



CÓDIGO DE ÉTICA

Uma forma de cuidar das pessoas

Se considerarmos que as pessoas (profissionais de saúde e outros, segurados e pacientes) são o maior ativo da ASISA, e defendermos que estas pessoas valem por si próprias, devem ser respeitadas e tratadas não como um meio, mas como um fim, já teremos dado o primeiro passo para a criação da base ética da empresa.

asisa+

ÍNDICE DE CONTEÚDOS

Carta do Presidente.....	06
Introdução	07
Princípios éticos	08
Normas de atuação	10
Gabinete de ética	18

Desde as nossas origens, na ASISA temos sido fiéis ao compromisso de oferecer, a um número cada vez maior de pessoas, cuidados de saúde de qualidade: um direito fundamental que é a pedra angular do nosso trabalho diário. Algo que só foi possível graças ao trabalho de quem dá a vida para **cuidar dos outros**.

Assente nesta filosofia, criámos o **Código de Ética da ASISA** que tem por objetivo principal **continuar a cuidar dos nossos segurados, pacientes e profissionais**, garantindo e zelando pelo **comportamento ético** de todas as pessoas que compõem a ASISA.

Apresento a primeira edição do **Código de Ética do nosso Grupo**, que define os valores

e princípios éticos que se aplicam a todos os nossos funcionários. Este Código tem por objetivo orientar todas as pessoas que compõem a ASISA na sua forma de atuação em situações de difícil gestão ética. Além disso, também poderão consultar o Gabinete de Ética quando tiverem dúvidas sobre casos específicos.

A confiança que transmitimos aos nossos pacientes e à sociedade depende de cada um de nós assumir a responsabilidade pelo nosso comportamento, o qual será um reflexo da imagem da ASISA.

Com os melhores cumprimentos,

Francisco Ivorra
Presidente da ASISA-LAVINIA

O **Código de Ética** da ASISA é **um guia** que reúne as **normas de comportamento** de todos os profissionais associados ao Grupo ASISA, com base em **princípios éticos fundamentais**.

Os profissionais da ASISA devem ter em mente que todas as suas decisões e ações, em especial, no desenvolvimento da sua atividade profissional, podem ter impacto na reputação da empresa.

Desta forma, devem **conhecer e compreender** as normas estipuladas no Código, **respeitar** os seus fundamentos e **ajudar que os outros** façam o mesmo.

O Código oferece orientações sobre como agir em situações de difícil gestão ética. No entanto, é impossível prever todas as situações que podemos enfrentar diariamente. Nesse sentido, foi igualmente criado um **Gabinete de Ética**, para fornecer orientação e apoio adicional em caso de dúvidas sobre um princípio ou comportamento.

Este Código pretende criar um **valor diferenciador** da ASISA na sua área de atuação aplicável a todos os profissionais de todas as empresas do Grupo no desenvolvimento das suas atividades.

A nossa forma de cuidarmos de nós

PRINCÍPIOS ÉTICOS



Os princípios éticos são os fundamentos para o desenvolvimento do Código e a base para a construção dos comportamentos nele identificados.

01



PROFISSIONALISMO

02



HONESTIDADE

03



IGUALDADE

04



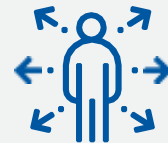
CONFIDENCIALIDADE

05



**RESPONSABILIDADE
NA TOMADA DE
DECISÕES**

06



**RESPONSABILIDADE
SOCIAL**

NORMAS DE ATUAÇÃO



Com o objetivo de orientar os profissionais da ASISA na aplicação dos princípios éticos da empresa, em seguida são apresentadas as **normas de atuação** que refletem a conduta ideal, a título de exemplo, a ser seguida pelo profissional, a fim de alcançar um alinhamento com os princípios e valores da ASISA.

