



H.Olhos
SÃO GONÇALO

R E S I D E N T E

MANUAL DE CONDUTA



H.Olhos

SÃO GONÇALO

ÍNDICE

1. Apresentação	4
2. H.Olhos São Gonçalo	4
3. Estratégia Corporativa	5
4. Direitos e Deveres	5
5. Tecnologia da Informação	12
6. Segurança da Informação	12
7. Qualidade e Acreditação Hospitalar	13
8. Orientações Administrativas	13
9. Cumprimento Do Manual	15
10. Termo De Compromisso	17



1. APRESENTAÇÃO

O Manual de Conduta dos Médicos Residentes do H. Olhos São Gonçalo traz as normas em relação à postura, os direitos e deveres do residente. Também aborda, resumidamente, questões sobre ética, seus desdobramentos e requisitos para que ela aconteça. O caminho em busca da ética pode ser sinuoso, repleto de questionamentos e indecisões sobre a escolha mais adequada. No âmbito profissional, é comum o residente ter dúvidas sobre como se comportar diante de determinadas situações.

Este Manual visa contribuir para o desenvolvimento de um comportamento ético que proporcione bem-estar e melhores condições de trabalho a todos os médicos residentes do H. Olhos São Gonçalo. Ele é um elemento estratégico para que nossa equipe esteja ciente dos valores da instituição e das práticas que norteiam nossa relação com colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros.

Boa leitura!

2. H. OLHOS SÃO GONÇALO

Idealizado para ser o principal centro de referência da região, a Oftalmoclínica, fundada em 1993, já trazia em seu DNA a marca da excelência. O H. Olhos São Gonçalo é a evolução desse conceito. Esta mudança é parte do processo de modernização da estrutura para oferecer ainda mais conforto e qualidade no atendimento, feito por especialistas em oftalmologia capacitados nos mais importantes centros do país e do exterior. Contamos com equipamentos diagnósticos e cirúrgicos de ponta, o que garante ao paciente mais segurança, eficiência, agilidade, conforto e praticidade.

A eficiência na realização de cirurgias de Catarata, Glaucoma, Estrabismo, Plástica Ocular, Transplante de Córnea, Retina e Vítreo também é um diferencial. A busca permanente por atualização e aprimoramento técnico-científico faz do H. Olhos São Gonçalo um importante polo de ensino em todo o estado do Rio de Janeiro. Por meio do Programa de Residência Médica (PRM), preparamos os futuros especialistas que continuam a prestar um serviço de qualidade com a marca e valores do H. Olhos São Gonçalo.



3. ESTRATÉGIA CORPORATIVA

VISÃO

Ser o Hospital Oftalmológico de referência do município de São Gonçalo, Região Litorânea e Serrana do Norte Fluminense.

MISSÃO

Prestar serviço de oftalmologia com qualidade e segurança abrangendo assistência, ensino e pesquisa.

VALORES

Humanização e Acolhimento; Respeito; Eficiência e Resolutividade; Educação Continuada; Ética; Verdade; Tecnologia e Inovação.

4. DIREITOS E DEVERES

4.1. Direito dos Residentes:

- Ser bem tratado e respeitado durante o horário de trabalho, dentro da instituição, por colegas, pacientes e parceiros;
- Ter direito a conhecer as próprias responsabilidades e o ambiente de trabalho, com o intuito de contribuir para o desenvolvimento da instituição;
- O H. Olhos São Gonçalo reconhece que todos os residentes precisam de infraestrutura adequada. Por isso, sempre haverá investimento para ampliação e para a melhoria de equipamentos, espaços e procedimentos.

4.2. Dever dos Residentes:

4.2.1. No desenvolvimento das atividades:

- Agir com transparência, demonstrando na prática os bons valores e princípios éticos;
- Agregar e estimular a participação e a troca de informações dentro da instituição. Uma equipe com ideias alinhadas tende a ter melhores resultados;
- Cumprir os compromissos assumidos é uma obrigação pessoal e profissional, e deve ser feita com atenção;



- Ser flexível para adequar-se tanto às demandas da atividade profissional quanto às do cliente é essencial para uma boa relação interpessoal;
- Obedecer à confidencialidade das informações a respeito da instituição, dos clientes, dos fornecedores e dos parceiros;
- Não usar ou estar sob o efeito de drogas, lícitas ou ilícitas, e não portar esse tipo de substâncias ou armas no ambiente de trabalho;
- Vestir-se de forma adequada, com trajes sociais e jaleco com identificação, obedecendo às orientações da Norma Regulamentadora 32 (NR 32).

