



Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores

Unimed-BH



Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores

Unimed-BH

5ª edição
Belo Horizonte
2020

Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores



O Código de Conduta e Relacionamento da Unimed-BH é um instrumento para disseminar os valores e os princípios éticos em que acreditamos, para nortear a forma como exercemos nosso propósito de cuidar de pessoas.

Esse conteúdo foi elaborado a partir de uma reflexão cuidadosa sobre nossa Identidade Organizacional e sobre os valores fundamentais que ajudaram a construir a Unimed-BH que somos hoje. Em 2020, foi revisto e atualizado com a participação de representantes de várias áreas da Cooperativa.

Convidamos nossos parceiros de negócios, fornecedores, prestadores de serviços e clientes a conhecer e cumprir estas orientações.

Neste documento, você encontrará uma série de premissas balizadoras de nosso relacionamento, a fim de estabelecermos uma política de intercooperação, fundada no atendimento de qualidade aos nossos clientes. Com isso, assumimos mutuamente um compromisso ético de conduzirmos essa relação de forma saudável e transparente, alinhada ao propósito e aos valores da Unimed-BH.

Conheça a Unimed-BH

Quem Somos

Somos uma cooperativa de trabalho médico comprometida com o avanço sustentável do setor de saúde, por meio da prestação de serviços de alta qualidade, da geração de conhecimentos e da inovação das práticas assistenciais e de gestão.

Para oferecer o melhor atendimento aos nossos 1,3 milhão de clientes contamos com mais de 5,5 mil médicos cooperados, mais de 4 mil profissionais dedicados à assistência, mais de mil colaboradores na área administrativa e 340 prestadores de serviço em saúde próprios e credenciados.



Samuel



Eudes



José Augusto



Mercês



Múcio

Mensagem da Diretoria

A dinamicidade com que experimentamos as transformações se reflete em nossos documentos institucionais. Por isso, apresentamos mais uma edição do nosso Código de Conduta e Relacionamento, que foi revisado com o objetivo de estar mais adequado à realidade que temos agora e aos desafios do presente e do futuro.

Este documento traz os princípios e os valores que devem pautar nossa atuação e a forma como nos relacionamos. E para que possamos renovar nossos compromissos com um comportamento ético, solidário e colaborativo.

Cordialmente,
Samuel, Eudes, José Augusto, Mercês e Múcio

Identidade Organizacional

A Unimed-BH busca, cada vez mais, garantir a melhor experiência para o cliente e, para isso, valoriza a atuação dos cooperados e colaboradores como um só time!

NOSSO PROPÓSITO

- Juntos, com você, cuidando da saúde.

NOSSOS VALORES

- Compromisso com os clientes.
- Inovação contínua.
- Qualidade com custo acessível.
- Sustentabilidade econômica, social e ambiental.
- Ética nos relacionamentos.

NOSSAS CRENÇAS

- O sucesso da Unimed-BH depende de satisfazer o cliente.
- Agilidade e simplicidade é a melhor forma de trabalhar.
- Qualidade e preços competitivos são compatíveis.
- Cumprir o que foi acordado.
- Os interesses da cooperativa Unimed-BH se sobrepõem aos interesses individuais ou de grupos.
- A manifestação da opinião constrói relações de confiança.
- A decisão colegiada visando o bem comum é soberana.

Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores



Responsabilidade Social

Para nós, da Unimed-BH, Responsabilidade Social é mais do que uma política de gestão, é nossa maneira de ser e de conduzir os negócios. Isso está refletido na orientação de todos os processos e atividades da Cooperativa, o que nos ajuda a contribuir, como parceiros e corresponsáveis, para o desenvolvimento social da nossa área de atuação.

Sob essa diretriz, buscamos os melhores resultados e a satisfação dos nossos públicos: médicos cooperados, colaboradores, clientes, prestadores de serviço, parceiros e fornecedores, comunidade, poderes públicos e meio ambiente.

Princípios de Relacionamento

O prestador de serviços de saúde deve conhecer a legislação referente ao seu negócio e manter toda a documentação em dia, além de estar em conformidade com normas trabalhistas, tributárias, previdenciárias e fiscais.

