



Como os Provedores de Serviços de Saúde, Pagadores e Investidores se Alinham para Construir Sistemas Transparentes e Resilientes que atendam aos mais Altos Padrões Éticos na Prestação Global de Serviços de Saúde

[epihc.org](http://epihc.org)  
[epihcteam@ifc.org](mailto:epihcteam@ifc.org)

# princípios éticos no atendimento de saúde

Lançar uma Base Universal para a Confiança



*Este material foi elaborado apenas para fins de discussão. Dessa forma, não se deve considerar que contenha aconselhamento jurídico ou de investimento, nem recomendação alguma quanto à adequação dos EPIHC para os propósitos do leitor. Em vista disto, favor consultar os seus próprios assessores e conselheiros antes de decidir ou não adotar ou se alinhar aos EPIHC, ou ainda realizar qualquer relatório ou verificação independente de alinhamento, conforme previsto neste documento, e em conformidade com as considerações fiduciárias, contratuais e regulatórias que possam ser aplicáveis. Além disso, a IFC não será de forma alguma responsável em relação à parte que estiver disposta a adotar ou alinhar-se aos EPIHC ou qualquer outra pessoa pela supervisão ou implementação dos princípios, sendo que a parte interessada assume toda a responsabilidade no que diz respeito a qualquer ação que tenha sido ou não tomada com base nos mesmos. Nenhum terceiro poderá reivindicar ou contar com o benefício de qualquer disposição dos EPIHC. As conclusões expressas no presente documento não refletem necessariamente as opiniões dos Diretores Executivos do Grupo Banco Mundial, nem dos governos que representam.*



# Preâmbulo

Em 27 de março de 2019, a IFC divulgou uma iniciativa ambiciosa para ajudar os provedores de saúde do setor privado a aprimorar a prestação de serviços de saúde e construir modelos de negócios mais sustentáveis, consagrando princípios éticos em suas operações. Desenvolvidos em colaboração com o Banco Mundial, estes dez Princípios Éticos no Atendimento de Saúde (EPiHC) abrangem as questões que as organizações de saúde precisam abordar para criar sistemas resilientes e transparentes que atendam aos mais altos princípios éticos na prestação global de serviços de saúde.

A IFC trabalha com o setor privado nos países em desenvolvimento para criar mercados e abrir oportunidades para todos. Existe uma conexão clara entre princípios éticos de operação e o desenvolvimento de modelos de negócios sustentáveis que possam ter um impacto positivo nos países em que as empresas privadas operam.

O Grupo Banco Mundial tem os objetivos duplos de eliminar a pobreza extrema até 2030 e promover a prosperidade compartilhada. Para ajudar na consecução desses dois objetivos, o Banco apoia a cobertura de saúde universal que visa garantir que todas as pessoas tenham acesso a atendimento de saúde sem enfrentar dificuldades financeiras. O acesso ao atendimento de saúde de alta qualidade e a preços acessíveis é o alicerce para que os indivíduos tenham uma vida produtiva e gratificante e para que as economias possam desenvolver o capital humano que precisam para crescer.

Os princípios éticos são importantes para cumprir a promessa da cobertura de saúde universal. Os provedores de saúde do setor privado desempenham um papel vital no avanço rumo ao acesso a serviços de qualidade e a preços acessíveis, e seu sucesso em apoiar o crescimento de sistemas de saúde mais fortes deve-se em parte à capacidade de demonstrar que conseguiram conquistar a confiança das comunidades que servem.

Além disso, é evidente que as empresas de saúde têm um interesse comercial de longo prazo em cumprir princípios éticos. Por que isso acontece? Porque ao operar de uma maneira eticamente responsável, a organização de saúde atrai mais pacientes, retém pessoal com melhor desempenho, reduz os riscos operacionais e, conseqüentemente, funciona de forma mais eficaz como um negócio.

