



# Manual de Conduta Ética Organizacional

Instituto de Infectologia Emilio Ribas

2016

*Versão II*

## ÍNDICE

<b>Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>do direcionamento das ações</b>	<b>4</b>
<b>das políticas de gestão</b>	<b>4</b>
<b>do patrimônio institucional</b>	<b>4</b>
<b>da postura pessoal profissional</b>	<b>5</b>
<b>das relações com clientes e acompanhantes</b>	<b>5</b>
<b>das relações com os colegas de trabalho</b>	<b>6</b>
<b>da atuação das lideranças</b>	<b>6</b>
<b>do sigilo profissional</b>	<b>8</b>
<b>do ensino e da pesquisa</b>	<b>8</b>
<b>da relação com os fornecedores</b>	<b>10</b>
<b>das relações com o meio ambiente</b>	<b>10</b>
<b>da comunicação interna e externa</b>	<b>11</b>
<b>das disposições finais</b>	<b>11</b>
<b>Principais compromissos éticos do IIER</b>	<b>12</b>

## MANUAL DE CONDUTA ÉTICA DO INSTITUTO DE INFECTOLOGIA EMILIO RIBAS

### APRESENTAÇÃO

O Instituto de Infectologia Emilio Ribas é um Centro de Referência para atendimento e formação médica e multiprofissional na área de doenças infecciosas e parasitárias de alta complexidade, com atendimento exclusivo dos usuários do SUS.

A elaboração deste Manual de Conduta Ética é um trabalho conjunto dos servidores deste IIER e que têm por objetivo uma convivência diária baseada nos valores morais, solidários, liberdade, responsabilidade, respeito e consciência coletiva de trabalho, visando promover responsabilidade social entre todos os servidores e usuários do IIER.

Todos os servidores do hospital e os prestadores de serviços de qualquer natureza devem se comprometer a seguir este Manual de Conduta Ética, tanto no ambiente hospitalar, como nos eventos de qualquer natureza, promovidos ou patrocinados pelo Instituto.

**Nossa Missão** - Praticar assistência, ensino e pesquisa em saúde, na prevenção e no tratamento das doenças infecciosas.

**Nossa Visão** - Ser um centro de referência reconhecido pela sociedade e comunidade científica por sua excelência na assistência, ensino e pesquisa.

#### **Nossos Valores**

**Ética** – *Não fazer ao outro o que não faria para si mesmo*

**Excelência** – *Sempre é possível fazer o melhor*

**Humanismo** – *Valorizar o próximo*

**Sustentabilidade** – *Uso consciente dos recursos*

**Pioneirismo e Inovação** - *Práticas inovadoras*

## **Do direcionamento das ações**

Este manual delimita a conduta esperada pelos servidores do IIER, entretanto cabe a cada um de nós tomarmos sua própria decisão, considerando seus princípios e valores pessoais.

A boa conduta e respeito aos valores institucionais são de responsabilidade de todos os servidores e reflete a imagem do hospital, lembrando que todos os dias somos avaliados por nossos colegas, pacientes, fornecedores e comunidade em que vivemos e trabalhamos.

Cada servidor é responsável pela atividade que desenvolve e deve se lembrar da importância que seu trabalho tem na busca do objetivo comum do hospital.

## **Das políticas de gestão**

**Política de qualidade** – Promover a melhoria contínua dos processos de trabalho, visando a satisfação dos pacientes.

**Política de Recursos Humanos** – Desenvolver a formação dos servidores, bem como estimular o compromisso profissional e a integração das equipes, respeitando as diferenças e dificuldades individuais, mantidas as diretrizes e missão institucional.

**Política de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida** – Promover a qualidade de vida no ambiente profissional, garantindo, alterando e melhorando os processos de trabalho com foco na segurança, por meio da aculturação dos servidores, zelando pelas Normas Regulamentadoras, como a NR32, a fim de que todos os servidores sejam tratados de forma justa e motivadora no exercício de suas atividades laborais.

**Política de Assistência, Ensino e Pesquisa** – Estimular o ensino e a pesquisa, no âmbito da atuação do IIER.

**Política de Humanização** – Expandir a política de humanização por meio da melhoria da qualidade no atendimento e fortalecimento dos valores institucionais.

