

Código de Conduta Ética do Hospital Unimed Maceió



Rumo à
Excelência



Sumário

Disposições Gerais	4
Princípios e valores do Hospital Unimed	5
Patrimônio do Hospital Unimed	6
Integridade Pessoal e Profissional	7
Relações com os Clientes e Acompanhantes	9
Relações com os Médicos	10
Relações com os Colegas de Trabalho	11
Atuação dos Líderes	12
Sigilo Profissional	14
Relações com os Fornecedores	15
Relações com os Concorrentes	16
Relações com o Meio ambiente	16
Relações com a Informática	17
Infrações e Penalidades	18
Ações perante Dúvidas e Descumprimento do Código de Conduta Ética	19
Gestão do Código de Conduta Ética	20
Glossário	21



Disposições Gerais

O Hospital elaborou o presente Código visando a promover e estimular o comportamento ético na cultura organizacional, bem como estabelecer e manter relacionamentos de confiança, embasados em princípios e valores vigentes, norteadores de todos os processos e práticas de gestão, sintonizado com os demais códigos de ética profissionais específicos a cada categoria profissional, o regimento interno e as políticas adotadas pela instituição.

Todos os colaboradores e médicos do hospital e os prestadores de serviços de qualquer natureza devem se comprometer a seguir este Código de Conduta Ética, tanto no ambiente hospitalar, como nos eventos de qualquer natureza, promovidos ou patrocinados pelo Hospital Unimed Maceió.



Princípios e valores do Hospital Unimed

O Hospital Unimed Maceió é uma Instituição que, atuando na área da Saúde, adota valores claros e objetivos, quais sejam:

Ética

Comprometimento constante com os princípios fundamentais para guiar o indivíduo, de forma honesta e confiável, de acordo com o bem pessoal e o bem da organização, respeitando os limites e os direitos das pessoas.

Cooperação

Trabalho em conjunto, ajuda mútua, visando a atingir um objetivo comum, através de atividades e ações coordenadas.

Qualidade com inovação

Padrões que nos levem a atingir o mais alto nível de excelência que caracterizam os serviços ou cuidados de saúde prestados, baseados em normas internas e/ou externas, buscando sempre explorar novas idéias com sucesso.

Humanização

Busca incessante do conforto físico, psíquico e espiritual do cliente, de seus familiares e de toda a equipe hospitalar.

Valorização do capital humano

Investimento permanente nas pessoas, respeito às diferenças e reconhecimento das contribuições individuais para o êxito das atividades empresariais.

Responsabilidade sócio-ambiental

Maneira de conduzir os negócios da empresa, tornando-a parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social, englobando preocupações com um público maior (cooperados, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, clientes, comunidade, governo e meio ambiente).



Patrimônio do Hospital Unimed

Os objetos, materiais e equipamentos que constituem o patrimônio do Hospital Unimed devem ser utilizados com atenção, zelo e cuidado por seus usuários, com o objetivo de evitar danos e/ou deterioração.

Caso o usuário não tenha a devida preparação para lidar com algum elemento do patrimônio do Hospital Unimed, ou, ainda, em caso de dúvida, deverá solicitar treinamento e orientação para utilizá-lo, bem como mantê-lo em seu devido lugar, em condições adequadas de uso, para que mantenha sua vida útil por todo o período especificado pelo fornecedor ou fabricante.

Cuidados especiais devem ser dados ao material cirúrgico, para que não seja extraviado ou misturado a outros objetos.

Não será permitido: o desrespeito às regras do Setor de Patrimônio do Hospital Unimed, usar componente do Patrimônio em benefício próprio, retirá-lo, sem autorização, do local de trabalho, nem omitir informação sobre seu extravio.



Integridade Pessoal e Profissional

A integridade profissional e pessoal deve fazer parte de todas as ações das pessoas que trabalham no Hospital Unimed e, para garantir a veracidade das informações aos clientes, essas pessoas devem atuar com honestidade, competência, discrição, sinceridade e sensibilidade, sempre em equipe e em defesa dos interesses da Instituição.

Para minimizar eventuais danos ao trabalho em equipe, erros cometidos devem ser comunicados imediatamente ao superior hierárquico, para que sejam avaliadas as causas, discutidos os fatores, para que não se repitam.

