sua execução.

Também, como já mencionado, deverá haver o registro de reuniões com agentes públicos, a partir do preenchimento de modelo de ata, anexo ao Código.

Ainda, é essencial manter registros contábeis claros e completos, capazes de justificar os pagamentos realizados e seus destinatários. Os registros ficam sujeitos a auditoria externa periódica.

Por fim, o Código também prevê prazos de arquivamento, isto é, por quanto tempo os documentos devem ser preservados, antes de serem descartados.

Canal de Denúncias Anticorrupção

O Canal de Denúncias Anticorrupção é o meio que permite realizar eventuais denúncias, em casos extremos, bem como esclarecer dúvidas diante de casos concretos.

Ele não se confunde, porém, com um canal de atendimento aos pacientes, ou como meio de realizar reclamações, sugestões e elogios sobre determinado atendimento – a HQI Saúde conta com canal específico para isso.

O Canal de Denúncias Anticorrupção é operado de forma independente por empresa terceirizada, o que garante o recebimento e a tramitação do reporte, bem como potencializa as garantias de seus usuários.

Dentre as garantias, está a não-retaliação, isto é, a certeza de que o denunciante não será perseguido por contar o que sabe, não será demitido e nem terá seu salário diminuído.

Além disso, o canal conta com sigilo e confidencialidade, isto é, a comunicação não expõe os envolvidos, não divulga quem a fez, sendo que apenas os estritamente envolvidos serão contatados para prestar eventuais esclarecimentos. A própria existência de eventual denúncia será preservada.

No caso do pessoal interno da HQI Saúde, além do Canal automatizado, disponível pela internet, também é possível comunicar questões por meio de carta, entregue pessoalmente ao responsável pelo compliance – que também ficará à disposição para ter conversas reservadas, caso a pessoa prefira contar pessoalmente.

Monitoramento Constante

Apesar de todo cuidado na elaboração do Programa de Integridade Anticorrupção, ele nunca pode ser considerado 100% pronto e acabado.

Em um mundo em constante transformação, as pessoas mudam, bem como a HQI Saúde é obrigada a mudar para sobreviver num mercado cada vez mais competitivo, o que significa utilizar novas tecnologias, bem como se relacionar com profissionais e fornecedores de maneiras diferentes ao longo do tempo.

Assim, é natural que o Programa de Integridade Anticorrupção seja constantemente monitorado e aperfeiçoado.

Isso significa, externamente, acompanhar mudanças de leis, de entendimentos e de todo o direito aplicável. Mas significa também, internamente, acompanhar a presença e o desempenho de todos nos treinamentos, bem como questões que eventualmente apareçam no Canal de Denúncias.

A partir disso, é possível aprimorar as regras, torná-las mais claras e prever regras específicas para situações que, inicialmente, não haviam sido pensadas ou pareciam impossíveis de acontecer.

Para fazer tudo isso, o responsável pelo compliance também deverá produzir um relatório anual com suas principais atividades e as informações pertinentes ao Programa de Integridade Anticorrupção, obviamente mantido o sigilo de informações e sem expor os envolvidos.

Somente se atualizando é que o Programa de Integridade Anticorrupção e a qualidade dos serviços prestados pela HQI Saúde poderão sempre – e constantemente – se aperfeiçoar.

Conclusão: para que tudo isso?

Como explicado no começo, o Programa de Integridade Anticorrupção da HQI Saúde foi todo elaborado, de forma específica, considerando a legislação aplicável, seus relacionamentos e os desafios que enfrenta.

Sobretudo, foi elaborado de forma a permitir que a HQI Saúde continue prestando um atendimento com conforto, segurança e humanidade a todos seus pacientes.