Deve propiciar um local seguro, com os equipamentos de segurança adequados aos seus funcionários e aos clientes Unimed-BH.

Deve encaminhar à Unimed-BH toda documentação, sempre que necessário ao desenvolvimento do trabalho, em conformidade com a legislação e com o contrato. Além disso, manter a regularidade da comunicação com a Unimed-BH sobre alterações de endereço, serviços prestados e atendimento.

Para a manutenção da regularidade legal, esperamos o compromisso do prestador em retornar as propostas ou contratos dentro de prazos previamente estabelecidos, garantindo a capacidade de atendimento acordada e contratada.

Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores



Manter atenção, permanente, com a manutenção do sigilo das informações sobre o relacionamento com a cooperativa, de caráter técnico ou assistencial, sobre clientes e atendimentos realizados e especialmente sobre negociações com a Unimed-BH.

Respeitar as condições previstas para o atendimento aos clientes Unimed-BH, oferecendo tratamento equitativo, qualidade nos serviços e cumprimento dos prazos acordados na negociação.

Atender os clientes de acordo com o seu plano contratado, sem cobrança de taxas, bonificação, caução, vantagem ou qualquer outra prática, orientando-os corretamente e incentivando-os a procurar a Unimed-BH para esclarecimentos de dúvidas.

Manter o comportamento ético em relação à cooperativa.

Investir, constantemente, no desenvolvimento de melhorias de processos assistenciais, em conformidade com as normas de qualidade, com intenção de oferecer atendimento de excelência aos clientes Unimed-BH.

Propomos que os prestadores de serviço de saúde conheçam as diretrizes da Unimed-BH, contidas nas políticas corporativas, disponíveis em

https://portal.unimedbh.com.br/wps/portal/corp/unimedbh/governanca/politicas_corporativas#!/#main-container

Princípios de Conduta

Os prestadores da Unimed-BH devem atuar em conformidade com leis e regulamentos nacionais relacionados ao seu negócio. Empresas que tenham atividades internacionais, devem estar em conformidade também com a legislação internacional anticorrupção vigente.

Corrupção e Fraude

Práticas que violem a legislação anticorrupção (Lei 12.846/2013) devem ser repudiadas. Os prestadores de serviço não devem prometer, aceitar ou realizar pagamentos, ou ainda receber

Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores



benefícios ou promessas de benefícios ou vantagens indevidas¹, direta ou indiretamente, no relacionamento com agentes públicos ou com empregados de empresas privadas.

Esperamos também que os prestadores cooperem com as autoridades competentes em casos de eventuais investigações e fiscalizações realizadas por órgãos, entidades ou agentes públicos.

Brindes, viagens e hospitalidades

Os colaboradores da Unimed-BH são orientados a não aceitar, oferecer ou prometer presentes, descontos indevidos, empréstimos, convites, favores ou serviços de fornecedores ou pessoas que possam influenciar ou levar a crer que houve influência em tomada de decisão. Aos colaboradores da Unimed-BH não é permitido obter ou tentar obter qualquer tipo de vantagem indevida para si ou para a cooperativa, por meio do oferecimento ou recebimento de qualquer

tipo de benefício, seja no relacionamento com fornecedores, clientes corporativos privados ou públicos ou prestadores de serviços.

Os convites para viagens ou eventos organizados pelo prestador, que envolvam colaboradores da Unimed-BH, somente poderão ser aceitos (após avaliação e autorização do superior hierárquico) quando de natureza estritamente profissional e diretamente ligado às atividades das pessoas. É a Unimed-BH quem disporá a quem o convite deverá ser direcionado, não cabendo ao prestador oferecer convites de caráter pessoal e intransferível.

Por isto é fundamental que os prestadores da Unimed-BH conheçam e respeitem a previsão do Código de Conduta e Relacionamento para o oferecimento de brindes aos seus colaboradores ou presentes de qualquer tipo, disponível em <https://acoesunimedbh.com.br/relacionamento/principiosdeconduta.html>

Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores



Conflito de Interesses

Qualquer tipo de conflito de interesses² deve ser relatado, para avaliação pela Unimed-BH através do Canal Confidencial, disponível em <https://www.canalconfidencial.com.br/unimedbh>.

