

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA



ÍNDICE

Objetivo	03
Conduta pessoal e relações do trabalho	04
Lideranças	04
Direitos Humanos Fundamentais	05
Cuidado com patrimônio e recursos da empresa	06
Conduta com pacientes	07
Relacionamentos comerciais com fontes pagadoras	08
Conduta com fornecedores e prestadores de serviços	09
Conduta com órgãos governamentais	10
Conduta com imprensa	11
Conduta com concorrentes	12
Conduta com sociedade em geral	13
Anexo - Termo de Compromisso	14

OBJETIVO

O Código de Conduta tem como objetivo o alinhamento de conduta esperada de cada colaborador e demais pessoas envolvidas que atuam nos serviços que compõe o Hospital LifePlus, agregando valor e apoiando o crescimento sustentável, o desenvolvimento das equipes e as relações internas e externas.

Por certo este documento não tem a pretensão de abordar todas as situações relativas aos comportamentos e situações vivenciadas, mas ele serve de guia orientador.

Quando houver situações não descritas e dúvidas sobre como proceder, os gestores imediatos devem ser consultados.

CONDUTA PESSOAL E RELAÇÕES DO TRABALHO

A atuação e a conduta dos profissionais que atuam no Hospital LifePlus devem estar em conformidade com as leis vigentes, as políticas e as diretrizes estabelecidas pela organização. Além disso, o conjunto de normas presentes neste Código, o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem e reputação da empresa e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços oferecidos devem orientar permanentemente a conduta de todos os envolvidos.

LIDERANÇAS

Os líderes, especialmente pela dedicação do seu tempo, de sua presença, sua responsabilidade, pela sua experiência e, sobretudo, pelo seu exemplo, têm o dever de contribuir para que seus liderados cumpram integralmente este Código de Conduta Ética, devendo:

- Zelar para que as equipes sob sua responsabilidade sigam elevados padrões de conduta ética;
- Evidenciar sempre em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios da empresa;
- Representar a organização na condução das melhores decisões para o negócio e os interesses do Hospital LifePlus;
- Agir com integridade e total confidencialidade e sigilo, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso em razão de sua função;
- Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular;
- Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesse, seja próprio, seja de pessoa conhecida;
- Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos;

Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas do negócio;

- Não ser omissos, nem coniventes com atitudes reprováveis;
- Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica;
- Estimular o trabalho em equipe, desenvolver pessoas e contribuir para um ambiente saudável, colaborativo e respeitoso.

DIREITOS HUMANOS FUNDAMENTAIS

- O Hospital LifePlus preconiza a atuação ética, com a prática consciente e indispensável para a preservação da dignidade humana em função de questões políticas, econômicas, sociais, culturais e éticas nas suas ações;
- Em todos os relacionamentos, devemos assegurar atitudes respeitadas, profissionais, seguras, dignas e livre de assédios de toda espécie;
- No ambiente profissional as pessoas devem ser tratadas indistintamente e reconhecidas por suas atitudes e competências;
- Não são toleradas práticas de discriminação e/ ou qualquer tipo de assédio, em função de: gênero, identidade, cor, origem, nacionalidade, cidadania, idade, convicção religiosa, filosófica ou política; preferência sexual, cultura, descendência, estado civil, deficiência, posição socioeconômica, cargo ou função ou qualquer outra característica pessoal ou social;
- Não é permitido o trabalho de crianças e adolescentes menores de 18 anos, exceto na condição de aprendizes conforme previsto em lei, tampouco o trabalho escravo, forçado ou compulsório gera restrições à liberdade do trabalhador e pode não oferecer condições mínimas de dignidade.

CUIDADO COM PATRIMÔNIO E RECURSOS DA EMPRESA

Todos os colaboradores têm o dever de proteger os ativos da empresa, como equipamentos, estoques, suprimentos, valores, dados e informações, instalações, direitos autorais, softwares, programas de computador, marcas e patentes.

- No desempenho das atividades, todos devem manter processos e procedimentos capazes de evitar riscos previsíveis, fraudes, simulações ou outras formas de evasão de recursos ou mesmo contra terceiros;
- Materiais elaborados ou produzidos e utilizados no decorrer de trabalho ou em razão deste são protegidos pelo direito autoral, cuja propriedade legal pertence ao Hospital LifePlus, não sendo permitido reproduzir, distribuir ou alterar materiais da empresa ou de terceiros cujos direitos autorais estejam protegidos por lei, exceto mediante autorização prévia;
- Todos os dados armazenados nos computadores, inclusive mensagens de e-mails enviados ou recebidos por meio da rede, são considerados de propriedade da empresa e não de propriedade do colaborador;
- Este tema relaciona-se e é complementado pela Política de Segurança da Informação.

