

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Para engajamento das pessoas no seu dia a dia, dentro e fora da empresa, este documento está disponível nas suas diversas formas a todos os colaboradores, clientes, fornecedores e prestadores de serviços.

OBJETIVOS

- Criar uma cultura que encoraje uma conduta ética e aderência ao compliance;
- Identificar os riscos do mercado e os riscos específicos relacionados ao negócio do Laboratório Rocha Lima;
- Prevenir e detectar condutas ilícitas existentes ou potenciais;
- Ajudar os colaboradores a cumprir a legislação, o código de ética e políticas internas através de regras claras, divulgadas e acessíveis com ferramentas fáceis de manejar, tais como intranet e sistemas de aprovação, e de controles legais e contábeis fortalecidos;
- Divulgar e envolver os clientes, fornecedores e prestadores de serviços;
- Proteger a empresa em caso de falhas, o que poderá servir como evidência para redução de multas, indenizações, impactos financeiros não previstos, sanções legais e abalos na reputação.
- Eliminar todo e qualquer conflito de interesse, ou seja, tomar decisões motivadas por outros interesses que não os do ROCHA LIMA.

APLICABILIDADE

O Código de Conduta do ROCHA LIMA aplica-se a todos os colaboradores, clientes, seus familiares e acompanhantes, fornecedores e prestadores de serviços extensivo à sociedade onde o ROCHA LIMA está inserido.

GESTÃO DE RISCOS

Prevenir, Detectar e Remediar são os três eixos estratégicos para obter sucesso na implantação destas normas, este tripé se retroalimenta, e para isso usamos a mesma planilha já utilizada na Gestão de Risco a FMEA.

Os riscos são classificados de acordo com a Severidade, Detecção e Ocorrência. O impacto (dimensão do dano para o negócio). É representado pelo RPN (RISK PRIORITY NUMBER) de modo a direcionar os esforços para aqueles com maior representatividade

MISSÃO

Proporcionar serviços de medicina preventiva e diagnóstica com excelência

VISÃO

Ser um centro de prevenção e diagnóstico reconhecido e admirado

VALORES

Ética – Qualidade – Respeito – Responsabilidade – Cidadania – Cooperação – Paixão

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

PRINCÍPIOS

O ROCHA LIMA tem como princípios a sustentabilidade, Econômica, Social e Ambiental, empresa com mais de 40 anos no mercado é detentora de reconhecimento em qualidade e atendimento humanizado traduzido pela conquista do primeiro certificado de acreditação em nossa região, acreditação do PALC – Programa de Acreditação Laboratorial da SBPC – Sociedade Brasileira de Patologia Clínica em 2001, certificado que mantém até hoje com auditorias regulares e anuais.

O esforço em humanizar o atendimento tem se mostrado no indicador de NPS – Net Promoter Score, permanecendo na zona de excelência.

REGRAS DE CONDUTA

Não é permitido comportamento e/ou ação preconceituosa, discriminação ou assédio, seja em virtude de raça, cor, religião, classe social, filiação política, nacionalidade, sexo, orientação sexual, idade ou condição física;

Não é permitido agir contra a integridade por meio de atitudes abusivas com gestos, comportamentos e palavras;

Não é permitido tomar decisões motivadas por outros interesses que não os do ROCHA LIMA. (conflito de interesse)

Não é permitido se valer da posição ou cargo para obter benefícios ou favores pessoais.

Os colaboradores tem a responsabilidade e o dever de respeitar na íntegra este Código de Conduta, assim como todos os procedimentos relacionados a sua função inclusive o Termo de Sigilo e Confidencialidade assinados na oportunidade de sua contratação;

COMPROMISSO SOCIAL

O Laboratório Rocha Lima procura, dentro dos seus recursos, apoiar a sociedade carente e atualmente oferece gratuitamente toda a assistência em medicina Laboratorial necessária às mais de 40 internas carentes da Casa de Repouso Ananias situada em Santo André.

