



## Código de Conduta e Ética

*"As informações a seguir deverão servir como um manual para todos, guiando nossas ações e condutas diariamente, tanto para o público interno (funcionários, colaboradores, prestadores de serviços, clientes e pacientes) quanto para o público externo (fornecedores, parceiros, planos e operadoras de saúde, sociedade em geral). Reforçar os princípios e valores do **Hospital Residencial**. Mais do que um Manual, o nosso **Código de Conduta e Ética HR** é um guia que servirá de instrumento de trabalho e instrução para nossas atividades rotineiramente."*

### **1. NOSSO SONHO: SERMOS REFERÊNCIA NO CUIDADO DAS PESSOAS**

Atuar no mercado de saúde nos trás uma grande responsabilidade, principalmente porque cuidamos de pessoas. Juntos somos capazes oferecer um serviço diferenciado, de qualidade, com humanização, transparência e respeito que cada pessoa merece. Convidamos você a se juntar à nossa causa. Queremos construir uma Empresa diferente, especializada não somente no tratamento das pessoas, mas no cuidado com o ser humano. Valorizamos a vida e a história de cada pessoa, ao máximo. Sonhamos com uma vida melhor, mais digna e segura, no conforto de um lar, com a presença de amigos e familiares, e com a segurança que uma instituição profissional de saúde pode oferecer. Queremos ser referência no Nordeste.

### **2. NOSSOS VALORES: SUA VIDA EM PRIMEIRO LUGAR**

Trabalhamos, nos dedicamos, planejamos e desenvolvemos soluções diferenciadas e inovadoras que melhoram a qualidade de vida das pessoas. Nossos serviços buscam oferecer às pessoas (público interno e externo) valores como:

HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO; TRABALHO EM EQUIPE; RESPEITO;  
TRANSPARÊNCIA; PROFISSIONALISMO; QUALIDADE; DEDICAÇÃO; COOPERAÇÃO;  
ÉTICA; COMPROMISSO; CONFIANÇA; SEGURANÇA e SATISFAÇÃO.

### **3. NOSSO COMPROMISSO: MELHORAR A VIDA DAS PESSOAS**

Assumimos compromissos cotidianos, que buscam melhorar a qualidade de vida e o cuidado com as pessoas. Fomos a empresa pioneira em Internação Domiciliar (Home

Care) no Estado da Paraíba. Estamos sempre investindo na melhoria e capacitação de nossos colaboradores e parceiros para que possamos prestar o melhor serviço possível, de forma profissional, ética, segura e humanizada, contribuindo para a assistência aos nossos pacientes e melhores condições e ferramentas de trabalho a todos que fazem parte do **Hospital Residencial**.

## **NOSSA CONDUTA ÉTICA**

### **1. INTEGRIDADE ÉTICA**

Integridade ética é o principal requisito que esperamos de nossos funcionários e colaboradores.

Para isso, é preciso:

- Tratar todas as pessoas com dignidade e respeito, sem preconceito em relação à raça, sexo, orientação sexual, religião, classe social ou deficiência física;
- Propiciar aos funcionários e colaboradores um ambiente de trabalho seguro, com condições adequadas e satisfatórias, além de meios para que possam exercer da melhor forma possível suas funções.
- Nossa sede, filiais, ambulâncias e automóveis em geral, além de nossos estandes de vendas e qualquer espaço público que leve a nossa marca são a extensão da nossa empresa e reflexo do cuidado e qualidade com que executamos o nosso trabalho. Portanto, trate-os almejando a perfeição com atenção aos mínimos detalhes, e como se fosse a sua casa;
- Não consumir bebida alcoólica ou entorpecente durante o expediente, nem estar sob seu efeito durante a jornada de trabalho;
- Ser responsável pelo uso correto de ativos (móveis, imóveis, veículos, equipamentos, etc.) a fim de evitar danos, manejo inadequado, perdas e extravio;
- Não utilizar e-mail ou internet para mensagens que não agreguem valor ao nosso negócio;
- Respeitar as regras de bom uso de produtos com logomarca da Empresa, mantendo-os limpos, organizados e em perfeitas condições de uso e apresentação.
- Todos os bens ou instalações disponíveis aos colaboradores devem ser utilizados exclusivamente para atividades do Hospital Residencial e, conseqüentemente, não devem ser usados para nenhum tipo de benefício pessoal. É expressamente proibido o uso de recursos financeiros, serviços ou ativos da Empresa para qualquer fim ilícito ou impróprio;
- O colaborador deve apresentar-se ao trabalho adequadamente trajado, fazendo uso de roupas compatíveis com o ambiente e serviço a ser desempenhado. Dessa

forma, não são permitidas as seguintes vestimentas: chinelo, bermuda, saia curta/justa, decotes, barriga de fora, camiseta regata e camisetas de time.

