



Ápice Hospital

Ética e Conduta no Trabalho

Profissionais da área da saúde

Setembro/2018

Prezados Médico, Enfermeiro e demais profissionais da saúde,

Antes de tudo, é com muita satisfação que o Ápice Hospital os recebe e lhes deseja boas-vindas.

O Hospital assume o compromisso da disseminação da cultura de uma empresa ética. Internamente, investe na implantação de procedimentos que aumentem a transparência e o controle sobre suas atividades, com foco na prevenção e no combate aos principais problemas que prejudicam o bom atendimento e o desenvolvimento de um ambiente laboral saudável.

A conduta ética em todas as esferas da empresa é fator fundamental para uma gestão eficiente e um ambiente social adequado ao pleno desenvolvimento de seus colaboradores.

Espera-se que as ações de todos – individuais ou coletivas, pessoais ou profissionais – estejam pautadas nos valores destacados pela instituição. Ética, hospitalidade, respeito, responsabilidade e transparência, por vezes, sucumbem ao dia a dia, mas precisam ser base e fundamento para qualquer empresa.

Assim, é desejo incentivar a todos que se envolvem com a Organização a manter postura íntegra, efetivamente lastreada nos valores estimados pelo Ápice Hospital. Almeja-se, dessa forma, contribuir para uma Sociedade mais ética, justa e preparada para transformar o ambiente, e que, cada vez mais, o Hospital seja um local hospitaleiro, sensível e atento ao próximo.

Mensagem da Diretoria

Ética e Conduta

INTRODUÇÃO

O Ápice Hospital preza suas relações nos mais diversos campos, entendendo que a relação com os convênios deva ser permeada com lisura; as relações de trabalho regidas por respeito mútuo e cordialidade e que o nosso paciente seja o bem maior.

Cuidamos das relações. Sobre nossas métricas e pacientes, agimos sempre buscando resolutividade e, por opção, cuidamos com esforço máximo de nossos pacientes. Não que seja regra, mas, de modo geral, somos conscientes de trabalhar na periferia de uma grande metrópole, onde os recursos financeiros, por vezes, são raros e, muitas vezes, somos a última esperança dos enfermos. Por essa razão, não necessariamente colocamos o ganho material à frente do social.

Não recusamos pacientes, não refutamos procedimentos e buscamos sempre trabalhar com respeito e oferecer dignidade, pois isso depende de nós e, ainda que eventualmente haja escassez de recursos, devemos sempre refletir se alguém pode, de fato, prover mais cuidado que nós.

UM POUCO SOBRE O NOSSO HOSPITAL

Missão: suprir a carência regional no setor de saúde onde atua, melhorando a vida de sua comunidade, investindo em tecnologia, na humanização do atendimento e na capacitação, valorização e motivação de seu quadro profissional, elemento transformador de bem-estar das pessoas.

Visão: ser um Hospital de referência em São João de Meriti e onde mais atuar, reconhecido pela diferenciação na hospitalidade e resolutividade do serviço prestado.

Valores:

- Ética - atuar de modo íntegro e ético em todas as relações que estabelecemos.
- Hospitalidade - agir de forma acolhedora, humana e gentil, sempre.
- Respeito - acolher com dignidade e aceitar que cada ser humano é único.
- Responsabilidade - perseguir qualidade, resolutividade e sustentabilidade.
- Transparência - demonstrar valores, construir relações e gerar confiança.

Princípios Gerais

Atuar com Ética. Repudiamos desvios de conduta e procedimentos ilegais que causem prejuízos ao Hospital, a nossos colaboradores e à Sociedade. Nossas práticas se pautam pelos valores, legalidade e orientações do nosso Código de Ética e Conduta.

Agir com Hospitalidade. Acolhemos todos que conosco se relacionam. Todos merecem nossa atenção, carinho e gentileza, tanto na recepção quanto na despedida. Nosso hospital é nossa casa. Cuidamos e humanizamos as relações pessoais.

Valorizar o Respeito. Protegemos os direitos humanos, as crianças, os idosos, as gestantes, os portadores de necessidades especiais e os enfermos, promovendo, em nossas atividades, a compreensão, o diálogo e a conscientização de todos. Temos por objetivo melhorar a qualidade de vida das pessoas e, por compromisso, oferecer condições dignas de trabalho e atendimento em ambientes seguros, saudáveis, respeitosos e inclusivos. Não toleramos práticas de desrespeito, assédios e discriminação por classe social, gênero, raça, orientação sexual, religião e aparência, dentre outras características, que tornam cada indivíduo singular.

Trabalhar com Responsabilidade. Investimos em pessoas, resolutividade e nos orientamos para resultados que permitam o desenvolvimento responsável da atividade e o crescimento pessoal de cada um que contribui para a nossa cadeia de serviços.

Demonstrar Transparência. Mantemos o diálogo aberto, verdadeiro e acessível com todo o nosso público e a Sociedade que nos permeia. Somos conscientes de que nossas ações e conduta representam influência social e buscamos alcançar os objetivos e interesses da comunidade em nosso entorno, em consonância com o trabalho por nós empreendido. Contamos com mecanismos de controle que asseguram confiabilidade aos nossos relatórios de produção e base de dados e investimos em sistemas informatizados que garantam transparência à gestão.

