



MANUAL DE
CONDUTA
E ÉTICA



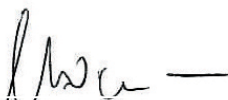
MANUAL DE
CONDUITA
E ÉTICA

APRESENTAÇÃO

O Código de Conduta e Ética da Pró-Rim é um instrumento de prática dos princípios e valores, da visão e missão da Instituição. Visa a orientação de ações, posturas e atitudes perante a empresa, colaboradores, clientes, fornecedores e a sociedade.

Desde sua criação, a vontade de fazer algo a mais pelos pacientes que sofrem de doenças renais, principalmente por aqueles que apresentam doenças crônicas e necessitam de diálise e transplante, fizeram que atitudes fossem tomadas e desta forma se concretiza a missão da instituição.

O presente Código de Conduta e Ética se aplica a todos os colaboradores que trabalham para a organização e deve ser utilizado com responsabilidade e bom senso.



DR. MARCOS ALEXANDRE VIEIRA

Presidente





MANUAL DE
CONDUTA
E ÉTICA

SUMÁRIO

Apresentação	03
Nossa Missão	06
Visão	06
Valores	06
Relacionamento	07
Comprossimo interno	09
Com os fornecedores	14
Com os clientes/pacientes	14
Com o meio ambiente	15
Com a comunidade	15
Atendimento	16



NOSSA MISSÃO

Salvar vidas dos pacientes renais em tudo o que fazemos.

VISÃO

Ser referência nacional com excelência nas áreas de assistência médica, educação e pesquisa clínica.

VALORES

- Comprometimento com a luta pela **vida das pessoas**;
- Transparência, ética, amor e dignidade nas atividades que realizamos;
- Busca contínua e incansável do aprimoramento de todos os setores da Fundação Pró-Rim;
- Foco no “tratamento humanizado” com qualidade.



RELACIONAMIENTO

PRO
Rim

Diversidade

Manter um ambiente de trabalho que respeite a privacidade de cada indivíduo.

Comprometimento e Responsabilidade

Manter uma conduta nos padrões profissionais, cumprindo normas e determinações da instituição.

Trabalho em Equipe

Manter um ambiente propício ao trabalho em equipe entre os profissionais e liderança.

Responsabilidade Social

contribuir com ações sociais internas e externas adotando posturas, comportamentos e ações que promovam o bem-estar de nosso público e a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada.

Valorização das Pessoas

Valorizar permanentemente os colaboradores, seu desenvolvimento profissional e humano. Estar aberto para orientar e ser orientado, estabelecendo um ambiente de respeito e crescimento mútuo.

COMPROMISSO INTERNO

Cumprimento das leis, regulamentos e normas

As ações da Pró-Rim são de conhecimento de todos os profissionais que trabalham na empresa e estes devem ser honestos em suas atitudes, cumprindo com as normas internas que estão estabelecidas nos diversos documentos institucionais e nos documentos da qualidade.

Segurança e Saúde:

A empresa proporciona um ambiente de trabalho seguro e saudável, equipamentos de segurança necessários e treinamento para seu uso, tomando medidas cabíveis à prevenção de acidentes e danos à saúde. Favorece atendimento médico através do Programa Você com Saúde, conforme normas e orientações do Setor de Segurança do Trabalho.

Atendimento para os profissionais

A Pró-Rim disponibiliza a todos os profissionais atendimento jurídico, psicológico, nutricional e assistencial, sempre visando o bem estar dos profissionais. Para mais informações entre em contato com o setor de Recursos Humanos e/ou Segurança do Trabalho.

Equipamentos de segurança (EPIs)

O equipamento de segurança para cada atividade estabelecido no PPRA – Programa de Prevenção à Risco de Acidentes é de uso profissional obrigatório. A constatação do não uso implicará em advertência e punição na forma da lei.

Liberdade de associação e direito à negociação coletiva

A empresa respeita o direito dos trabalhadores de formar e se associar a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haverá represálias.

Discriminação

A empresa não pratica e não apoia a discriminação por raça, classe social, nacionalidade, religião/crença, deficiência física ou mental, opção sexual, associação a sindicato ou filiação política.

Abuso e assédio

Os profissionais não podem praticar nem sofrer práticas de assédio e/ou abuso moral, físico, sexual, psicológico ou verbal.

Apadrinhamento e favorecimento

O processo de seleção e desenvolvimento profissional é realizado com base em critérios objetivos, sem apadrinhamento e favorecimentos.

Prática do tabagismo

Regulamentada em 2014, a Lei 12.546 proíbe o ato de fumar em locais de uso coletivo, públicos ou privados, total ou parcialmente fechado em qualquer de seus lados por parede, divisória, teto, toldo ou telhado, de forma permanente ou provisória. A proibição prevista na lei nº 8238/2016 se estende aos recintos coletivos abertos das instituições de saúde. Sendo assim, é expressamente proibido fumar nas dependências da instituição. Também não é permitido sair do posto de trabalho para fumar durante a jornada de trabalho.