Repudiamos qualquer atividade, acordo ou parceria do prestador de serviços que possa envolver direta ou indiretamente a Unimed-BH ou qualquer um dos seus colaboradores e cooperados na prática de ato ilegal ou em atividades que possam gerar vantagens em benefício próprio.

Relacionamento com Órgão Públicos

A Unimed-BH espera que os prestadores pautem seu relacionamento com os poderes públicos, em todas as esferas, pela legalidade, observando os valores da ética, da transparência e do interesse público. Esperamos que suas ações sejam norteadas por condutas e escolhas íntegras, que sejam cumpridas as leis, contratos e

regulamentações das diversas instâncias dos poderes públicos e esperamos que nossos fornecedores proíbam todos os seus profissionais de oferecer, prometer ou conceder a entrega ou recebimento de monetários ou qualquer recurso a agentes públicos.

Ambiente de trabalho

Incentivamos que homens e mulheres possam ter acesso a um trabalho decente³ e produtivo, em condição de liberdade, equidade⁴, segurança e dignidade⁵. Não aceitamos relacionamento com prestadores de serviço que empreguem mão de obra infantil ou análogo a escravidão.

Esperamos que os nossos prestadores de serviços compartilhem dessa visão e não aceitem ou permitam o trabalho em condições degradantes⁶ que não atendam à legislação trabalhista.

Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores



A Unimed-BH é contra todo tipo de preconceito⁷ ou discriminação⁸ e esperamos que a mesma visão seja compartilhada pelos nossos prestadores e seus subcontratados.

Entendemos que, para manutenção de um relacionamento duradouro, transparente e com atendimento de excelência aos nossos clientes, os nossos prestadores devem conhecer, cumprir e transmitir os valores da Unimed-BH a seus funcionários e subcontratados.

Segurança da Informação, Sigilo e Confidencialidade

Defendemos o sigilo absoluto sobre informações pessoais e/ou assistenciais dos nossos clientes atendidos por nossos prestadores de serviços de saúde, bem como dos próprios prestadores e fornecedores. Nossos fornecedores, prestadores de serviços e seus subcontratados

devem se comprometer com o sigilo das informações advindas do relacionamento com a Unimed-BH.

Cabe aos prestadores de qualquer natureza garantir a segurança, sigilo e confidencialidade de dados e informações gerados e obtidos pela execução do relacionamento comercial existente com a Unimed-BH.

O prestador que detém dados pessoais, dados pessoais sensíveis e outras informações classificadas como sigilosas e confidenciais, deve assegurar que todos os meios adequados serão implementados para garantir esse sigilo e privacidade, tais como, mas não se limitando a: sistema de informação protegidos por técnicas e ferramentas adequadas e atualizadas, armazenamento de documentos físicos em que se assegure esses mesmos princípios, treinamentos constantes de pessoas, contratos e termos de sigilo devidamente adequados à espécie, controles de acessos e sua minimização.

Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores



É terminantemente proibida a utilização de dados pessoais para a discriminação de pessoas ou participação em qualquer ato ilícito ou abusivo. Além disso, estão proibidos de utilizá-las para fins pessoais ou divulgá-las a pessoas não autorizadas. As restrições incluem a utilização de dados em palestras, apresentações, publicações ou qualquer ato de divulgação para o público externo ou utilizadas para benefício pessoal ou de terceiros.

Em caso de dúvida quanto a essas medidas, a Unimed-BH poderá pedir descrições técnicas e evidências de que essas medidas são levadas a efeito.

Em caso de incidente com dados pessoais, dados pessoais sensíveis ou informações protegidas será efetuada a apuração e as devidas responsabilizações serão levadas a efeito.

Atendimento ao Cliente Unimed-BH

A Unimed-BH adota protocolos de atendimento que asseguram a priorização do atendimento aos casos mais graves, tendo em vista a manutenção da vida, adotando sempre critérios éticos.