Seguem-se as sete normas de atuação idóneas que devem ser adotadas pelos profissionais da ASISA:

1. IMAGEM DA ASISA
2. COMUNICAÇÃO EXTERNA
3. ÉTICA DE TODOS. CONDUTA PESSOAL
4. RELAÇÕES:
 - 4.1 FUNCIONÁRIOS E COLABORADORES
 - 4.2 SEGURADOS, PACIENTES E CLIENTES
 - 4.3 TERCEIROS: FORNECEDORES, OUTRAS EMPRESAS, ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS
5. CONFIDENCIALIDADE
6. RESPONSABILIDADE SOCIAL E COMPROMISSO AMBIENTAL
7. SEGURANÇA E SAÚDE

1. IMAGEM DA ASISA

- Proteger o bom nome e a **reputação institucional** da ASISA. As pessoas confiam no profissionalismo, solidez e integridade da nossa marca, qualidades nas quais se baseia a nossa credibilidade, que foi criada e mantida pelo trabalho diligente dos profissionais, que devem ter sempre isso presente e agir em conformidade.

2. COMUNICAÇÃO EXTERNA

- Qualquer **informação ou opinião** sobre a empresa, ou o seu setor, que o profissional apresente ao exterior (notícias, documentos, avaliações, dados, números, diagnósticos...) devem ser verdadeiras, verificáveis, objetivas, prudentes e alinhadas com a política da empresa.
- Quaisquer solicitações específicas recebidas devem ser encaminhadas para os respetivos departamentos (por exemplo, meios de comunicação), de acordo com o procedimento estabelecido para esse efeito, para **coordenação e validação de informações**.

- A opinião de um profissional, **em representação** da ASISA, deverá seguir as diretrizes da empresa; nenhuma **opinião pessoal**, política, económica ou social será disponibilizada ou divulgada em seu nome.

3. ÉTICA DE TODOS. CONDUTA PESSOAL

- Ter em consideração que todos os profissionais da ASISA devem ser tratados com **consideração e respeito**. Eles são os próprios embaixadores desta cultura, devendo gerar confiança e dar o **exemplo**. Demonstrar uma **atitude e compromisso responsáveis**, rejeitando sempre qualquer prática que não se enquadre na legalidade.
- Proibido trabalhar sob o **efeito de substâncias** que possam alterar o comportamento natural.
- Usar o **uniforme adequado e definido e/ou roupa formal e sóbria** de acordo com cada situação, dependendo do cargo e das circunstâncias.

- Evitar qualquer interesse pessoal ou **necessidade particular**, que se sobreponha aos da ASISA, bem como manter uma posição de **imparcialidade ao tomar qualquer** decisão profissional.
- Usar de forma responsável e eficaz, para o desempenho das suas funções, os **sistemas de comunicação** que a ASISA coloca à sua disposição, tal como o e-mail, computadores, telefone e acesso à Internet.
- O profissional deve esforçar-se para ser **competitivo**, devolver valor à ASISA, ser eficaz nos seus resultados e manter a **excelência na qualidade do serviço**, sendo responsável pelo **rigor** da informação que utiliza, seja com clientes internos ou com terceiros.
- A ASISA é **ideologicamente independente** e os seus profissionais são livres de poder participar em qualquer atividade política, desde que isso não interfira com a sua atividade profissional, nem utilize o nome da ASISA.

4. RELAÇÕES

4.1. FUNCIONÁRIOS E COLABORADORES

- Promover uma cultura organizacional e de fluidez na comunicação transparente e coerente, baseada na **confiança e colaboração**, que influencie os restantes profissionais, tendo em consideração dois pilares: **trabalho em equipa e respeito mútuo**.
- Disponibilizar **informações de forma fluida** aos nossos colegas para o bom desempenho do seu trabalho.
- Apostar em ambientes de trabalho onde a **diversidade e a tolerância** com o resto dos grupos sejam uma máxima durante a sua interação. Os comportamentos abusivos causados por agressões físicas ou verbais, discriminação e/ou desprezo ou constrangimento face aos outros não são tolerados na cultura da ASISA.

