



Código de conduta e relacionamento com prestadores

Cuidar bem dos seus clientes sempre foi um compromisso da Unimed-BH. Há 45 anos, trabalhamos para prestar a melhor assistência em saúde e, hoje, somos a melhor entre as maiores operadoras de planos de saúde do Brasil, segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar. A história de sucesso que vivenciamos foi escrita a muitas mãos. Temos contado com importantes parcerias para continuar sendo a marca mais lembrada e recomendada de oferta de serviços em saúde. Ter você como nosso parceiro nessa trajetória é muito importante para nós.

Neste documento, você encontrará uma série de premissas balizadoras de nosso relacionamento, a fim de estabelecermos uma política de intercooperação, fundada no atendimento de qualidade aos nossos clientes. Com isso, assumimos mutuamente um compromisso ético de conduzirmos essa relação de forma saudável e transparente, alinhada às políticas, à missão, à visão e aos valores da Unimed-BH.



Quem somos

Somos uma cooperativa de médicos comprometida com o avanço sustentável do setor de saúde, por meio da prestação de serviços de alta qualidade, da geração de conhecimentos e da inovação das práticas assistenciais e de gestão.

Ao todo, são mais de 5.600 médicos cooperados e 1,2 milhão de clientes. Nossa rede de serviços de saúde é composta por 366 hospitais, clínicas e laboratórios credenciados e próprios, além do atendimento de urgência e emergência em todo o Brasil, por meio do Sistema Unimed.



Nosso negócio

- ▶ Somos uma cooperativa de médicos comprometida com o avanço sustentável do setor de saúde por meio da prestação de serviços de alta qualidade, da geração de conhecimentos e da inovação das práticas assistenciais e de gestão.

Missão

- ▶ Valorizar o trabalho médico, assegurando aos clientes um sistema de saúde qualificado e eficiente, contribuindo com o desenvolvimento social por meio do cooperativismo.

Visão

- ▶ Ser referência como sistema sustentável e inovador na atenção à saúde, para melhorar a vida das pessoas.



S	Satisfação de todos os públicos	Reconhecemos a importância dos diferentes públicos para o sucesso do nosso negócio e trabalhamos para levar satisfação e resultados a todos eles.
E	Estímulo à inovação	Queremos ser agentes de transformação no nosso setor, na forma como os sistemas de saúde se organizam e na relação das pessoas com a sua saúde.
M	Melhoria contínua	Buscamos fazer sempre melhor, tendo como premissa o nosso jeito de trabalhar: austeridade, simplicidade e agilidade.
P	Participação	Acreditamos no trabalho em equipe, na gestão democrática e na colaboração com os parceiros, o setor, a sociedade.
R	Responsabilidade social	É a maneira de conduzirmos nosso negócio, de forma a contribuir com o desenvolvimento da sociedade.
E	Ética nos relacionamentos	Respeitamos os nossos contratos, as leis e, sobretudo, as pessoas, para construirmos relacionamentos duradouros, de confiança e mutuamente benéficos.



Responsabilidade Social

Para nós, da Unimed-BH, Responsabilidade Social é mais do que uma política de gestão, é nossa maneira de ser e de conduzir os negócios. Isso está refletido na orientação de todos os processos e atividades da Cooperativa, o que nos ajuda a contribuir, como parceiros e corresponsáveis, para o desenvolvimento social da nossa área de atuação.

Sob essa diretriz, buscamos os melhores resultados e a satisfação dos nossos públicos: médicos cooperados, colaboradores, clientes, prestadores de serviço, parceiros e fornecedores, comunidade, poderes públicos e meio ambiente.



Princípios de relacionamento

O prestador de serviços de saúde deve conhecer a legislação referente ao seu negócio e manter toda a documentação em dia, além de estar em conformidade com normas trabalhistas, tributárias, previdenciárias e fiscais.

Deve propiciar um local seguro, com os equipamentos de segurança adequados, aos seus funcionários e aos clientes Unimed-BH.

Deve encaminhar à Unimed-BH toda a documentação, sempre que necessário, ao desenvolvimento do trabalho, em conformidade com a legislação. Além disso, manter a regularidade da comunicação com a Unimed-BH sobre alterações de endereço, serviços prestados e atendimento.