## **Do Patrimônio institucional**

O hospital disponibiliza local e ferramentas para o desenvolvimento do trabalho e em contrapartida espera que cada servidor respeite e proteja o patrimônio institucional incluindo:

- Instalações
- Materiais médico hospitalar
- Materiais administrativos
- Mobiliário
- Equipamentos
- Informações confidenciais
- Conhecimento

Não será permitido:

- A utilização de equipamentos, tecnologias, metodologia ou outros recursos de propriedade da Instituição ou por ela obtida para fins particulares;
- Desrespeito às regras do Setor de Patrimônio ou omitir informação sobre extravio de equipamentos.

**Caso o servidor não tenha o devido conhecimento para lidar com algum elemento do patrimônio deve solicitar treinamento para o seu manuseio.**

**A movimentação de bens patrimoniais deve respeitar as regras institucionais.**

### **Da postura pessoal e profissional**

A postura pessoal e profissional deve ser observada por todos os servidores e para transmitir confiança nas informações repassadas aos pacientes, os servidores devem atuar com honestidade, competência, discrição e sensibilidade, considerando o trabalho em grupo e a imagem institucional.

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

- 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;
- Ações e reações agressivas ou o desequilíbrio emocional, assim como ofensas ou humilhações a qualquer pessoa, diante de situações de conflito;
- Conversas e comentários sobre assuntos inadequados, de caráter institucional ou não, em locais de circulação de pessoas, no Hospital ou fora dele;
- A má utilização do tempo de trabalho;
- Ausentar-se do ambiente de trabalho, sem aviso prévio aos superiores hierárquicos e/ou pares, ainda que seja para assuntos relacionados ao trabalho;
- 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;
- Comparecer ao local de trabalho com sinais de embriaguez e/ou odor de bebida alcoólica;
- A não utilização do uniforme e do crachá de identificação, obedecendo aos padrões estabelecidos;
- Incorreção da imagem pessoal do servidor, demonstrado através do uso de roupas, calçados, acessórios e linguagem verbal, incompatíveis com as exigências da Instituição;
- Excesso de ruídos como conversa e som em volumes que interfiram na comunicação;
- Comportar-se indevidamente em público quando estiver usando qualquer forma de identificação do Instituto ou veículo com logotipo da Instituição, bem como expor de forma comprometedora a imagem 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 o mesmo não se repita.**

### **Das relações com clientes e acompanhantes**

O relacionamento com os clientes e acompanhantes deve ser pautado no acolhimento e humanismo - Valorizar o próximo.

O atendimento aos clientes deve transparecer credibilidade e interesse pela solução do problema apresentado.

No relacionamento com os clientes não serão permitidos:

- A omissão, sob qualquer pretexto, do atendimento ao cliente;
- Negligência e imprudência na execução de atividades ou de serviços, colocando em risco a segurança dos atendidos;
- Identificação do paciente por formas desrespeitosas ou preconceituosas, bem como por número, código ou pelo nome de sua doença ou agravamento da sua saúde;
- Apresentar opiniões infundadas ou de caráter pessoal sobre as condições de saúde do cliente, bem como comentários sobre o mesmo, dentro ou fora do Hospital, com pessoas que não integram a equipe envolvida no respectivo caso clínico;
- Sonegação, ao paciente ou seu acompanhante, do conhecimento das normas e regulamentos do Instituto;
- Desatenção no manuseio de documentos relativos ao prontuário do paciente, acarretando perda ou extravio de suas informações, assim como, a alteração de documentos, omissão de anotações, orientações, informações ou dados do prontuário do paciente, rasuras ou anotações ilegíveis, de forma a dificultar a compreensão do mesmo;
- Manifestação ou demonstração, aos usuários, de insatisfações pessoais ou profissionais;
- Insinuações e críticas a Instituição ou a determinado setor, decorrente de eventuais ocorrências na assistência;
- Acesso, manuseio ou utilização de bens e itens pertencentes aos pacientes e seus acompanhantes;

### **Das 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.

No relacionamento com os colegas não serão permitidos:

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

### **Da atuação das lideranças**

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.