O H. Olhos São Gonçalo não atende cortesia, exceto em casos autorizados pela direção (ex.: emergências no pós-operatório).

4.2.1.1. No Centro Cirúrgico:

- Pertences pessoais deverão ser guardados nos armários do Estar Médico;
- Não é permitido entrada com adornos;
- Não é permitida a entrada de celular dentro das salas cirúrgicas;
- Os prontuários deverão ser avaliados antes da entrada do paciente no centro cirúrgico;
- Ao final das cirurgias, os prontuários deverão ser entregues à enfermeira, preenchidos e carimbados;
- Intercorrências deverão ser comunicadas ao circulante da sala, registradas em prontuário e em formulário próprio de Notificação de Incidente;
- É expressamente obrigatório o cumprimento dos protocolos de segurança do paciente, principalmente referente ao que compete a Cirurgia Segura, incluindo a realização do check-list.

4.2.2. Com a estrutura do trabalho:

- Manter a ordem e a higiene no local de trabalho, seguindo as normas da vigilância sanitária;
- Zelar pelos equipamentos e bens patrimoniais da instituição, utilizando-os de forma segura, racional e unicamente para desenvolver as atividades profissionais;



- Sempre que possível, economizar recursos à sua disposição (água, energia elétrica, papel, celular etc.).

4.2.3. Com os colegas de trabalho:

- O residente deve ser reconhecido como único e ter sua subjetividade preservada;
- Respeite sempre a diferença de opinião e a diversidade entre os colegas;
- Ser gentil ao solicitar ajuda ou cobrar alguma tarefa de um colega;
- O relacionamento entre colegas não deve influenciar no desenvolvimento e na postura de trabalho;
- Solicite, sempre que necessário, o apoio dos colegas, independentemente do nível de hierarquia, para trocar ideias sobre o trabalho ou sobre situações inusitadas. Isso traz benefícios e fortalece ainda mais as relações;
- Em caso de conflitos pessoais ou de valores, no cotidiano ou na realização de algum trabalho específico, comunique imediatamente ao seu preceptor ou coordenador da unidade. Isso permite solucionar mais rápido a situação.

4.2.4. Com os pacientes:

- Atenda o paciente com eficiência, profissionalismo e respeito;
- Respeite as decisões dos pacientes, desde que não firam a ética da instituição nem faltem com respeito aos membros da nossa equipe;
- Não fazer comentários ofensivos ou debochados sobre os pacientes, dentro ou fora da instituição. A discrição é importante para construção de uma relação de confiança e respeito. Seja cortês, acima de tudo.

Não toleramos:

- Que nenhum paciente falte com respeito com nossos residentes, que nenhum paciente exija privilégios como furar a fila, prioridade, entre outros;
- Caso ocorra alguma dessas situações, reporte imediatamente à liderança do setor.



4.2.5. Com os representantes:

- Somente será permitida a entrada dos representantes após a devida identificação na recepção principal;
- A nossa relação com representantes e parceiros é pautada no respeito e na igualdade de condições em todos os processos do compromisso firmado;
- Os representantes e parceiros devem estar sempre alinhados com a missão, com a visão e com todos os valores do H. Olhos São Gonçalo.

4.2.6. Com a imprensa:

- O H. Olhos São Gonçalo tem porta-voz próprio e nenhum residente tem permissão para falar em nome da instituição sem autorização prévia;
- Demandas de imprensa devem ser sempre repassadas para o setor de comunicação do H. Olhos São Gonçalo, pelo e-mail gerenciaadm@holhossg.com.br e/ou pelo telefone (21) 3715-9648.