Embriaguez ou tóxicos

É expressamente proibido assumir o posto de trabalho em estado de embriaguez ou sob efeito de qualquer tipo de tóxico. Também é proibido portar de bebida alcoólica ou outras substâncias tóxicas nas dependências da instituição. A empresa coloca-se a disposição do profissional para auxiliá-lo em caso de necessidade de tratamento.

Consumo e guarda de alimentos

Não é permitido o consumo, nem guarda de alimentos nos armários e gavetas nas áreas de trabalho. Sendo permitido somente o fazer nas dependências da copa, conforme orientações do setor de nutrição.

Descaso, negligência e produção imperfeita

Descaso, desinteresse e negligência no cumprimento das tarefas, assim como mau atendimento e improdutividade, serão considerados atos desidiosos no curso do trabalho.

Práticas disciplinares

A empresa proíbe a punição corporal, mental, coerção física ou abuso verbal em relação aos trabalhadores. As ações disciplinares seguem a orientação estabelecida nas leis trabalhistas e estão descritas na Circular Normativa nº 27.

Contratação de parentes

O parentesco cosanguíneo ou por matrimônio poderá ser levado em consideração de acordo com o posto de trabalho a ser preenchido, ficando a empresa livre para deliberar favoravelmente ou não.

Contratação interna

A Pró-Rim prioriza a contratação interna, com intuito de valorizar o crescimento profissional dos funcionários e de proporcionar oportunidades.

Divulgação de salários

Não é permitida a divulgação de salários qualquer dúvida deve ser tratada com o setor de Recursos Humanos.

Suborno, propinas e outros pagamentos indevidos

É expressamente proibido aos colaboradores efetuar ou receber pagamentos irregulares nas suas negociações, com a finalidade de obter vantagens, influenciar decisões ou induzir pessoas a conceder permissões indevidas caracterizando suborno ou propina. Também é proibido aceitar ou oferecer favores, nem sob forma de empréstimo ou adiantamento.

Desligamento de profissionais

O processo de desligamento de pessoal é realizado com base em critérios justos e contam com a participação da área de Recursos Humanos. São conduzidos de forma transparente e respeitosa, garantindo a todos os seus direitos. É feita a entrevista de desligamento, desta forma proporcionando a oportunidade ao ex-contratado de colocar suas ideias, sugestões e críticas.

Uso de materiais, tecnologias e instalações

Os recursos da organização tais como, instalação, veículos, materiais de escritório, máquinas e equipamentos, tecnologias e metodologias devem ser utilizados de forma otimizada para fins de atividade profissional. Zelando pela economia, limpeza e conservação do material que lhe for confiado.

Patrimônio da empresa

Zelar pelo equipamento, móveis e utensílios que lhe forem confiados. Responsabilizando-se pelos estragos e extravios desde que tenha havido imprudência, negligência ou dolo.

Materiais da empresa

Não é permitido levar para fora do ambiente de trabalho e das dependências da empresa, qualquer tipo de material tangível ou intangível a essa pertencente. Salvo autorizações.

Integridade dos registros

É responsabilidade de todos garantir a idoneidade de documentos, registros, cadastros e sistemas de informação, sendo proibido falsificar ou alterar informações.

Sigilo de informações

Os profissionais devem garantir o sigilo de informações confidenciais que dizem respeito à Pró-Rim. Guardando absoluta reserva sobre informações funcionais e sigilosas de que tenha conhecimento em razão do cargo que ocupa.



COM FORNECEDORES

O relacionamento da Pró-Rim com os fornecedores é feito com total cordialidade, confiança e credibilidade. Existe sempre predisposição para negociação e resolução dos problemas, compromisso com a pontualidade de ambas as partes, e principalmente comprometimento, com a clareza nas informações. Na cadeia de fornecedores avaliamos a origem da matéria prima, a destinação de resíduos e a política de atenção ao trabalhador, repudiando qualquer forma análoga de trabalho escravo.

COM CLIENTES/PACIENTES

A Pró-Rim fornece aos seus clientes um serviço de qualidade, procurando sempre atender com dignidade, respeito, dedicação e imparcialidade a todos que procuram nossos serviços. O atendimento humanizado aos pacientes é a razão do sucesso desta instituição, sendo obrigação dos profissionais esclarecerem e responder as dúvidas dos clientes com transparência e respeito.