CONDUTA COM CLIENTES

O compromisso em bem atender as necessidades do cliente deve pautar a rotina dos colaboradores do Hospital LifePlus. Cada representante da empresa deve:

- Atender com profissionalismo, competência, presteza e empatia;
- Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos;
- Atender às solicitações de clientes com respostas adequadas e no prazo prometido, mesmo que negativas, e de acordo com a legislação vigente;
- Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos;
- Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes;
- Buscar as soluções mais adequadas para a solução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética.

RELACIONAMENTOS COMERCIAIS COM FONTES PAGADORAS

As fontes pagadoras (operadoras de planos de saúde, auto-gestão, cooperativas médicas, seguradoras, associações legalmente registradas nos órgãos competentes, setor público através de convênios etc.) são parceiros importantes no acesso aos serviços de saúde para os pacientes, e a relação deve ser conduzida com observância à:

- Efetivar a parceria considerando uma política de preço justo e sustentável, que seja compatível com a qualidade e a quantidade de serviços oferecidos e negociados;
- Valorizar vínculos de negócio em que sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discricção e a imparcialidade nas negociações;
- Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social;
- Manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável;
- Primar pela ética e retidão na condução das negociações.

CONDUTA COM FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

Todos os relacionamentos deverão ter como objetivo central a efetivação de parcerias duráveis e reciprocamente benéficas. Para tanto, destacamos as seguintes diretrizes:

- Tratar os fornecedores com isenção e profissionalismo, rejeitando qualquer tentativa ou mesmo aparência de favorecimento;
- Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da empresa por meio de processos objetivos e transparentes de negociação e contratualização;
- Conduzir as negociações por processos predeterminados, respeitando a livre concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a sustentabilidade das relações e a melhor relação custo-benefício;
- Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento;
- Não realizar negócios com fornecedores de má reputação e/ou organizações que notadamente desrespeitem a legislação do País, ou que não respeitem as suas obrigações fiscais, ambientais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias;
- Não solicitar e/ou aceitar presentes, independentemente da época ou motivo, viagens, hospedagens, entretenimento, despesas, bolsas, favores, gratificações ou qualquer vantagem pessoal relacionadas com fornecedores e prestadores de serviços, quaisquer serviços públicos ou privados, bem como de outros públicos que mantenha ou venha manter relação, direta ou indireta com a empresa;
- Seguir a Política de Segurança da Informação, normas e procedimentos que abranjam um conjunto de medidas necessárias à preservação da informação da organização, garantindo a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade;
- Contratar empresas que atendam às normas regulamentares e legislação vigente.

CONDUTA COM ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS

O relacionamento com órgãos governamentais deve ser pautado pela ética, honestidade, transparência, moralidade e integridade e com estrita observação ao cumprimento da legislação vigente.

- Cumprir as normas vigentes, buscando orientação a respeito dessas questões junto às áreas jurídica e de regulação;
- Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente;
- Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor.

CONDUTA COM IMPRENSA

Todos os gestores, colaboradores e parceiros do Hospital LifePlus devem zelar pela reputação e imagem da organização, fomentar seu fortalecimento e gerar valor.

- Somente os porta-vozes oficiais definidos pela direção estão autorizados a conceder entrevistas ou prestar informações à imprensa em nome do Hospital LifePlus;
- É vedado aos colaboradores que assumam o papel de porta-vozes sem a autorização prévia da Diretoria;
- Em situações em que jornalistas entrem em contato diretamente com algum colaborador, a Diretoria deve ser comunicada imediatamente;
- Especialmente, quaisquer informações relacionadas a pacientes, estão protegidas por lei e devem ser revestidas de sigilo e confidencialidade.

CONDUTA COM CONCORRENTES

O Hospital LifePlus promove a política de concorrência justa. Portanto, respeita seus concorrentes e trabalha de forma ética e legal buscando a proteção e desenvolvimento dos mercados em que atua.

- Manter o relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que a sua existência serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e aperfeiçoamento de práticas e produtos;
- Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem;
- Considerar que a disputa pelo cliente é uma prática normal na atividade das empresas e que não há razão para retaliações nos casos de êxito do concorrente;
- É expressamente proibido fornecer a quaisquer terceiros informações estratégicas da organização, confidenciais ou, sob qualquer outra forma, prejudiciais aos negócios.

CONDUTA COM SOCIEDADE EM GERAL

- Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde o Hospital LifePlus estiver inserida;
- Participar, promover e estimular iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que tenham como objetivo a criação de uma “consciência ambiental”, a fim de preservar o meio ambiente;
- Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas que reduzam ou evitem o desperdício de recursos materiais e de energia;
- Promover o desenvolvimento sustentável em seus relacionamentos com os diversos públicos de contato, tendo a transparência como um de seus princípios e a gestão adequada de necessidades versus realidade.

ANEXO - TERMO DE COMPROMISSO

TERMO DE COMPROMISSO

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Conduta do Hospital LifePlus, assim como afirmo ter lido e compreendido o documento, e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo em todas as minhas atividades profissionais. Declaro ainda que, caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta, procurarei orientação com o meu gestor responsável.

Nome completo: _____

Data: _____

Assinatura: _____