4.2.7. Nas redes sociais:

- Não é permitido criar páginas, perfis, grupos, imagens, vídeos ou informações utilizando o nome do H. Olhos São Gonçalo, exceto com a autorização da diretoria;
- Não é permitido publicar informações confidenciais da instituição ou de nossos pacientes na internet;
- Em suas redes sociais particulares, não expresse opiniões, diretas ou indiretas, associadas ao H. Olhos São Gonçalo;

Lembre-se: todo residente deve zelar pela reputação e pela boa imagem da instituição. Muitas vezes seu comportamento ou comentário, fora do ambiente de trabalho, podem ser mal interpretados e associados com o da instituição, por isso, aja com bom senso e precaução, mesmo em seus perfis pessoais.

- O expediente é dedicado exclusivamente à realização de atividades profissionais. Por isso, não é autorizado acessar as redes sociais, seja por meio dos equipamentos do H. Olhos São Gonçalo ou por meios próprios



(smartphones), para fins pessoais durante o horário de trabalho. Em casos excepcionais, informe a liderança do setor e aguarde a liberação dela para que não haja comprometimento do trabalho.

4.3. Postura:

Todos os residentes devem ter uma postura alinhada com os valores, com a missão e com a visão da instituição. Portanto, ser cortês e gentil com o outro, respeitar a diversidade, esforçar-se para ser produtivo, seja coletivamente, seja individualmente, e contribuir para manter o ambiente de trabalho saudável é o esperado de todos por parte da instituição.

Abaixo, citamos algumas posturas esperadas de um médico residente do H. Olhos São Gonçalo:

1. Contribuir para o desenvolvimento de um bom trabalho em equipe;
2. Comparecer às reuniões quando convocados;
3. Não fazer piadas ou referir-se ao colega ou paciente de maneira jocosa;
4. Não compartilhar informações confidenciais sem autorização;
5. Não desestimular colega, direta ou indiretamente, por meio de críticas;
6. Não utilizar do próprio cargo ou das informações adquiridas durante a atividade profissional para solicitar favores ou pedidos a pacientes, colegas de trabalho ou fornecedores;
7. Não divulgar ou repassar material com pornografia ou conteúdo ilícito, como por exemplo, relacionado a racismo ou à pedofilia;
8. Não ter atitudes de assédios moral e sexual;
9. Não realizar campanha política ou sindical dentro das instalações da instituição;
10. Não receber brindes, presentes, comissões ou alguma vantagem, com intenção de suborno ou de favorecimento, em benefício próprio ou de terceiros. Isso contraria a transparência e a relação do H. Olhos São Gonçalo com seus colaboradores, pacientes, fornecedores e parceiros;
11. Não exercer nenhum tipo de comércio interno em horário de trabalho no ambiente do H. Olhos São Gonçalo;



12. Não se valer de privilégios ou acessar áreas restritas a funcionários, quando estiver frequentando o H. Olhos São Gonçalo como paciente/cliente. Atenção também com comportamentos inadequados. Sua presença é sempre bem-vinda, mas lembre-se que você está no ambiente de trabalho e suas atitudes e comportamentos devem seguir o bom senso;
13. Não entrar ou permanecer na Instituição, usando: bonés ou similares; bermudas de qualquer comprimento; saias acima do joelho; mini blusas, “blusas de frente única” e decotes; chinelos ou similares; sandálias ou sapatos abertos; camisas sem mangas; roupas transparentes.

4.3.1. Cuidados em relação ao outro para um melhor convívio:

Acreditamos que o trabalho em equipe executado de forma coesa e alegre traz bons resultados e bem-estar para todos. Para que isso aconteça, é preciso que o ambiente de trabalho seja agradável para todas as pessoas, independentemente de gênero, etnia, nacionalidade e afins.

Não queremos que nenhum de nossos residentes seja exposto a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho. Para evitar isso, elencamos algumas interações repudiadas pelo H. Olhos São Gonçalo.

Leia com atenção e diante de qualquer dúvida, sugestão ou caso tenha presenciado ou vivenciado alguma dessas ações, converse com o seu preceptor. Se preferir, você também pode reportar à Gerente Operacional Christiane Bezerra.

NÃO ASSEDIE

O crime de assédio sexual consiste no fato de o agente "constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente de sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função" (CP, art. 216-A, caput).

Com relação ao assédio moral, o artigo 136-A do Código Penal Brasil afirma que “depreciar, de qualquer forma, e reiteradamente, a imagem ou o desempenho de servidor público ou empregado, em razão de subordinação hierárquica funcional ou laboral, sem justa causa, ou tratá-lo com rigor



excessivo, colocando em risco ou afetando sua saúde física ou psíquica" no trabalho pode ser considerado como crime.