# Preâmbulo

(CONTINUAÇÃO)

Reconhecendo que os provedores privados operam em muitos contextos diferentes e enfrentam desafios variados, a IFC lançou a iniciativa EPIHC com o intuito de desenvolver um conjunto de diretrizes amplamente aplicáveis para promover a conduta ética e apoiar a tomada de decisões diárias. Para tanto, procurou obter informações extensivas e diversificadas junto a provedores de saúde, especialistas em políticas e outras partes interessadas. Após definir as principais questões operacionais suscetíveis de envolver decisões, práticas ou temas com um componente ético, o próximo passo envolveu a elaboração de princípios que fossem claros e universalmente aplicáveis — e que pudessem ser facilmente adotados por organizações grandes e pequenas, operando de maneira independente ou como parte de um sistema.

Os primeiros signatários dos EPIHC representam todas as facetas do setor de saúde privado, desde clínicas a seguradoras e investidores. Alguns operam no nível mundial, enquanto outros têm um foco nacional ou local. Todos têm o mesmo compromisso de aumentar o acesso mundial ao atendimento de saúde de alta qualidade.

Embora alguns signatários dos EPIHC já tenham códigos de conduta próprios ou quadros éticos internos equivalentes, sua adoção pública dos EPIHC ainda é relevante e constitui um sinal contundente para o mercado de seu compromisso com essas questões. Outras organizações podem não ter considerado essas importantes questões, e esperamos que estes princípios sirvam como um guia útil enquanto procuram ampliar e profissionalizar as suas operações.

À medida que a iniciativa EPIHC avança, observaremos quais empresas fazem os esforços mais concertados para implementar os princípios — e procuraremos saber com os que os adotaram quais são os principais desafios que enfrentam. O resultado final? Prestar serviços de saúde de uma maneira ética é bom para os pacientes, bom para o pessoal e, em última análise, é a coisa certa a fazer.

Fazer o melhor por aqueles que serve

# Por que os EPIHC são importantes

Hoje, mais do que nunca, os provedores de saúde em todo o mundo navegam por um cenário complexo e em constante mudança — e enfrentam escrutínio de todos os ângulos. Além disso, os regulamentos locais podem ser pouco desenvolvidos, não ter sido aplicados ou não se terem mantido a par dos rápidos avanços tecnológicos.

A iniciativa EPIHC oferece uma plataforma acessível, transparente e relevante para inculcar os mais altos princípios éticos para a prestação de serviços de saúde.

O intuito? Orientar os provedores, investidores e pagadores do setor privado, bem como unificar o ecossistema de saúde para que todas as partes interessadas possam **confiar** no processo e no sistema.

Numa perspectiva geral, os EPIHC promovem a conduta ética e responsável em prol dos objetivos compartilhados de saúde globais: melhor acesso a atendimento de saúde, melhor qualidade de atendimento e melhores resultados em termos de saúde.

No nível das organizações individuais, os EPIHC podem apoiar e melhorar o desempenho geral e a gestão de risco, além de criar oportunidades para que os provedores aprendam e compartilhem as melhores práticas.

Todo signatário dos EPIHC passa a fazer parte de um grupo global comprometido em operar de forma a promover uma conduta ética, a fim de fazer uma contribuição mais forte para a vida de seus pacientes, funcionários, o meio ambiente e as comunidades que servem.

Padrões Claros para Orientar as Decisões  
e Fomentar uma Cultura de Confiança

# Dez Princípios Operacionais para Assegurar a Conduta Ética

Os EPIHC são dez princípios fundamentais a serem compartilhados em todo o ecossistema de saúde, desde os provedores de primeira linha até a alta liderança, acrescentando clareza bem-vinda às decisões, transações, práticas e encontros que afetam todos os aspectos das operações.

Adotados abertamente, de maneira voluntária e com orgulho, esses princípios ajudam a conformar valores e comportamentos, e fortalecem os laços de confiança entre os provedores de saúde e suas partes interessadas — confiança que é essencial para prestar efetivamente o melhor atendimento de saúde possível para o maior número de pacientes.





## Respeitar as Leis e Regulamentos

A organização realiza suas operações de negócio legalmente e com responsabilidade. E assegura que o pessoal conhece e respeita as leis, regulamentos, políticas e padrões que afetam suas operações.