Compartilhamos, com nossos prestadores, esses valores, certos de que também deverão ser observados, no processo de atendimento aos pacientes, os prazos exigidos por legislação competente.

Não aprovamos a realização de tratamentos experimentais, ilícitos, antiéticos ou não reconhecidos por autoridades competentes brasileiras, principalmente sem o conhecimento das autoridades competentes. Não compactuamos com práticas que exponham os pacientes a malefícios causados por tratamentos não reconhecidos.

Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores



Solicitamos que seja prioridade para nossos prestadores de serviços de saúde a qualificação técnica da equipe de atendimento e assistencial e o treinamento para o tratamento humanizado, com respeito e ética aos clientes Unimed-BH.

Esperamos que, para manutenção de um relacionamento duradouro, transparente e com um atendimento de excelência aos nossos clientes, os nossos prestadores de serviços de saúde conheçam e possam comunicar os valores da Unimed-BH a seus funcionários e subcontratados, zelando, dessa forma, pelo relacionamento.

Canais de Contato

A fim de garantir a ética e a transparência em seus relacionamentos com nossos prestadores de serviços de saúde, a Unimed-BH disponibiliza canais de contato para esclarecimento de dúvidas, críticas ou sugestões, contate-nos através do Canal do Prestador e telefone abaixo:

Canal do Prestador:
(31) 4002-2030

Canal Confidencial

Estimulamos o relato de violação ao Código de Conduta e Relacionamento da Unimed-BH.

www.canalconfidencial.com.br/unimedbh

Poderá ser acessado também pelo telefone: 0800 792 1011, que funciona 24 horas por dia, sete dias por semana, tendo atendimento personalizado, de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h.

A Unimed-BH garante a possibilidade de anonimato ao reportar irregularidades, assim como a confidencialidade e proibição de retaliação àqueles que se identificam, também é garantida.

Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores



Assegura-se também a transparência do processo através da possibilidade de acompanhamento do andamento da evolução do relato no Canal Confidencial.

Os envolvidos em qualquer registro sejam relatores ou relatados terão todos os seus direitos preservados.

A Unimed-BH investigará cada relato e tomará as medidas corretivas necessárias.

Esperamos estimular as empresas que se relacionam conosco a desencadear processos de conformidade, anticorrupção e boas práticas, que visem a repudiar atos lesivos⁹.

Vantagens indevidas¹: é o ato de aceitar, oferecer ou prometer presentes, descontos indevidos, empréstimos, convites, favores ou outras situações que possam influenciar ou levar a crer que houve favorecimento, ainda que não de natureza econômica, comprometendo o desempenho da função.

Conflito de interesses²: Consiste na situação onde há confronto de interesses, que possa comprometer de forma imprópria o desempenho das funções, atividades ou resultados.

Trabalho decente³: conforme a Organização Internacional do Trabalho (OIT), consiste em promover oportunidades para que homens e mulheres obtenham um trabalho produtivo e de qualidade, em condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade humanas.

Equidade⁴: Consiste no julgamento justo, no reconhecimento dos direitos de cada um e na priorização de acordo com a real necessidade.

Dignidade⁵: consiste em modo de proceder que transmite respeito, autoridade, honra, nobreza (Dicionário Michaelis).

Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores



Condições degradantes⁶: conforme Código Penal, art. 149, consiste em condições análogas ao trabalho escravo, como jornada de trabalho exaustiva, servidão por dívida e com riscos no ambiente de trabalho.

Preconceito⁷: consiste em opinião ou sentimento desfavorável, concebido antecipadamente ou independente de experiência ou razão (Dicionário Michaelis).

Discriminação⁸: segundo a OIT, consiste em toda e qualquer distinção, exclusão ou preferência que tenha por efeito anular ou impedir a igualdade de oportunidades ou tratamento.

Atos lesivos⁹: consistem em atos que causem lesão ou prejuízo de qualquer natureza (Dicionário Michaelis).

Unimed 
Belo Horizonte