Manter atenção, permanente, com a manutenção do sigilo das informações sobre o relacionamento com a cooperativa, de caráter técnico ou assistencial, sobre clientes e atendimentos realizados e especialmente sobre negociações com a Unimed-BH.



Princípios de relacionamento

Respeitar as condições previstas para o atendimento aos clientes Unimed-BH, oferecendo tratamento equitativo, qualidade dos serviços e cumprimento dos prazos acordados na negociação.

Atender os clientes de acordo com o seu plano contratado, sem cobrança de taxas, bonificação, caução, vantagem ou qualquer outra prática, orientando-os corretamente e incentivando-os a procurar a Unimed-BH para esclarecimento de dúvidas.

Manter o comportamento ético em relação à cooperativa.

Investir, constantemente, no desenvolvimento de melhorias de processos assistenciais, em conformidade com as normas de qualidade, com intenção de oferecer atendimento de excelência aos clientes Unimed-BH



Princípios de conduta

Como parte da nossa essência, damos atenção à sustentabilidade econômica, social e ambiental da Unimed-BH, e desejamos que você, prestador, também siga essas premissas.

Os colaboradores da Unimed-BH são orientados a seguir as políticas da Cooperativa e não aceitar, oferecer ou prometer presentes, descontos indevidos, empréstimos, convites, favores ou serviços de prestadores de serviço de saúde, pessoas e agentes públicos que possam influenciar ou levar a crer que houve influência em tomada de decisão. Qualquer tipo de conflito de interesses¹ deve ser relatado, para avaliação da Unimed-BH.

Da mesma forma, esperamos que você, prestador de serviço de saúde, não prometa, aceite ou realize pagamentos, ou ainda receba benefícios ou promessas de benefícios ou vantagens, direta ou indiretamente, no relacionamento com agentes públicos e/ou colaboradores da Unimed-BH.

Conceitos

¹ Situação gerada pelo confronto entre interesses públicos e privados, que possa comprometer o interesse coletivo ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho da função pública ou privada.



Princípios de conduta

Acreditamos que justiça e lealdade devem pautar a condução dos negócios.

Por isso, nossos colaboradores são proibidos de obter ou tentar obter qualquer tipo de vantagem² para si ou para a cooperativa, por meio do oferecimento ou recebimento de qualquer tipo de benefício no relacionamento com fornecedores privados ou públicos.

Os convites para viagens ou eventos organizados pelo prestador de serviço de saúde que envolvam colaboradores da Unimed-BH somente poderão ser aceitos (após avaliação e autorização do superior hierárquico) quando de natureza estritamente profissional e diretamente ligados às atividades das pessoas.

Repudiamos qualquer atividade, acordo ou parceria do prestador de serviço de saúde que possa envolver direta ou indiretamente a Unimed-BH ou qualquer um de seus colaboradores na prática de ato ilegal³.

Conceitos

² Utilidade, proveito, lucro. **Levar vantagem a:** avantajar-se a: exceder, ser superior a, sobrelevar.

³ 1 Que não é legal. 2 Contrário à lei. 3 Ilegítimo, ilícito.



Princípios de conduta

Incentivamos que homens e mulheres possam ter acesso a um trabalho decente⁴ e produtivo, em condições de liberdade, equidade⁵, segurança e dignidade⁶. Esperamos que os nossos prestadores de serviço de saúde compartilhem desta visão e não aceitem ou permitam o trabalho em condições degradantes⁷, que não atendam à legislação trabalhista, e que empreguem mão de obra infantil ou escrava.

Repudiamos todo tipo de preconceito⁸ ou discriminação⁹ e esperamos que a mesma visão seja compartilhada pelos nossos prestadores de serviço de saúde e seus subcontratados.

Defendemos o sigilo absoluto sobre informações assistenciais dos nossos clientes atendidos por nossos prestadores de serviços de saúde, bem como dos próprios prestadores e fornecedores. Esperamos que os nossos prestadores de serviço de saúde, seus funcionários e seus subcontratados, se comprometam com o sigilo das informações advindas do relacionamento com a Unimed-BH.