COMPROMISSO AMBIENTAL

O ROCHA LIMA tem como política preservar o meio ambiente e prevenir a poluição, este é o nosso compromisso, atendendo as normas e legislações aplicáveis, considerando os princípios relativos ao tratamento e disposição final dos resíduos dos serviços de saúde, com vistas a preservar a saúde pública e a qualidade do meio ambiente; a necessidade de minimizar riscos ocupacionais nos ambientes de trabalho e proteger a saúde do trabalhador e da população em geral, através da melhoria contínua de nossos processos.

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

COMPROMISSO COM SAÚDE E SEGURANÇA

Garantir a Segurança dos pacientes é uma preocupação e um movimento mundial contemplada na norma PALC versão 2016 e na RDC 36. O Laboratório Rocha Lima instituiu sua política de gerenciamento de riscos em 2011 que pressupõe prevenção, detecção e mitigação de risco, não só aos pacientes como também seus acompanhantes, colaboradores e fornecedores visando a prevenção e a redução do risco de danos desnecessários. Este procedimento visa atingir as metas de segurança propostas pela National Patient Safety Foundation e recomendada nos protocolos básicos de Segurança do Paciente do Ministério da Saúde e da Organização Mundial da Saúde (OMS);

COMPROMISSO LEGAL E REGULATÓRIO

A laboratório tem o compromisso de atender à todas as regulamentações do seu setor e cumprir com suas obrigações legais junto aos órgãos oficiais;

Os contratos com fornecedores de insumos e prestação de serviços passam a partir de 2018 a contarem nos seus formulários de validação e avaliações periódicas itens correspondentes a éticos e códigos de conduta, incluindo os laboratórios de apoio;

Não é permitido aos colaboradores receber qualquer tipo de comissão, favor, gratificações e presentes dos fornecedores;

Todas as condições contratuais com estes prestadores de serviços devem ser explícitas, documentadas e cumpridas de acordo com a legislação vigente e com as boas práticas de mercado.

DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

O laboratório ROCHA LIMA promover os seus serviços por meio de eventos, palestras e doações de pequenos valores respeitando sempre a dotação orçamentária estabelecida pelo setor de marketing.

Em nenhuma hipótese poderá doar seus ativos e bens do patrimônio da empresa.

INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS

O uso de informações privilegiadas para clientes, fornecedores ou qualquer prestador de serviço que venha favorecer negociações comerciais é repudiado e inaceitável pela empresa.

CORRUPÇÃO

O Laboratório ROCHA LIMA repudia e não tolera qualquer tipo de atividade ilegal ou antiética, tais como enriquecimento ilícito, práticas de corrupção e outras.

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

MEDIDAS DISCIPLINARES

As regras de conduta ética e o respeito às normas deste documento são inegociáveis, e são tomadas medidas disciplinares com o objetivo de apurar e reprimir a prática de irregularidades, além de reforçar a importância dos padrões de ética e conduta desejados, mantendo a integridade, transparência e a cultura de compliance cada vez mais presente no dia a dia do negócio. Este mecanismo contribui para “reforçar a mensagem” de que estar em compliance é mandatório.

Após investigação da causa raiz, o responsável poderá sofrer as seguintes penalidades;

- Advertência
- Demissão por Justa Causa
- Ações Penais e/ou Criminais
- Rescisão do Contrato Vigente de Prestação de Serviços
- Rompimento definitivo da relação comercial

CANAIS DE DENÚNCIA

O objetivo deste canal é viabilizar aos colaboradores e partes interessadas, a possibilidade de contribuir com melhoria do ambiente de controles da empresa de forma anônima, segura e responsável, com informações sobre potenciais irregularidades observadas, tais como, assédio, discriminação, fraudes, descumprimento de regras, políticas e procedimentos internos, comportamento antiético e atividades ilícitas.

Os canais de denúncia são amplamente divulgados nas mídias sociais, por e-mail e nos locais de atendimento ao público.

Para as denúncias recebidas, é utilizada a mesma ferramenta para registro de Não Conformidades e suas disposições e ações corretivas.

Poderão ser utilizados como canais de denúncia os seguintes meios;

Telefones : Fixo 11 4229-3544 – Celular 11 99289-3444

WhatsApp: 11 97700-0600

Email: sac@rochalima.com.br
qualidade@rochalima.com.br

Site: www.rochalima.com.br

Facebook

Pesquisa de Satisfação