- Os profissionais responsáveis pela gestão de pessoas na organização devem ter em mente os **valores de desenvolvimento pessoal entre outros**. Para isso, é necessário que estejam envolvidos de forma **integral** neste percurso de desenvolvimento: desde a identificação das suas necessidades de formação com retorno para a empresa, até à construção de espaços de trabalho destinados à **aprendizagem e autodesenvolvimento** e tentar dar a oportunidade a todos para o seu desempenho pessoal, valorizando de forma positiva quem revela uma atitude responsável ao realizar um bom trabalho e prestar um bom serviço.

4.2. SEGURADOS, PACIENTES E CLIENTES

- O profissional deve esforçar-se por **identificar e satisfazer as necessidades** presentes e futuras do segurado, paciente ou cliente, estabelecendo relações profissionais duradouras e profícuas para ambos. **Cumprir** os compromissos realizados e não assumir aqueles que não podem ser realizados.
- Evitar as situações que possam resultar em **conflito de interesses**.
- Estabelecer um **clima de confiança** com o segurado, paciente ou cliente, ao aconselhar e envolver estas pessoas no processo de decisão.
- Nesse sentido, o serviço oferecido será prestado com base nos três valores seguintes: **Simplicidade, Compromisso e Profissionalismo**.
- Garantir padrões de **qualidade** adequados.
- Oferecer uma **atenção constante** e responsável ao segurado, paciente ou cliente, demonstrando interesse em satisfazer as suas necessidades e disponibilizar **soluções** que procurem sempre a sua satisfação.

4.3. TERCEIROS: FORNECEDORES, OUTRAS EMPRESAS, ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS

- Garantir que os processos de compra consigam a maior vantagem competitiva para a ASISA, com **igualdade de oportunidades** nas ofertas.
- Selecionar o fornecedor, sob critérios de **objetividade, imparcialidade e transparência**, evitando qualquer tipo de fraude e corrupção, considerando a sua atitude **leal, de compromisso e colaboração recíproca** com a ASISA e valorizando parâmetros de comportamento de responsabilidade social corporativa.
- **Justificar as decisões tomadas**, para que possam ser verificadas perante terceiros e internamente.
- Regra geral, **não é permitido aceitar ou oferecer presentes ou compensações** para contratar fornecedores.
- **Formalizar por contrato** as ofertas aceites pela ASISA.
- **Respeitar as ações e decisões dos concorrentes**, sem publicar ou utilizar informações falsas nem realizar atos que, direta ou indiretamente, afetem os concorrentes negativamente.
- Dispensar qualquer **prática competitiva** que possa prejudicar a imagem e o prestígio dos concorrentes, por entender que a reputação da ASISA está associada ao exercício de uma profissão de saúde.
- Cumprir escrupulosamente as **leis e regulamentos** dos órgãos reguladores e de qualquer administração pública.

5. CONFIDENCIALIDADE

- Garantir a fiabilidade, objetividade e integridade da **informação** que é tratada, seja internamente ou com terceiros, bem como a introdução segura dessa informação nos seus sistemas e registos.
- O profissional da ASISA deverá respeitar a **proteção dos dados** internos, bem como de terceiros, tendo sempre em conta os regulamentos para este fim e, se for caso disso, o consentimento destes para comunicar qualquer informação.
- **Será respeitada a privacidade** dos restantes profissionais da organização no que se refere aos sistemas de trabalho, protegendo as palavras-passe pessoais: não utilizar palavras-passe externas para aceder a informações e evitar ceder as suas credenciais para serem usadas por outros profissionais da ASISA, tal como não deve distribuir informações privadas de terceiros.

- Os funcionários e colaboradores da ASISA estão obrigados a manter a **confidencialidade** das informações com as quais trabalham, fazendo um uso responsável das mesmas, evitando a divulgação e **limitando o acesso às informações necessárias** para o desempenho das suas funções.