Conceitos

⁴ 1 Conforme com a decência; conforme às condições do bom viver, da boa sociedade; conveniente, decoroso, honesto. 2 Adequado, próprio.

⁵ 1 Justiça natural. 2 Disposição para reconhecer imparcialmente o direito de cada qual. 3 Igualdade de oportunidades, justiça, retidão.

⁶ 1 Modo de proceder que infunde respeito. 2 Elevação ou grandeza moral. 3 Honra. 4 Autoridade, gravidade. 5 Qualidade daquele ou daquilo que é nobre e grande.

⁷ 1 Que degrada, ou rebaixa. 2 Aviltante, infamante.

⁸ 1 Conceito ou opinião formados antes de ter os conhecimentos adequados. 2 Opinião ou sentimento desfavorável, concebido antecipadamente ou independente de experiência ou razão. 3 Superstição que obriga a certos atos ou impede que eles se pratiquem. 4 **Social** Atitude emocionalmente condicionada, baseada em crença, opinião ou generalização, determinando simpatia ou antipatia para com indivíduos ou grupos. **P. de classe:** atitudes discriminatórias incondicionadas contra pessoas de outra classe social. **P. racial:** manifestação hostil ou desprezo contra indivíduos ou povos de outras raças. **P. religioso:** intolerância manifesta contra indivíduos ou grupos que seguem outras religiões

⁹ Tratar de modo preferencial, geralmente com prejuízo para uma das partes.



Princípios de conduta

Esperamos que, para manutenção de um relacionamento duradouro, transparente e com um atendimento de excelência aos nossos clientes, os nossos fornecedores conheçam e possam transmitir os valores da Unimed-BH a seus funcionários e subcontratados, zelando, dessa forma, pelo relacionamento.



Atendimento ao cliente Unimed-BH

A Unimed-BH adota protocolos de atendimento que asseguram a priorização do atendimento aos casos mais graves, tendo em vista a manutenção da vida, adotando sempre critérios éticos. Compartilhamos nossos prestadores esses valores, certos de que também deverão ser observados, no processo de atendimento aos pacientes, os prazos exigidos por legislação competente.

Não aprovamos a realização de tratamentos experimentais, ilícitos, antiéticos ou não reconhecidos por autoridades competentes brasileiras, principalmente sem o conhecimento das autoridades competentes. Não compactuamos com práticas que exponham os pacientes a malefícios causados por tratamentos não reconhecidos.

Para a manutenção da regularidade legal, esperamos o compromisso do prestador em retornar as propostas ou contratos dentro de prazos previamente estabelecidos, garantindo a capacidade de atendimento acordada e contratada.



Atendimento ao cliente Unimed-BH

Consideramos que o relato à Unimed-BH sobre possíveis conflitos de interesses por meio do canal próprio disponibilizado é fundamental para a manutenção de um bom relacionamento.

Solicitamos que a qualificação técnica da equipe de atendimento e assistencial e o treinamento para o tratamento humanizado, com respeito e ético aos clientes Unimed-BH, seja prioridade para nossos prestadores de serviços de saúde.

Esperamos que, para manutenção de um relacionamento duradouro, transparente e com um atendimento de excelência aos nossos clientes, os nossos prestadores de serviços de saúde conheçam e possam comunicar os valores da Unimed-BH a seus funcionários e subcontratados, zelando, dessa forma, pelo relacionamento.



Canais de contato

A fim de garantir a ética e a transparência em nosso relacionamento com prestadores de serviço de saúde, a Unimed-BH disponibiliza um canal de contato específico. Para esclarecimento de dúvidas, críticas ou sugestões, contate-nos pelo e-mail ou telefone abaixo:

- ▶ prestadores@unimedbh.com.br
- ▶ Telefone: 4002-2030

Estimulamos o relato de violação ao código de relacionamento, que poderá ser anônimo, por meio do canal:

- ▶ guiadeatitudes@unimedbh.com.br

A Unimed-BH investigará cada relato e tomará as medidas corretivas necessárias.

Esperamos estimular as empresas que se relacionam conosco a desencadear processos de conformidade, anticorrupção e boas práticas, que visem a repudiar atos lesivos.