Com o objetivo de zelar pela boa imagem do Hospital, não serão permitidos:

- a) demonstração de atitudes que discriminem pessoas em decorrência da cor, do sexo, da religião ou da falta dela, da origem, da classe social, da idade, incapacidade física ou mental e orientação sexual;
- b) a prática de comércio ou prestação de serviços particulares no recinto do Hospital;
- c) a utilização, para fins particulares ou para repasse a terceiros, de tecnologia, metodologia, bem como de outras informações de propriedade do Hospital ou por ele obtidas;



Integridade Pessoal e Profissional

d) as ações e reações agressivas ou o desequilíbrio emocional, assim como ofensas ou humilhações a qualquer pessoa, diante de situações de conflito;

e) a utilização de equipamentos ou de outros recursos da Instituição para fins particulares;

f) as conversas e comentários sobre assuntos inadequados, de caráter institucional ou não, em locais de circulação de pessoas, no Hospital ou fora dele;

g) a má utilização do tempo de trabalho;

h) ausentar-se do ambiente de trabalho, sem aviso prévio aos superiores hierárquicos e/ou pares, ainda que seja para assuntos relacionados ao trabalho;

i) o desrespeito às orientações da Segurança e da Medicina do Trabalho, bem como aos dispositivos que normatizam a segurança e a proteção de todos os que trabalham no Hospital, dos clientes, acompanhantes e visitantes;

j) comparecer ao local de trabalho com sinais de embriaguez e/ou odor de bebida alcoólica.

l) a não utilização do uniforme e do crachá de identificação obedecendo os padrões estabelecidos.



Relações com os Cliente e Acompanhantes

Com a finalidade de proporcionar ao cliente a melhor resposta a sua busca, superando suas expectativas, deve-se imaginar estar no lugar do cliente e/ou no do seu acompanhante, conforme o caso, com o objetivo de causar-lhe encantamento por estar sendo atendido com eficácia, eficiência e qualidade.

Para dar credibilidade aos serviços prestados, inclusive no atendimento diferenciado, deve-se demonstrar interesse pela solução de problemas relacionados à Instituição, apresentados pelo cliente ou seu acompanhante, propiciando-lhes informação e orientação seguras.

Nas relações com os clientes e acompanhantes, não serão permitidos:

- a)** omissão em atendê-los devidamente, uma vez que, aqueles que fazem a opção de trabalhar em hospital, não têm o direito de, sob qualquer pretexto, omitir-se e abandonar o atendimento;
- b)** negligência e imprudência na execução de atividades ou de serviços, colocando em risco a segurança dos atendidos;
- c)** manifestação, aos atendidos, de insatisfações pessoais ou profissionais;
- d)** opiniões infundadas ou de caráter pessoal sobre as condições de saúde do cliente, bem como comentários sobre o cliente, dentro ou fora do Hospital, com pessoas que não integram a equipe envolvida no respectivo caso clínico;
- e)** a insinuação, ao cliente, de que eventuais problemas de assistência, em determinado setor do Hospital, tenham tido origem em outro setor;
- f)** utilizar ou subtrair qualquer pertence dos clientes e/ou acompanhantes.



Relações com os Médicos

Deve-se seguir rigorosamente as prescrições e orientações dos médicos a serem proporcionadas ao cliente; zelar pelo bom nome do corpo clínico; comunicar, por escrito, de forma clara e objetiva, a seu superior hierárquico, quando presenciar condutas e comportamentos médicos contrários aos princípios e valores do Hospital, assim como do código de Ética Médica.

Não serão permitidas interferências na relação entre o médico e seu cliente, ou entre o médico e o(s) acompanhante(s) do cliente, nos casos de diagnóstico, de prescrição de procedimentos e medicamentos, bem como de outras condutas médicas.

Não será aceito, sob qualquer hipótese, o exercício de atividades profissionais particulares para os médicos do Hospital, o uso do cargo, da função ou de informações com objetivo de obter ganhos particulares, bem como para dificultar ou criar condições privilegiadas.



Relações com os Colegas de Trabalho

As relações com os colegas de trabalho devem ser fundamentadas pelo respeito mútuo, honestidade, cortesia e pela lealdade, uma vez que o princípio básico de relacionamento profissional, no Hospital, é o trabalho em equipe integrado a um ambiente harmonioso.

Nas relações com os colegas de trabalho no Hospital, não será permitido:

- a)** denegrir a imagem de colegas, fazendo comentários e críticas sobre sua conduta pessoal ou sobre seu desempenho profissional;
- b)** permitir que dificuldades porventura existentes, de caráter pessoal ou de grupos, possam prejudicar o bom relacionamento profissional na Instituição;
- c)** iniciar boatos, falsas informações e similares, ou dar continuidade a eles;
- d)** boicotar ou dificultar procedimentos de trabalho e omitir informações que facilitem ou ajudem o colegas a executar suas funções.
- e)** Não será permitido combinar, compartilhar ou omitir informações sobre atitudes dos colegas que desrespeitem este código de ética.



Atuação dos Líderes

Os líderes têm por obrigação fazer uma administração competente, justa e ética na supervisão geral de sua área, na liderança de sua equipe, na execução dos planos de trabalho propostos, no cumprimento das metas estabelecidas nos planejamentos, nas tarefas interdisciplinares com os seus pares e na demonstração, à Diretoria do Hospital, do cumprimento dos indicadores a eles propostos.