---



## Contribuir Positivamente para a Sociedade

A organização considera o seu impacto na sociedade e no sistema de saúde em geral ao planejar e prestar serviços. Isso inclui considerações de qualidade, eficiência, acesso e acessibilidade econômica. A organização não se envolve intencionalmente em atividades que comprometam os objetivos do sistema de saúde ou a saúde e bem-estar geral da população. Inicia e mantém parcerias fortes e eficazes no âmbito da comunidade que serve e com outros atores do sistema de saúde mais amplo. Isso inclui o envolvimento ativo com as partes interessadas nos esforços para melhorar o acesso a atendimento de saúde a preços acessíveis e para fazer avançar a saúde para todos.

---



## Promover Padrões de Alta Qualidade

A organização oferece a melhor qualidade possível de atendimento, inclusive para a segurança do paciente. Isso inclui a implementação de processos formais para a melhoria contínua da qualidade. A organização utiliza práticas baseadas em evidências reconhecidas internacionalmente em apoio ao atendimento de saúde do paciente, e toma decisões de tratamento e atendimento com base no resultado de melhor qualidade para o paciente.

---



## Conduzir Assuntos Comerciais de forma Ética

A organização descreve e explica os serviços que presta com precisão e honestidade. Não tira vantagem indevida de ninguém por meio da manipulação, ocultamento, abuso de informações privilegiadas ou deturpação dos fatos. Age com honestidade e não se envolve em nenhuma atividade que visa defraudar qualquer indivíduo ou organização para obter dinheiro, propriedade ou seu tempo. A organização evita conflitos de interesse. Adota políticas e práticas para combater o suborno e a corrupção. Trata os pacientes com sensibilidade e humanidade, incluindo aqueles que não possuem recursos suficientes para o tratamento.

---



## Respeitar o Meio Ambiente

A organização trabalha de forma a minimizar o impacto negativo sobre o meio ambiente, empreendendo, por exemplo, esforços para conservar energia e reduzir o desperdício. Todos os resíduos, incluindo biomédicos, são recolhidos, armazenados e descartados de uma maneira segura e ambientalmente responsável.

---



## Respeitar os Direitos dos Pacientes

A organização presta serviços de saúde com respeito pelos valores e crenças pessoais dos pacientes. Respeita o direito dos pacientes à dignidade, privacidade e confidencialidade. Apoia os direitos dos pacientes durante o processo de atendimento, incluindo o consentimento informado e o direito de recusar o tratamento. Implementa mecanismos para supervisionar as atividades de pesquisas. Qualquer pessoa inscrita em pesquisa clínica é plenamente informada dos riscos e benefícios, e de seu direito de recusar a participar ou desistir sem o risco de represália. Todos são informados sobre os seus direitos e responsabilidades de uma forma e linguagem que consigam entender.

---



## Salvaguardar Informações e Usar Dados com Responsabilidade

A organização mantém salvaguardas administrativas, técnicas e físicas apropriadas para garantir que as informações sejam mantidas seguras, precisas, completas, intactas e inacessíveis para o pessoal não autorizado. A organização segue padrões de dados apropriados, incluindo a consideração de tecnologias novas e em evolução. Mantém a confidencialidade sujeita aos mais altos padrões, incluindo: minimização e retenção de dados, uso para pesquisa somente quando revelados e com o mínimo necessário de dados, sujeitos aos direitos dos pacientes e padrões jurídicos adequados; e transferência e divulgação conforme necessárias para determinados fins de saúde pública e processamento de queixas. Os pacientes têm o direito de obter, rever e corrigir suas informações em registros de saúde.

---



## Evitar a Discriminação, Assédio e Intimidação

A organização promove um ambiente positivo e respeitoso para todos, incluindo pacientes, visitantes, empregados, voluntários, médicos, estudantes e trabalhadores contratados. A organização não tolera nenhuma forma de discriminação, intimidação ou assédio.

---



## Proteger e Empoderar o Pessoal

A organização promove um ambiente de trabalho seguro. Certifica-se de que todo o pessoal dispõe do treinamento e ferramentas que precisam para fazer o seu trabalho com segurança, atender as necessidades dos pacientes e clientes, e cumprir os padrões das associações profissionais aplicáveis.

---



## Apoiar Práticas Éticas e Evitar Danos

A organização desenvolve políticas e procedimentos formais para áreas onde existam preocupações éticas, considerando as normas internacionais aceitas ao fazê-lo. O pessoal recebe treinamento sobre essas preocupações e maneiras para abordá-las. Além das atividades previstas pelas leis e regulamentos locais, a organização não participa nem tolera práticas danosas.