AMBIENTE DE TRABALHO

Com o compromisso de oferecer ambiente de trabalho saudável, pautado pelo respeito mútuo, cordialidade e transparência, entendemos ser nosso dever a prevenção ao assédio e ao abuso de poder. O respeito deve presidir todas as relações em nossas vidas, seja no trabalho ou fora dele.

A fim de promover ambiente de trabalho respeitoso, não toleramos comportamentos ofensivos, intimidadores ou hostis que possam caracterizar situações de constrangimento, de desrespeito, abuso de poder e assédio, independentemente de relação hierárquica. Condenamos práticas vexatórias e humilhantes que possam caracterizar assédio moral contra nossos colaboradores e pacientes.

Estimulamos a leitura de nosso Código de Ética e Conduta, disponível em nossa intranet, onde apresentamos temas como Assédio Moral, Assédio Sexual e Abuso de Poder.

Postura Pessoal e Atitude

Um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo é conquistado quando adotamos atitude harmônica, positiva e colaborativa, construindo uma cultura de valorização das pessoas. Respeitamos a individualidade, a diversidade e a privacidade dos nossos colegas e empregamos vocabulário e tom de voz condizentes com o ambiente corporativo e com as atividades que executamos.

- Trabalhe em equipe de forma cooperativa, em benefício dos objetivos gerais.
- Busque fortalecer o Hospital e seus serviços, indicando eventuais falhas para correção e aprimoramento.
- Mantenha seu ambiente de trabalho limpo e organizado.
- Utilize vestimentas asseadas e adequadas ao ambiente de trabalho (evite minissaias, regatas, chinelos e decotes, por exemplo).
- Não comercialize mercadorias nas dependências da instituição.

Serviços Complementares

Sobre a realização de serviços complementares, antes de tudo, é importante destacar que os preceitos éticos de qualidade, preço e comodidade ao paciente devem vir em primeiro lugar. O Ápice Hospital envida esforços sempre no caminho do crescimento, da qualidade e da resolutividade. Nesse contexto, esperamos que nossos serviços necessariamente supram os vetores que tornem a nossa indicação a melhor opção a ser oferecida, fortalecendo nossos ideais e o empreendimento em si.

Os serviços enviados para fora da organização devem ocorrer caso o Hospital não preencha os preceitos de uma indicação ética de algum serviço, quais sejam: comodidade do paciente, qualidade e preço; contudo, tal fato deve ser reportado para que o hospital corrija eventuais falhas e aprimore cada vez mais o seu serviço. Esse é um compromisso que esperamos de todos os colaboradores.

Brindes, Presentes e outras Ofertas

Você poderá receber: agendas, canetas, memórias USB e chaveiros. Você não poderá receber: eletroeletrônicos, ofertas em dinheiro, joias, depósitos em sua conta bancária, hospedagens e passagens, exceto em caso de incentivo científico à qualificação: congressos, workshops e palestras.

Quando alguém nos oferece presentes de alto valor, recusamos, explicando que possuímos uma política de recebimento de brindes e convites que nos impede de aceitar a oferta.

Medicamentos: ao fornecer aos colaboradores da saúde de nosso hospital, o ofertante deve assinar termo específico, indicando o caráter voluntário, genérico, despretensioso e não vinculativo da oferta.

Importante frisar que não toleramos nenhum tipo de suborno ou corrupção.

Confidencialidade e Proteção da Informação

O Hospital é uma organização transparente. Contudo, algumas informações estratégicas a que temos acesso em razão do nosso cargo e função devem ser protegidas para preservar os interesses da própria instituição. O uso indevido de informações internas põe em risco os negócios e a imagem do Hospital. As senhas de acesso à rede corporativa e aos sistemas existentes são de uso pessoal e intransferíveis, sendo de responsabilidade de cada colaborador sua guarda e sigilo. Não divulgamos, interna e externamente, informações confidenciais, estratégicas ou privilegiadas sem a devida autorização da Diretoria. Essa obrigação se mantém mesmo depois do término do contrato com o Hospital.

- Não exponha informações da empresa nas redes sociais sem autorização da Diretoria.

- Proteja sua senha de acesso aos sistemas corporativos, e-mail profissional e conta do computador.

Relação com Pacientes

Respeitamos e valorizamos os nossos pacientes, estabelecendo com eles relação de confiança. Atuamos para servir e fortalecer a relação com o propósito de sermos referência em soluções para sua saúde. Buscamos desenvolver e aprimorar serviços que atendam às necessidades e correspondam às expectativas de nossos pacientes.

Comissão Interna de Ética e Canal Confidencial

Em caso de dúvidas e preocupações sobre conduta profissional ou possíveis violações, utilize a Comissão Interna de Ética ou o Canal Confidencial. Valorizamos comunicações feitas com responsabilidade e consistência, baseadas em fatos e dados reais e que descrevam situações que possam afetar negativamente a Organização, os colaboradores ou demais partes interessadas.

Acesse o Canal Confidencial, pelo site canalconfidencial@saudeapice.com.br ou pela urna de canal confidencial e exponha seu relato, questionamento ou sugestão.