Constituem atitudes éticas dos líderes:

- a) participar, junto com o Assessoria de Gestão de Pessoas do Hospital, do processo de recrutamento e seleção de novos colaboradores;
- b) empenhar-se para manter um bom clima operacional em sua área;
- c) zelar pelo patrimônio do Hospital Unimed Maceió que lhe for confiado e orientar o seu uso;
- d) receber sugestões, reclamações ou denúncias de seus subordinados, encaminhando-as à autoridade competente, quando for o caso;
- e) elogiar e/ou advertir pessoalmente os seus liderados quanto ao desempenho, não delegando a terceiros essa



Atuação dos Líderes

função, fornecendo informações para o devido registro dos eventos ocorridos na vida laboral do colaborador;

f) cumprir os prazos estabelecidos para entrega de trabalhos (relatórios, projetos, planos de ações etc);

g) fazer o que estiver ao seu alcance para viabilizar (proporcionar) a si próprio e à sua equipe um saudável equilíbrio entre vida pessoal e profissional; e,

h) não tolerar ou exercer atitudes que configurem qualquer forma de assédio, moral ou sexual, no ambiente do trabalho.

Não será permitido o uso da função/relação superior na hierarquia para solicitar favores ou serviços pessoais, para si ou para terceiros.

Os líderes devem ser respeitados em sua individualidade, compreendidos em sua personalidade e ter o seu mérito reconhecido.



Sigilo Profissional

Nos termos que dispõem sobre a normatização do sigilo médico, constitui obrigação de todos, dentro ou fora do Hospital, manter sigilo sobre:

- a)** todas as informações relativas ao paciente, quer obtidas mediante diagnósticos e exames, quer obtidas mediante outros procedimentos pertinentes ao exercício profissional;
- b)** tudo aquilo que for presenciado durante todo e qualquer ato médico;
- c)** o estado de saúde do paciente, bem como o andamento do tratamento.

Não será aceita a quebra do sigilo, salvo nos casos previstos em leis ou regulamentos lícitos.



Relações com os Fornecedores

No processo de contratação de fornecedores deve ser levado em consideração o melhor custo-benefício, baseado em:

- a) condições técnicas e de perícia da empresa para a execução do serviço ou para a venda do produto;
- b) postura ética, idoneidade e imparcialidade na apresentação de produtos e serviços;
- c) atendimento aos interesses do Hospital, em relação a qualidade, preços e condições de pagamento.

Ao se discutir o melhor custo-benefício para o Hospital na negociação com os fornecedores, não será permitido o recebimento de comissões financeiras ou de quaisquer outras vantagens pessoais, nem a contratação de serviços ou a compra de produtos em troca de favores individuais.

Para não prejudicar o processo de concorrência e para manter o compromisso de qualidade junto aos clientes do Hospital, também não será permitido o favorecimento a fornecedores, nem a negociação com fornecedores de caráter duvidoso.



Relações com os Concorrentes

O Hospital Unimed Maceió é defensor da concorrência leal em todas as suas relações, por isso, as instituições de saúde similares devem ser tratadas com o mesmo respeito com que o Hospital Unimed Maceió espera ser tratado.

Nas relações com os concorrentes, não será permitido fornecer informações de propriedade do Hospital Unimed Maceió, nem manter contatos pessoais ou virtuais com o concorrente visando a transmitir-lhe dados sigilosos, sejam técnicos, científicos e resultados que o Hospital disponibiliza apenas a pessoas que nele trabalham.



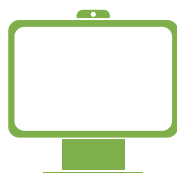
Relações com o Meio ambiente

As relações do Hospital com a comunidade devem pautar-se por comportamentos e atitudes éticas que visem a auxiliar na formação de um conceito de saúde adequado à sociedade como um todo.

Cuidados devem ser tomados com material perfurante, cortante ou contaminado, evitando expor a comunidade a riscos potenciais.

Os profissionais atuantes no Hospital Unimed Maceió deverão responsabilizar-se pelo cumprimento das normas pertinentes, evitando danos à sociedade e à imagem da Instituição.

Constituem ações de ética ambiental, entre outras, evitar fumar nas dependências do Hospital, evitar alimentar-se em áreas impróprias dentro do Hospital, manter os banheiros em perfeitas condições de higiene depois de utilizá-los, consumir ou utilizar água e energia elétrica sem desperdício, fazer uso adequado dos recipientes para lixo, não despejar material contaminante em ralos, pias, vasos sanitários e solo.



Relações com a Informática

Os computadores, impressoras e demais equipamentos de Informática do Hospital, seus respectivos recursos, bem como os recursos de rede devem ser utilizados somente para os serviços da Instituição, salvo sob autorização prévia da liderança imediata.

