



POLÍTICA DE QUALIDADE E INTEGRIDADE

A presente política de qualidade integra a regulamentação pertinente ao Programa de Integridade da Fundação Instituto de Pesquisa e Estudo de Diagnóstico por Imagem – FIDI.

Nesta política são tratados dois grandes temas: (i) a qualidade “interna”, aquela ligada a boas condições de um ambiente de trabalho não só seguro e livre de aspectos negativos, mas um ambiente de trabalho verdadeiramente motivador e que inspire confiança nos funcionários e; (ii) a qualidade “externa”, aquela ligada a prestação de um serviço de excelência, que atenda no máximo possível as expectativas do público alvo, garantindo sua satisfação.

1. A QUALIDADE E A INTEGRIDADE

O Comitê de Ética da FIDI compreende que as questões da qualidade e integridade estão intimamente ligadas, uma vez que os indicadores de satisfação internos e externos dão grande indicativo sobre a correção da administração e cultura interna da Fundação.

Portanto, alcançar um alto nível de excelência, reconhecido pelos seus colaboradores e funcionários, bem como pelo público que utiliza dos serviços da Fundação, configura-se como parte do Programa de Integridade.

Isto se deve a interação positiva entre o atingimento destas metas de qualidade e a integridade: a Fundação só poderá alcançar uma prestação



ótima de serviços se mantiver um ambiente interno probo, no qual haja uma cultura de auxílio mútuo, respeito à ética e integridade.

Em especial, considerando que a Fundação possui grande interação com o Poder Público e utiliza recursos de origem pública, a avaliação realizada junto aos pacientes serve de rico instrumento para garantir que estes recursos estão sendo empregados adequadamente. O nível de satisfação dos pacientes auxilia na avaliação se os recursos públicos estão sendo empregados de maneira correta e eficiente.

A interação desejada da qualidade com a integridade é a abaixo formulada:



Importante frisar que os indicadores de Qualidade não tem o objetivo de substituir nenhum elemento do Programa de Integridade, e não servem, por



si só, para fazer uma avaliação deste, devendo servir apenas de complemento ao monitoramento e ferramenta de aprimoramento e implementação do Programa.

1.1. A Qualidade do Ambiente de Trabalho

Tendo em consideração a relação entre a qualidade e a integridade constatada, a Fundação poderá adotar programas internos, preferencialmente que forneçam indicadores objetivos, que visem fomentar a qualidade de seu ambiente de trabalho, sempre sob um viés positivo.

Dentre os pontos a serem valorizados estão:

- Ética e Integridade
- Credibilidade
- Respeito
- Imparcialidade
- Orgulho
- Cooperação

O Comitê de Ética, sempre que assim solicitado, deverá empregar seus esforços e auxílio para que tais programas tenham o alcance e a eficiência desejados.

Ainda, o Comitê deverá ser notificado em casos de declínio notável dos indicadores adotados que possa indicar algum potencial desvio ético em setor da Fundação.

1.2. A Qualidade na Prestação de Serviços



Assim como a avaliação da qualidade do ambiente de trabalho é ferramenta importante para ao mesmo tempo fomentar a cultura da integridade e avaliar o seu impacto, a avaliação da qualidade do serviço fornecido pela FIDI é tão essencial quanto.

Neste sentido, a Fundação poderá utilizar programas que forneçam dados sobre a percepção dos usuários dos serviços prestados da FIDI, tanto em caráter objetivo quanto em caráter subjetivo.

Tais programas deverão sempre preservar a intimidade e privacidade dos pacientes, utilizando apenas os dados necessários, e garantindo que a guarda e processamento destes seja realizado de maneira adequada com a legislação e com objetivo único de aperfeiçoar os serviços da Fundação.

Da mesma forma que os indicadores de qualidade no ambiente de trabalho, o Comitê de Ética deverá ser notificado de mudanças negativas de grande magnitude que denotem potencial desvio ético.

2. DISPOSIÇÕES FINAIS

Atualmente, a Fundação se utiliza dos indicadores GPTW para a aferição da qualidade do ambiente de trabalho e NPS para mensurar a satisfação dos usuários dos serviços. O Comitê de Ética considera estes indicadores como adequados aos objetivos perseguidos pelo Programa de Integridade, devendo ser, portanto, consultado anteriormente a qualquer alterações nos indicadores utilizados pela Fundação.



A interpretação e aplicação da Política de Qualidade e Integridade deve ser feita sempre em harmonia com o Código de Conduta da FIDI e demais políticas, normas e procedimentos que compõem o Programa de Integridade da Fundação.

Em caso de dúvidas quanto ao conteúdo ou aplicação desta política, suspeita de violação ao seu conteúdo ou sugestões, consulte o Comitê de Ética mediante o endereço de e-mail: ETICA@FIDI.ORG.BR ou demais canais do Comitê.

A presente política está sujeita a alterações pelo Comitê de Ética nas condições estabelecidas pelo Código de Condutas da FIDI e pela Política de Monitoramento e Atuação do Programa de Integridade da Fundação.

**Comitê de Ética da Fundação Instituto de Pesquisa e Estudo de
Diagnóstico por Imagem – FIDI**

Dr. Marcos Idagawa
Diretor Adjunto

Dr. Sérgio Ajzen
Conselheiro

Antonio Americo Barbosa de Oliveira
Superintendente Geral