6. RESPONSABILIDADE SOCIAL E COMPROMISSO AMBIENTAL.

A realização dos objetivos estratégicos da ASISA deverá ter por base:

- **Responsabilidade Social:** assente nos valores que integram a cultura desenvolvida na ASISA, é positivamente valorizado que os profissionais participem em iniciativas sociais alinhadas com estes valores, promovendo ações que favoreçam a coesão e o bem-estar do ambiente profissional, social e cultural e promovam a **integração** laboral.

- **Compromisso com o meio ambiente:** como melhoria da qualidade de vida e da saúde, todos os profissionais da ASISA deverão orientar o seu comportamento para ações responsáveis, que favoreçam a **redução do impacto** ambiental que o Grupo possa causar no decurso da sua atividade. Além disso, deverão promover medidas para otimizar os recursos e desenvolver projetos que contribuam para a proteção do meio ambiente.
- Prevenir e conhecer os potenciais riscos, bem como participar nas **formações** definidas pelas políticas de prevenção, de modo a poder desenvolver adequadamente o seu trabalho.
- Fomentar a prevenção e a educação com vista a **promover o valor da Saúde**, colaborando com propostas de instituições públicas, entidades privadas, universidades ou meios de comunicação.

7. SEGURANÇA E SAÚDE

- Deve ser cumprida a legislação vigente sobre **segurança e saúde no trabalho**, destacando as ações de prevenção de riscos laborais definidas pela ASISA e de proteção do trabalhador.
- Garantir a compreensão e a comunicação no âmbito da **prevenção**, adotar uma atitude proativa, cooperante e antecipar qualquer impacto futuro negativo, tanto na saúde individual como coletiva.

GABINETE DE ÉTICA



Sendo o Código de Ética “a lei” interna da organização, é necessário um **órgão para monitorizar o cumprimento desta norma** e, além disso, estabelecer e aplicar as sanções correspondentes às infrações que violem os termos contidos no Código.

A ASISA deposita toda a sua confiança no Gabinete de Ética que será constituído por executivos com comprovada honestidade e solvência moral resultante dos seus bons antecedentes, em termos de conduta ética e práticas empresariais. Serão pessoas com um **percurso exemplar, grande reconhecimento, honorabilidade e uma visão de negócios abrangente.**

O Gabinete de Ética será o órgão de referência, dentro da ASISA, que pode ajudar todos os profissionais da ASISA, sempre que sejam confrontados com um dilema ético, e terá **autoridade** para a resolução de situações ou conflitos éticos que surjam ou decorram no trabalho, devido à sua importância ou seriedade.

Consideramos que um Gabinete com estas características deve ter uma **identidade própria**, um **nome que agrupe** tudo o que está relacionado com a ética na ASISA e que seja amigável, acessível e identificável para os profissionais.

Queremos criar uma abordagem diferenciadora dos Gabinetes de Ética tradicionais, que convide à proximidade e à consulta.

O Gabinete de Ética será responsável por:

1. Receber e **gerir as consultas e reclamações:**

As consultas são as dúvidas éticas dos profissionais sobre como agir em determinados casos. As reclamações são a comunicação de possíveis violações éticas por parte dos profissionais, quer os afete pessoalmente ou a terceiros.

O Gabinete transferirá para a Comissão de Ética as reclamações e consultas que, devido ao seu grau de complexidade ou importância, se considerem adequadas.

2. **Divulgar e promover** princípios e comportamentos éticos entre todos os funcionários.

Nos aspetos relacionados com a ética, uma das questões mais importantes para incentivar os profissionais a realizar as suas consultas é disponibilizar **canais adequados e confidenciais**. Nesse sentido, será disponibilizado um **endereço de correio eletrónico** para entrar em contato com o Gabinete de Ética:

Endereço de **correio eletrónico**: **OFICINAETICA@ASISA.ES**

(Qualquer pessoa que aceda à lista de distribuição de correio na ASISA e digite Gabinete de Ética terá acesso ao endereço de correio eletrónico)



OBRIGADO E... CUIDEM-SE

asisa | GRUPO