---



# Governança

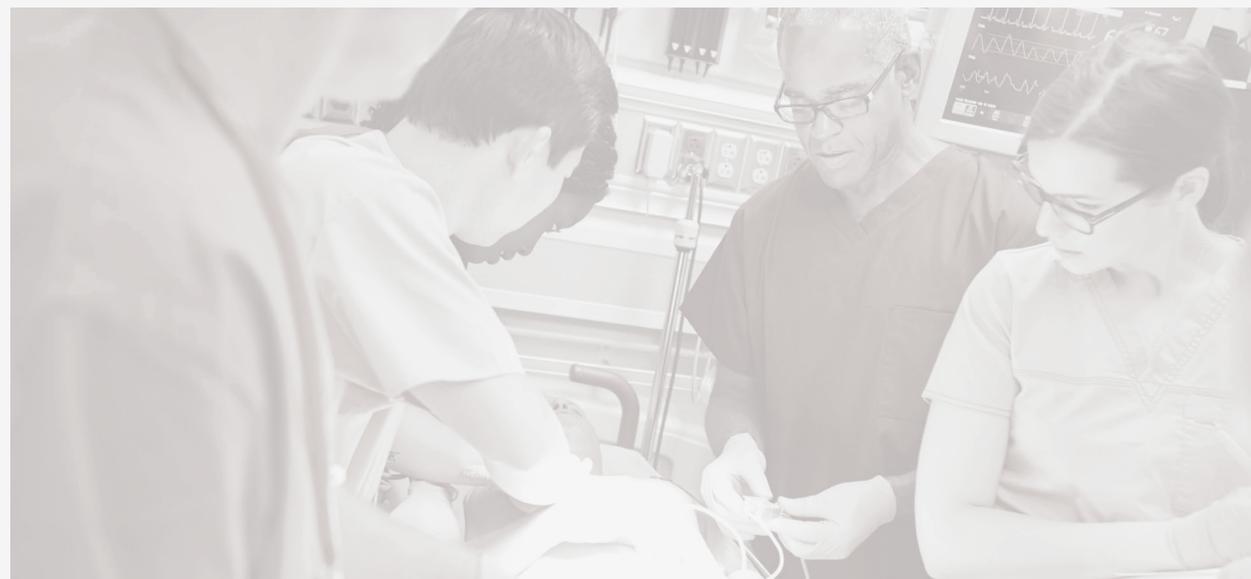
A estrutura de governança dos EPIHC foi concebida para facilitar a administração e implementação dos princípios.

Foi criada uma Secretaria para administrar os princípios.

Ela promove os princípios, organiza o processo para ser signatário e administra as comunicações e publicidade acerca dos princípios. A Secretaria também aborda questões de procedimentos e administra o processo de revisão dos princípios e emissão de propostas de alteração.

A Secretaria não endossa nenhum signatário, nem certifica seu alinhamento com os princípios.

Favor consultar o *site* [www.epihc.org](http://www.epihc.org) para obter informações detalhadas sobre a estrutura de governança dos EPIHC e as disposições vigentes.



# Apelo à Ação

## O que as empresas podem fazer?

Convidamos as organizações de saúde e investidores a adotar os EPIHC. Para algumas organizações, a adoção representará o primeiro passo em direção à codificação desses princípios e, para outras, complementar os códigos e declarações institucionais. Ao passar a ser signatário dos EPIHC e usar o logotipo dos EPIHC, as organizações sinalizam o compromisso com práticas éticas elevadas para melhorar a vida dos pacientes e seus funcionários, o meio ambiente e as comunidades que servem.