A preocupação constante com a qualidade do que oferece aos seus clientes/pacientes faz com que a instituição mantenha certificação de qualidade. Para isso é necessário o engajamento de toda a equipe no cumprimento dos requisitos estabelecidos pelos organismos certificadores, de modo a assegurar a qualidade, a segurança e a inovação, em cada processo.

COM O MEIO AMBIENTE

A Pró-Rim tem o compromisso e reconhece as suas responsabilidades com o meio ambiente e com as comunidades vizinhas. Tem rotinas estabelecidas no Programa de Gestão de Resíduos do Serviço de Saúde – PGRSS que devem ser de conhecimento e domínio de todos os funcionários para a segregação correta dos resíduos que posteriormente são recolhidos por empresas especialistas em cada tipo de descarte.

A instituição também faz campanhas e capacitação de sensibilização ambiental para todos os profissionais e pacientes, enfatizando que tem preocupação com a redução dos impactos ambientais

COM A COMUNIDADE

A Pró-Rim conta com a participação da sociedade e com ela tem obrigação e deveres. Desta forma dedica o seu total respeito, dignidade e transparência, para que a confiança depositada seja cada vez mais firmada. A conduta de cada funcionário no seu dia a dia sempre refletirá o que somos para a comunidade. O cumprimento deste código de conduta fará com que a comunidade enxergue o que queremos ser: uma instituição de referência nacional com excelência





ATENDIMENTO

PRO
Rim

REGRAS DE ATENÇÃO E AMOR AO PRÓXIMO



01. Mantenha contato visual e sorria

Com gestos faciais é possível dizer a pessoa que ela é bem vinda.



02. Cumprimente e receba a cada cliente/paciente com entusiasmo e simpatia

Receba com alegria e motivação todas as pessoas.



03. Procure contato com a pessoa e ofereça ajuda

Tenha a iniciativa e ofereça suporte sempre que necessário.



04. Preserve a experiência de ajudar a Salvar Vidas

Transforme a presença de cada pessoa em uma verdadeira experiência de atenção, gratidão e contribuição.



05. Dê suporte imediato

Não deixe a pessoa esperando, principalmente se o serviço que está sendo feito não tiver relação com a o assunto que o cliente/paciente veio tratar. Depois de ter sido inicialmente atendido (mesmo que só com a frase: “aguarde um instante por favor”), a pessoa será mais paciente e colaborativa.



06. Evite conversas pessoais com os colegas em horário de trabalho

isso causa má impressão ao cliente/paciente.



07. Demonstre uma linguagem corporal apropriada

é preciso existir sintonia entre o corpo e a fala. Tome cuidado com as informações que o rosto e a postura estão emitindo.
Lembre-se: a primeira impressão é a que fica.



08. Agradeça todo e qualquer cliente/paciente

Agradeça pela presença, pela visita, pelas críticas, pela ajuda, pela gentileza, enfim, agradecimento é essencial nas boas relações.



09. Personalize cada atendimento

é preciso entender que as pessoas são diferentes, algumas gostam de um atendimento mais objetivo, outras preferem um pouco mais de atenção.



10. Seja cordial

Qualquer pessoa independente da classe social deve ser bem atendida. É preciso superar preconceitos próprios ou uma eventual má impressão que o cliente/paciente cause.



11. Seja respeitoso:

Todas as pessoas independente de raça, credo ou orientação sexual são igualmente bem atendidas nesta instituição.



12. Não chame atenção de qualquer pessoa em público

Principalmente na frente do paciente, faça críticas construtivas.



13. Passe informação segura

Sempre procure fornecer todas as informações necessárias para satisfazer as necessidades e atender as expectativas de informações das pessoas. Na dúvida, não dê informações e faça uma pesquisa ou chame alguém que possa lhe ajudar.



14. Lide com maestria as reclamações

É importante tratar cada reclamação de forma ponderada e perceber que são elas que orientam a empresa para as oportunidades de melhorias.



15. Fique atento aos detalhes

Perceba se a pessoa precisa de algo mais específico ou de uma informação mais detalhada e esteja sempre disposto a ajudar da melhor forma possível.



16. Cuidados com o uso de gírias

Uma situação assim pode causar incompreensão ou constrangimento. O ideal é usar expressões simples e correta em voz pausada e clara. A obrigação de se fazer entender é de quem está comunicando e não da pessoa que está ouvindo. Evite palavras no diminutivo, gerúndio e termos técnicos.



17. Cuide com a apresentação pessoal

Esteja sempre apresentável, com aparência de higiene, uniforme adequado e limpo. Seja lembrado e valorizado por aquilo que demonstra em aparência, na fala, no modo de se expressar e de se comportar.



18. Oriente as pessoas sobre a doença renal

abraça a causa de “Salvar Vidas”. Divulgue, compartilhe e oriente as pessoas sobre a prevenção e o tratamento da doença renal.



prorim.org.br