



PROGRAMA DE INTEGRIDADE (COMPLIANCE)

**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM A POPULAÇÃO ATENDIDA NAS UNIDADES
GERENCIADAS PELO IPGSE**

Sumário

1. Objetivo.....	2
2. Abrangência.....	2
3. Diretriz Geral	2
4. Diretrizes Específicas	2
4.1. Valores e Crenças.....	2
4.2. Confidencialidade e Sigilo	3
4.3. Princípios Básicos do SUS.....	3
4.4. Postura Profissional	4
5. Comunicação e Treinamento.....	4
6. Canal de Denúncias	4
7. Responsabilidades	5

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM A POPULAÇÃO ATENDIDA NAS UNIDADES GERENCIADAS PELO IPGSE

1. Objetivo

O objetivo desta Política é dar os devidos esclarecimentos sobre a relação das Unidades de Saúde Gerenciadas pelo IPGSE com seus pacientes, a fim de zelar pelo bom relacionamento e pela imagem do Instituto.

2. Abrangência

Esta política se aplica a todos os colaboradores do Instituto de Planejamento e Gestão de Serviços Especializados – IPGSE, os parceiros, prestadores de serviços, associados, voluntários, agentes terceirizados e aos demais colaboradores que lidam diretamente com a população.

3. Diretriz Geral

O IPGSE zela pelo bom relacionamento com a população e com seus pacientes, onde todos os seus funcionários e demais parceiros devem seguir a presente política, cuidando sempre com respeito, de forma humanitária e dando a devida assistência para seus pacientes.

4. Diretrizes Específicas

4.1. Valores e Crenças

O Instituto zela pela boa prática dos princípios éticos e pela cultura organizacional das unidades, para isso é necessário que haja uma colaboração coletiva de todos os seus funcionários e parceiros, onde todos devem trabalhar com respeito as crenças pessoais e valores dos seus

pacientes, sendo proibido desrespeitar e ferir os valores e princípios individuais dos pacientes.

4.2. Confidencialidade e Sigilo

Todos os funcionários e parceiros que estão ligados de forma direta ou indireta com o IPGSE devem tratar as informações dos pacientes com confidencialidade, em hipótese alguma poderá deixar alguma informação ser violada, seguindo de forma rigorosa o sigilo e as normas da ética profissional para com os pacientes, podendo sofrer penalidades caso deixe de seguir alguma norma estabelecida no Código de Ética e Conduta do IPGSE.

4.3. Princípios Básicos do SUS

Os profissionais de saúde que representam o IPGSE devem zelar pelo cumprimento dos princípios básicos do Sistema Único de Saúde – SUS, que são: a Universalidade, a Integridade e a Equidade.

A população como um todo tem direito ao acesso a saúde pública de forma imediata, de acordo com a necessidade de cada indivíduo, independente da sua condição social. Este acesso deve ser feito de maneira igualitária, sem discriminação, portanto, é dever de todos os funcionários e parceiros do IPGSE zelar para que todos os pacientes tenham o devido atendimento de forma igualitária sem acesso a privilégios de atendimento.

Todos os pacientes devem ter seus direitos garantidos, portanto é dever de todos os funcionários e parceiros do IPGSE dar a devida atenção a cada paciente, a fim de ouvir a sua necessidade e dar as devidas tratativas necessárias de forma respeitosa, com qualidade e com a urgência necessária de cada caso.

4.4. Postura Profissional

Os funcionários e parceiros do IPGSE devem atuar de forma íntegra, mantendo uma postura profissional ética, agindo com respeito e cuidado com a vida dos seus pacientes. Sempre demonstrando comprometimento com o trabalho realizado, agindo de forma humanitária, colocando seu paciente sempre em primeiro lugar.

A postura profissional ética dos nossos colaboradores deve permear também nas relações com familiares e acompanhantes dos pacientes.

5. Comunicação e Treinamento

É de responsabilidade de todos os Líderes de cada Departamento do Instituto divulgar para seus liderados o conteúdo desta Política e conscientizá-los sobre a importância de sua observância e incentivá-los a apresentar dúvidas ou preocupações com a sua aplicação.

O Programa de Integridade visa garantir a aderência da conduta dos seus colaboradores seguindo sempre a legislação vigente, as políticas corporativas e ao Código de Ética do **INSTITUTO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS — IPGSE**.

Treinamentos que objetivem a divulgação do teor das Políticas e disseminação do conhecimento de Compliance são realizadas de forma periódica.

6. Canal de Denúncias

É essencial que todos os abrangidos por esta Política relatem imediatamente quaisquer atos ou suspeitas de atos de suborno, corrupção

e/ou pagamento/recebimento de propina ou outras situações e condutas que violem esta Política ou fira o Código de Ética e Conduta do IPGSE.

Nesse sentido, disponibilizamos o Canal de Denúncias em nosso site. Este canal é operado pelo Comitê de Integridade, garantindo confidencialidade e segurança ao processo de tratativa das denúncias. Não é necessário se identificar ao utilizar o Canal, mas é fundamental agir com responsabilidade ao efetuar relatos, que devem ser consistentes e verídicos.

7. Responsabilidades

É dever de todo e qualquer abrangido nesta política o cumprimento do disposto no documento, bem como a orientação àqueles que ainda não tenham conhecimento desta.