## **2. OS INTERESSES DO HOSPITAL RESIDENCIAL**

Os interesses do Hospital Residencial devem prevalecer sobre os interesses particulares dos colaboradores ou de terceiros. Assim, destacamos alguns pontos:

- Deve-se preservar o patrimônio da empresa, não o utilizando para benefício próprio;
- É expressamente proibido retirar e utilizar qualquer tipo de material, medicamento, equipamentos entre outros itens para fins particulares;
- Os colaboradores devem evitar o exercício de atividades que estejam ou aparentem estar em conflito com os interesses da Empresa;
- Não é permitida a contratação de familiares de 1º grau dos colaboradores: pai, mãe, filhos(as), sobrinhos (as), cônjuges, primos (as), tios (as) e irmãos (ãs);
- Deve ser evitado o relacionamento estável entre colaboradores, e é proibido brincadeiras que possam denegrir ou desrespeitar o caráter, princípios e valores necessários para o bom relacionamento entre as pessoas, assim como qualquer tipo de assédio intelectual, moral ou sexual.

## **3. CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**

Todas as informações profissionais, comerciais, técnicas e estratégicas que dizem respeito ao HOSPITAL RESIDENCIAL, seus clientes ou parceiros devem ser tratadas com a devida confidencialidade, tendo em vista que seu uso impróprio, divulgação ou revelação antecipada poderá implicar riscos e prejuízos a Empresa, e podem acarretar responsabilização profissional e judicial ao infrator.

São obrigações dos colaboradores:

- Não divulgar ou compartilhar informações confidenciais (prescrições médicas, laudos, plano terapêutico, plano de negócios, dados de clientes, ou da própria Empresa) com outros colaboradores ou terceiros, que não necessitem de tais informações para o desempenho de suas atividades, independentemente do meio, seja impresso, eletrônico ou verbal;
- Não enviar formulários/padrões do Hospital Residencial para uso próprio ou de terceiros não vinculados à Empresa;
- O Hospital Residencial deve exigir obrigações contratuais de seus parceiros e prestadores de serviços para respeitarem as informações de clientes, adotando políticas de privacidade e confidencialidade.

#### **4. CLIENTES**

- O cliente é a única razão da existência, da sobrevivência e do desenvolvimento da Empresa;
- Nosso cliente deve ser bem atendido, com clareza, cordialidade, simpatia, gentileza, proatividade e honestidade, sendo tratado com profissionalismo e respeito, o que significa: com ética;
- Devemos prestar nossos serviços, e assistência em geral, com a maior eficiência e qualidade possível, zelando pelos princípios e valores já elencados anteriormente, buscando a satisfação máxima dos nossos clientes.
- Exercitar a cidadania fazendo valer o Código de Defesa do Consumidor;
- Devemos constantemente buscar sermos melhores como pessoa e profissional. Ao cometer um “erro” em relação aos clientes, devemos rapidamente “corrigi-lo” para evitar conflitos;
- A ética no atendimento ao cliente é um valioso instrumento de atração, fidelização, propaganda e crescimento da Empresa;
- Colocar em prática nosso discurso da missão, valores e o código de ética;
- Cada colaborador é comprometido e responsável pela imagem da Empresa perante nossos clientes;
- Sempre escutar o cliente mais do que falar. Agradecer ao nosso cliente;
- Devem ser respondidas e analisadas todas as questões levantadas pelos clientes em prazo compatível com suas expectativas e necessidades;
- Não é permitido agir de forma desrespeitosa com o cliente, utilizar palavras ofensivas ou fazer julgamentos. Essas atitudes são passíveis de punição.

#### **5. FORNECEDORES e PRESTADORES DE SERVIÇOS**

- A seleção e a contratação de fornecedores e prestadores de serviços são realizadas com base em critérios técnicos, profissionais e éticos, por meio de processos predeterminados;
- Todos os colaboradores que tenham ou devam fazer contato com fornecedores e prestadores de serviços devem seguir este manual e qualificar os mesmos.

#### **6. DIVULGAÇÃO e CONHECIMENTO**

O presente Código de Conduta e Ética deverá ser divulgado e de conhecimento de todos, público externo e interno.