Cabe aos líderes do IIER:

- Empenhar-se para manter um bom clima operacional em sua área;
- Zelar pelo patrimônio da instituição que lhe for confiado e orientar o seu uso;
- Receber sugestões, reclamações ou denúncias de seus subordinados, encaminhando-as à autoridade competente, quando for o caso;
- Elogiar e/ou advertir pessoalmente os seus liderados quanto ao desempenho, não delegando a terceiros essa função, fornecendo informações para o devido registro dos eventos ocorridos na vida laboral do colaborador;
- Cumprir os prazos estabelecidos para entrega de trabalhos (relatórios, projetos, planos de ações etc.);
- 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;
- 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.**

### **Do sigilo profissional**

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

- Manter a imagem e identidade do paciente preservada, respeitando seus valores éticos, morais e culturais, independente de seu estado de consciência;
- Toda a informação relativa ao paciente quer obtida mediante diagnósticos e exames, quer obtida mediante outros procedimentos pertinentes ao exercício profissional;
- Todo e qualquer ato médico presenciado;
- 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.**

### **Do ensino e da Pesquisa**

As atividades de ensino praticadas no IIER têm como objetivo fundamental capacitar estudantes e profissionais na atenção especializada à saúde de crianças e adultos, tendo como base as habilidades técnicas necessárias para a prática clínica em áreas afins com a Infectologia e a visão priorizada para as questões inerentes à Saúde Pública. A capacidade de gerenciamento e comunicação aliada à atualização constante e o estímulo à produção científica despontam como objetivos complementares a serem alcançados pelos alunos e estagiários, assim como a busca pelo compromisso com a ética e a postura digna de profissionais humanistas e humanizados.

Os programas de ensino e pesquisa do IIER adotam os princípios indissociáveis aprovados pela Associação Internacional de Universidades, convocada pela UNESCO em 1950 e em 1998, a saber:

- o direito de buscar conhecimento por si mesmo e de persegui-lo até onde a procura da verdade possa conduzir;
- a tolerância em relação a opiniões divergentes e a liberdade em face de qualquer interferência política;
- a obrigação, enquanto instituição social, de promover, mediante o ensino e a pesquisa, os princípios de liberdade e justiça, dignidade humana e solidariedade, e de desenvolver ajuda mútua, material e moral, em nível nacional e internacional.

São premissas do ensino praticado no IIER:

- considerar e priorizar o cuidado aos pacientes como o centro de toda oportunidade de aprendizado existente na instituição;
- o cumprimento das determinações legais pertinentes, tais como as que regem o Ensino Superior no Brasil, a Lei do Estágio e outras similares, os Códigos de Ética das diversas profissões atuantes na área da saúde, as diretrizes e resoluções de entidades como as



Comissões Nacional e Estadual de Residência Médica e os regimentos internos do próprio IIER;

- cabe à Diretoria do Serviço de Ensino e Pesquisa, da Divisão Científica, coordenar e documentar todas as atividades de ensino na instituição;
- o cumprimento dos Programas Pedagógicos de cada estágio ou curso (por parte dos alunos e do Corpo Clínico) deve ser prioritário no que se refere a horários e compromissos pré-estabelecidos, salvo exceções de caráter assistencial de urgência;
- a relação interpessoal entre todos (alunos, pacientes, professores, funcionários e gestores) deve ser conduzida dentro do respeito e da civilidade, não sendo aceitos atos de violência ou ofensas mútuas.

São premissas das atividades de pesquisa científica realizadas no IIER:

- considerar e priorizar o cuidado aos pacientes como o centro de toda oportunidade de pesquisa científica existente na instituição;
- o cumprimento das determinações legais pertinentes tais como a Constituição Federal e demais documentos que asseguram os direitos de cada cidadão, as resoluções e normas que regem as pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil, as diretrizes e boas práticas acadêmicas e universitárias, os Códigos de Ética das diversas profissões atuantes na área da saúde e os regimentos internos do próprio IIER;
- coordenar e documentar todas as atividades de pesquisa científica na instituição e submetê-las à aprovação prévia pelas instâncias competentes conforme fluxos e processos previamente estabelecidos;
- todo e qualquer produto de pesquisa científica envolvendo o hospital (seja como campo de pesquisa, seja como instituição de origem dos pesquisadores) deve incluir os devidos créditos ao IIER associados ao mérito individual conforme os critérios protocolares de coautoria;

