

PROGRAMA DE INTEGRIDADE



**POLÍTICA DE QUALIDADE E
INTEGRIDADE**



DIAGNÓSTICO POR IMAGEM



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	2
2	A QUALIDADE E A INTEGRIDADE	2
2.1	A Qualidade do Ambiente de Trabalho	3
2.2	A Qualidade na Prestação de Serviços	4
2.3	Compromissos e Objetivos da Qualidade	4
3	DISPOSIÇÕES FINAIS	5

1 INTRODUÇÃO

A presente política de qualidade é documento que integra o Programa de Integridade da FIDI.

Nesta política são abordados pontos de relevância para a promoção da ética e da integridade, bem como para o combate à corrupção: (i) a qualidade “interna” da instituição, ou seja, as boas condições de um ambiente de trabalho, que não só deve ser seguro e livre de aspectos negativos, mas verdadeiramente motivador e inspirador de confiança nos funcionários; (ii) a qualidade “externa” da entidade, qual seja aquela ligada à prestação de um serviço de excelência, que atenda no máximo possível às expectativas do público-alvo, garantindo sua satisfação. (iii) cabe a todos os colaboradores e prestadores, prezar pela qualidade e satisfação dos nossos clientes e parceiros, baseado em nossos valores.

2 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 da cultura interna da Fundação

Portanto, o alcance de um alto nível de excelência na prática de atividades, reconhecido pelos seus colaboradores e funcionários, bem como pelo público que utiliza dos serviços da Fundação, configura-se como um dos objetivos do Programa de Integridade da FIDI.

A Fundação tenderá a alcançar uma prestação ótima de serviços se mantiver um ambiente interno íntegro, no qual haja uma cultura de cooperação, respeito à ética e integridade.

Em especial, considerando que a Fundação tem grande interação com o Poder Público e utiliza recursos públicos, a avaliação de qualidade do atendimento realizada junto aos pacientes serve de instrumento para garantir que estes recursos estão sendo empregados de maneira adequada.

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



Importante frisar que os indicadores de qualidade não têm o objetivo de substituir nenhum elemento do Programa de Integridade, e não servem, por si só, para fazer uma avaliação deste. Os indicadores são um complemento e uma ferramenta de aprimoramento e implementação do Programa.

2.1 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 a partir de indicadores objetivos para fomentar a qualidade de seu ambiente de trabalho, sempre com uma perspectiva construtiva.

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 informado sobre os resultados dos indicadores de qualidade para acompanhar possíveis desvios éticos em qualquer setor da Fundação.

2.2 A Qualidade na Prestação de Serviços

Assim como a avaliação da qualidade do ambiente de trabalho, a avaliação da qualidade do serviço é também uma ferramenta importante para fomentar a cultura da integridade e avaliar o seu impacto.

Neste sentido, a Fundação poderá utilizar métodos de avaliação sobre a percepção dos usuários dos serviços prestados pela FIDI.

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

O Comitê de Ética deverá ser informado sobre estes aspectos para acompanhar possíveis desvios éticos em qualquer setor da Fundação.

2.3 Compromissos e Objetivos da Qualidade

- Promover a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e atendimento dos requisitos aplicáveis.
- Garantir um ambiente de trabalho que motive os colaboradores.
- Manter o nível de qualidade reconhecido pelos clientes.
- Assegurar a melhoria contínua através de treinamento.
- Assegurar a melhoria contínua da qualidade dos exames.

Temos como premissa oferecer um serviço de qualidade, levando apoio operacional, visando a satisfação dos nossos clientes, suprindo suas necessidades e atingindo suas expectativas em busca da melhoria contínua.

3 DISPOSIÇÕES FINAIS

Atualmente, a Fundação se utiliza da pesquisa de clima organizacional para a aferição da qualidade do ambiente de trabalho e NPS para mensurar a satisfação dos usuários dos serviços.

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 por meio dos nossos canais de comunicação: <https://www.contatoseguro.com.br/canaldeeticafidi> ou 0800 800 8047.

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

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