## O que os governos podem fazer?

**O governo atua como o guardião do sistema de saúde e, ao fazer isso, deve promover e incentivar o comportamento ético. O governo pode:**

- Encorajar todos os participantes do sistema de saúde a acolher e adotar princípios éticos
- Procurar estabelecer relações robustas e cooperativas com o setor privado e a sociedade civil
- Fornecer políticas e regulamentos relevantes, claros e estáveis
- Ser claro e transparente sobre os objetivos dessas políticas e regulamentos, e administrá-los de forma consistente
- Liderar o diálogo público e trabalhar em conjunto com o setor privado e a sociedade civil para discutir e abordar as questões e preocupações prevalentes no sistema

## O que as partes interessadas podem fazer?

Todos têm um papel a desempenhar na promoção do acesso equitativo ao atendimento de saúde de qualidade. Incentivamos todas as partes interessadas a levantar as questões práticas que põem em risco a prestação ética de serviços de saúde, com as quais se deparam. A necessidade de princípios éticos nunca foi tão grande, e todas as vozes são importantes para ressaltar os desafios e oferecer soluções. Também cabe a todas as partes interessadas — como pacientes e funcionários — ajudar a responsabilizar os provedores de saúde por suas obrigações e compromissos, e fundamentar seu comportamento nos preceitos dos EPIHC.

# Tornar-se Signatário dos EPIHC

Convidamos as organizações de saúde e investidores a adotar os EPIHC. Para algumas organizações, tornar-se signatário dos EPIHC representará o primeiro passo em direção à codificação do comportamento ético. Para outras, os EPIHC complementarão códigos e declarações institucionais existentes.

Ao passar a ser signatário dos EPIHC e usar o logotipo dos EPIHC, as organizações sinalizam o compromisso de implementar os mais altos padrões de práticas éticas — para melhorar a vida de seus pacientes, funcionários, o meio ambiente e as comunidades que servem.

Os EPIHC foram intencionalmente concebidos como um compromisso voluntário com as melhores práticas, para incentivar a acessibilidade ampla e promover uma “corrida para o topo” entre os provedores de saúde, investidores e pagadores do setor privado. Dessa forma, os EPIHC não mantêm um mecanismo de aplicação nem um procedimento de queixas. Cada signatário pode optar por adotar independentemente os princípios em seus sistemas de governança e práticas diárias, conforme seja apropriado. A Secretaria dos EPIHC pode comunicar-se regularmente com os signatários e divulgar ações que promovem a implementação, bem como oferecer oportunidades e acesso a redes para fortalecer a capacidade dos signatários.

O processo de três etapas para ser signatário é simples e pode ser feito on-line.

Favor acessar o site [www.epihc.org](http://www.epihc.org) para obter instruções e o formulário de inscrição.

# Signatários Fundadores

ACIBADEM  
HOSPITALS GROUP

EYE

ANDALUSIA  
for MEDICAL SERVICES

Apollo  
HOSPITALS

MAYO  
CLINIC

艾力彼  
Asclepius Healthcare

CENTENE<sup>®</sup>  
Corporation

FHC 复星医疗  
FOSUN  
HEALTHCARE

FULLERTON  
HEALTH

GEORGIA  
HEALTHCARE  
GROUP

IFC  
International  
Finance  
Corporation  
WORLD BANK GROUP

ISC ROYTBORG CLINIC  
MEDICINA

Medtronic

SAUDI GERMAN HOSPITALS GROUP  
مجموعة مستشفيات السعودي الألماني

QUADRIA  
CAPITAL

United Family Healthcare  
和睦家医疗

IDH INTEGRATED  
DIAGNOSTICS  
HOLDINGS

مستشفى العبدلي  
ABDALI HOSPITAL  
Member of Clemenceau Network

LAGOON  
HOSPITALS  
HYGEIA

HHI

---

“Os provedores privados são essenciais para alcançar a cobertura de saúde universal, mas têm sido em grande medida ignorados pelas políticas nacionais e mundiais. Esses princípios éticos proporcionam uma orientação para prestar serviços de alta qualidade no interesse dos pacientes e da comunidade”.

**Margaret E. Kruk, MD, MPH**

Professora de Sistemas de Saúde, Departamento de Saúde Global e População, Harvard T.H. Chan School of Public Health

---

“O princípio que norteia o atendimento de saúde não é técnico; é moral. Os Princípios Éticos no Atendimento de Saúde constituem uma estrutura orientadora de enorme importância para todas as partes interessadas: governos, comércio, profissionais, gerentes, pacientes e pagadores. Isso deveria nos unir a todos”.