Nos recursos dos computadores e da rede incluem-se o correio eletrônico (e-mail), o fax, o telefone (áudio), o correio de voz, a vídeo-conferência, os serviços de Internet, hardwares, softwares, impressoras, copiadoras e outros recursos de mídia eletrônica e impressa.

É direito do Hospital filtrar qualquer conteúdo que possa ser acessado em seus computadores.

Com o objetivo de garantir a utilização adequada dos computadores e da rede, não será permitido acessar jogos recreativos, material pornográfico e demais assuntos não relacionados ao trabalho do usuário.

Todas as informações computacionais, hardwares e softwares de propriedade do Hospital deverão ser devolvidos quando o usuário encerrar seu trabalho na mesma instituição.



Infrações e Penalidades

A ação, a omissão ou a conivência que impliquem desobediência ou inobservância das disposições do Código de Conduta Ética do Hospital Unimed Maceió é considerada infração à ética.

As penalidades a que os infratores estão sujeitos são:

- a)** advertência verbal;
- b)** advertência por escrito;
- c)** suspensão;
- d)** demissão sem justa causa;
- e)** demissão por justa causa.

O empregador poderá aplicar uma penalidade para cada infração, nos termos das disposições legais, de acordo com a gravidade da falta e com as circunstâncias atenuantes ou agravantes ao infrator.

São consideradas circunstâncias atenuantes ao infrator:

- a)** ter procurado agir, logo após a infração, por sua espontânea vontade e com eficiência, para evitar ou minimizar as conseqüências do seu ato;
- b)** ter bons antecedentes profissionais;
- c)** ter confessado, espontaneamente, ser o autor da infração.

São consideradas circunstâncias agravantes ao infrator:

- a)** ser reincidente;
- b)** causar sérios problemas ou graves danos;
- c)** facilitar ou assegurar a execução, a ocultação, a impunidade ou a vantagem de outra infração;
- d)** ter maus antecedentes profissionais.



Ações perante Dúvidas e Descumprimento do Código de Conduta Ética

As pessoas que trabalham no Hospital, sempre que tiverem dúvidas sobre este Código, bem como sobre o seu cumprimento, deverão:

- a) procurar orientação quanto à conduta correta, uma vez que este Código apresenta situações vivenciadas no cotidiano do Hospital, mas sem prever todas as situações que eventualmente possam surgir;
- b) comunicar ao respectivo gerente ou à diretoria de área as questões de conflito em que a pessoa se vir envolvida;
- c) informar ao superior hierárquico, por escrito, fatos que contrariem este Código ou que possam prejudicar o Hospital e, na impossibilidade de informar ao primeiro, comunicar-se com o Comitê de Ética ou com a Diretoria do Hospital Unimed;
- d) comunicar irregularidades por escrito, quando for o caso, ao Comitê de Ética, para que as devidas providências sejam tomadas;

A Diretoria do Hospital está aberta a sugestões, denúncias e críticas construtivas, que visem ao aprimoramento dos serviços da Instituição e das relações de trabalho dentro dela.



Gestão do Código de Conduta Ética

A gestão do Código de Conduta Ética cabe à Diretoria do Hospital Unimed Maceió, que autorizará a sua divulgação, aplicação e atualização, bem como oferecerá subsídios para as decisões do Comitê de Ética.

Caberá ao Departamento de Recursos Humanos, em conjunto com o líder da área, comunicar ao infrator as penalidades.

O Comitê de Ética será presidido por um membro da Diretoria do Hospital e será composto por médicos, gerentes e coordenadores, escolhidos pela diretoria.

As reuniões do Comitê de Ética serão realizadas por convocação de seu presidente.

Os casos omissos neste Código serão resolvidos pelo Comitê de Ética ou, em situações que demandem urgência, pelo diretor do mesmo Comitê ou seu substituto.



Glossário

Assédio moral - conduta abusiva que exponha o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras.

Cidadania - uso dos direitos civis e políticos do indivíduo em um Estado, com simultânea responsabilidade pela proteção dos direitos dos demais cidadãos. Aplica-se, por extensão, às empresas, para definir um relacionamento ético e construtivo com a sociedade.

Código de Conduta Profissional - guia de orientação para o colaborador em todos os seus relacionamentos internos e externos. O Código deve materializar os princípios éticos e os valores da Organização.

Conflitos de interesses - situações em que o interesse de uma pessoa colide com os objetivos do grupo ou da empresa.

Cultura organizacional - conjunto de idéias e padrões de comportamento que caracterizam uma determinada organização.

Moral - “Conjunto de normas de comportamento aceitas conscientemente por toda a sociedade.” (A. C. Vasquez)

Princípios - crenças e valores que orientam a conduta moral.

Valores – ideais, normas ou traços culturais cuja importância é decisiva em nossos processos de escolha.



Hospital
Unimed
Maceió



Rumo à
Excelência