#### **Da relação com os fornecedores**

A relação com os fornecedores está pautada pelos princípios da Lei nº 8.666 que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

No desenvolvimento de suas atividades, cabe aos responsáveis:

- Tratar os fornecedores com isenção e profissionalismo, rejeitando qualquer tentativa de favorecimento;
- Pautar as negociações por critérios objetivos que levem em conta qualidade, preço e prazo, de acordo com as Normas e Regras vigentes;
- Manter confidencialidade sobre os procedimentos internos ou qualquer informação obtida em razão do exercício da função;
- Zelar para que os fornecedores participantes dos certames licitatórios resguardem a confidencialidade das informações;
- Contribuir para o melhor resultado final, prezando sempre pela ética e transparência;

**Não será permitido aceitar presentes e outros favores que possam criar um conflito de interesse real ou potencial.**

### Das relações com o meio ambiente

A Instituição deve adotar um comportamento ético e contribuir para o desenvolvimento sustentável, melhorando simultaneamente, a qualidade de vida de seus servidores, comunidade local e da sociedade como um todo.

Sensibilizar a força de trabalho sobre a conscientização socioambiental, mostrando a importância do ambiente em que trabalhamos, despertando a cultura de preservação e responsabilidade com o meio ambiente.

Realizar ações que visam à redução de impactos ambientais

- Separação e destinação correta dos resíduos;
- Reciclagem;
- Campanhas de economia de água e energia;
- Conscientização das equipes através de treinamentos internos.

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

### Da comunicação interna e externa

A internet e a intranet do IIER são importantes ferramentas de comunicação e informação.

A comunicação interna e externa deve:

- Manter cordialidade no trato;
- Garantir a integridade das informações fornecidas oficialmente;
- Divulgar e garantir que, somente os profissionais indicados para exercer o papel de porta-voz, estão autorizados a falar em nome da Instituição.

A vinculação da imagem da Instituição deverá se dar de forma clara, completa, acessível e despida de omissões ou contradições, seguindo as regras estabelecidas pelo Manual da Marca do IIER, disponível na Intranet do Hospital.

**É vedado a todos os servidores usar as informações institucionais, para favorecer a si próprio ou a outrem.**

### Das disposições finais

O IIER não tem restrições a que os servidores exerçam seus direitos político-partidários, desde que em caráter estritamente pessoal e sem prejuízo de suas atividades profissionais.

Em caso de dúvidas sobre a interpretação deste Manual de Conduta Ética ou de como agir, em alguma situação, consulte seu superior imediato, a área de recursos Humanos ou o Comissão de Ética de sua categoria profissional.

## **PRINCIPAIS COMPROMISSOS ÉTICOS DO IIER**

### **DIRETORIAS:**

Proteger e buscar investimentos que possibilitem a evolução do Instituto.

### **AUTORIDADE:**

Atender de forma sistemática, as legislações vigentes dentro do princípio do estado de direito.

### **USUÁRIOS:**

Prestar assistência médico hospitalar com alta qualidade respeitando os compromissos assumidos e mantendo uma comunicação aberta e transparente.

### **FUNCIONÁRIOS/SERVIDORES:**

Oferecer condições de ambiente saudável e seguro. Estimular o esforço e o desempenho no trabalho, por meio de treinamento adequado e reconhecimento das contribuições individuais. Respeitar a liberdade e a privacidade das pessoas, coibir qualquer tipo de discriminação, estimulando a qualidade de vida. Desaprovar o uso de cargos e funções para obter vantagens pessoais.

### **INFORMAÇÕES COOPERATIVAS E INDIVIDUAIS:**

Zelar pela veracidade e exatidão das informações prestadas e manter a confidencialidade daquela de natureza pessoal relativa a servidores/funcionários e clientes. Coibir a divulgação de informações institucionais, corporativas e de cliente de caráter reservado e confidencial.

### **MEIO AMBIENTE:**

Promover a melhoria contínua do desempenho ambiental e orientar suas ações em conformidade com os princípios do desenvolvimento sustentável.