**Donald M. Berwick, MD, MPP**

Presidente Emérito e Pesquisador Sênior, Institute for Healthcare Improvement, Boston, Massachusetts

---

“O acesso a serviços de saúde de alta qualidade e economicamente acessíveis é agora mais importante do que nunca. Os Princípios Éticos no Atendimento de Saúde oferecem um guia pragmático que pode ajudar o setor privado a aprimorar os processos de tomada de decisões, promover melhores práticas para uma conduta ética e responsável e, em última instância, contribuir para sistemas de saúde mais fortes”.

**Philippe Le Houérou**

Diretor Executivo, IFC

---

“O resultado final é que prestar serviços de saúde de uma maneira ética é bom para os pacientes, bom para o pessoal e, em última análise, é a coisa certa a fazer”.

**Chris McCahan**

Líder do Setor Global de Serviços de Atendimento de Saúde da IFC

---

“Em tempos de mudanças fundamentais, a confiança e os valores são ainda mais importantes, especialmente para o setor de saúde. Os 10 princípios éticos são um guia prático e conciso para que os provedores de saúde do setor privado façam a coisa certa, da melhor maneira possível para garantir o acesso a atendimento de saúde de qualidade e economicamente acessível para todos”.

**Dr. Muhammad Ali Pate**  
Diretor Global de Saúde, Nutrição e População, Banco Mundial

---

“Nós, nos Hospitais Lagoon, acreditamos que esses princípios constituem o alicerce da segurança e atendimento de saúde centrado no paciente. Eles envolvem a responsabilidade pessoal e fazer a coisa certa o tempo todo, especialmente quando ninguém está vendo”.

**Dr. Olujimi Coker**  
CEO, Lagoon Hospitals, Hygeia Nigeria Limited

---

“Os EPIHC têm um potencial de impacto positivo e duradouro — e, permitindo o trocadilho, até mesmo épico — para transformar a qualidade, o comportamento e até mesmo a experiência das pessoas com o atendimento de saúde. A adoção dos EPIHC também é uma excelente prática de negócios: Em uma pesquisa mundial realizada enquanto desenvolvíamos os EPIHC, mais de 75% dos respondentes do setor concordaram que a conduta ética leva a um impacto financeiro positivo para as organizações de saúde e investidores, e mais de 85% esperavam que sua organização adotassem os EPIHC”.

**Dra. Irina A. Nikolic**  
MPhil, PHD, Líder da Equipe de Tarefa, EPIHC, Banco Mundial

---

“Estamos extremamente satisfeitos em ser Signatário Fundador dos EPIHC da IFC, o que reforça o etos da Quadria Capital de construir negócios éticos e sustentáveis que criam acesso a atendimento de saúde de alta qualidade e economicamente acessíveis em todo os países em desenvolvimento da Ásia.”

**Abrar Mir e Dr. Amit Varma**  
Fundadores da Quadria Capital

“É uma honra ter o Hospital Abdali como um dos Signatários Fundadores dos EPIHC da IFC. Acreditamos que esta estrutura muito bem pensada proporciona uma base sólida para melhorar a integridade e transparência no setor. Isso terá como resultado uma forma mais eficaz de trabalhar e melhorar a confiança, para o benefício dos pacientes, pagadores e comunidade mais ampla. Aguardamos ansiosamente ver mais provedores adotarem os EPIHC da IFC”.

**Sr. Ahmad Abu Ghazaleh**  
Vice-Presidente, Hospital Abdali, Jordânia

“A Centene sente-se honrada em ser Signatário Fundador e um dos primeiros a adotarem os Princípios Éticos no Atendimento de Saúde. Os 10 princípios alinham-se com o valor que atribuímos a uma sólida governança, responsabilidade social e conscientização ambiental — as quais juntas trabalham em apoio à nossa missão em prol de melhores resultados de saúde a custos mais baixos. Os princípios éticos são a chave para o objetivo de eliminar a pobreza, e a Centene pode ajudar nessa iniciativa, continuando a manter o foco nas populações vulneráveis”.

**Matthew H. Snyder**  
Vice-Presidente Sênior, Auditoria Interna, Conformidade e Gestão de Risco, Centene Corporation