EVITE TOCAR NOS COLEGAS DE TRABALHO

Tocar uma pessoa em qualquer parte do corpo pode gerar muitas interpretações. Para evitar mal-entendido, constrangimento ou mesmo humilhação, evite tocar os colegas de trabalho desnecessariamente.

NÃO USE XINGAMENTOS

A utilização de palavras de baixo calão, xingamentos de todos os gêneros e qualquer tipo de palavra que possa gerar humilhação ou constrangimento no outro deve ser evitada. Muitas vezes, acreditamos que temos intimidade suficiente para certos comentários. No entanto, o ambiente de trabalho não é um local adequado para esse tipo de teste. Procure sempre tratar com respeito e educação todos a seu redor.

RESPEITE O "NÃO"

A palavra "não" é tão importante no ambiente de trabalho quanto o "obrigado" e o "por favor". Essa negativa pode ser expressa verbalmente, com um olhar ou com um gesto. Diante de qualquer negação, obedeça prontamente.

NÃO PRATIQUE BULLYING

Muitas vezes um colega de trabalho, por motivos diversos, como alguma deficiência, vestimenta ou trejeitos, sofre de abuso verbal de colegas. Essa prática, popularmente conhecida como Bullying, cria um ambiente nocivo para todos e é condenada por nós.

EVITE FAZER PIADAS

Às vezes, para deixar o ambiente de trabalho mais leve costumam-se fazer piadas. No entanto, piadas de cunho sexual, racial, cultural, religioso, étnico, social ou que façam referência a minorias sociais, como LGBTQs, pessoas com deficiência física ou mental, tendem a constranger ou gerar situações de desconforto. Portanto, não as faça.

Acreditamos que essas simples práticas podem gerar um ambiente de trabalho mais inclusivo e livre de qualquer tipo de assédio. Contamos com você para que isso aconteça.



5. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Os sistemas de computação e equipamentos de comunicação eletrônica são bens do H. Olhos São Gonçalo e são fornecidos como ferramentas para permitir aos médicos residentes melhor desempenho de suas tarefas. O seu uso é exclusivo para as atividades de interesse da Instituição.

6. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- É proibido utilizar os meios eletrônicos da empresa (e-mail, telefone, correio de voz etc.) para envio ou recebimento de conteúdos indevidos;
- É expressamente proibida qualquer alteração na configuração de computadores ou notebooks da empresa;
- É proibido armazenar conteúdo indevido e/ou particular, efetuar downloads de programa da web sem autorização prévia, bem como instalar e utilizar software não licenciados;
- Os meios de comunicação eletrônicos devem ser utilizados de forma que preze o senso comum e que atenda os objetivos institucionais;
- As senhas disponibilizadas pela instituição ao residente para acesso aos sistemas são de uso pessoal e intransferível e, na qualidade de usuário, o médico residente é o responsável exclusivo pelo seu uso;
- Os usuários que não respeitarem as regras de segurança dos meios de comunicação eletrônicos do H. Olhos São Gonçalo poderão ser responsabilizados legalmente;
- A divulgação de qualquer informação interna com qualquer meio de comunicação, incluindo imprensa, redes sociais, órgãos acadêmicos, visitantes ou terceiros, deve ser feita somente após autorização formal da Administração;
- Não é permitido copiar e/ou imprimir qualquer documento da instituição, para utilização fora do ambiente de trabalho, sejam eles documentos relacionados à Qualidade, Prontuários e outros que envolvam sua atividade.



6.1. Prontuário (Físico ou Eletrônico)

Prontuário médico é o documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

É de responsabilidade da equipe assistente, o registro de todas as informações clínicas/cirúrgicas do paciente, bem como a obrigatoriedade assinar e carimbo ou nome legível do profissional e respectiva inscrição no conselho de classe.

O prontuário é considerado documento legal que respalda a conduta multiprofissional e representa o principal meio de prova da conduta médica, pois as informações lá registradas gozam de presunção de veracidade.

7. QUALIDADE E ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

O H. Olhos São Gonçalo possui um escritório de qualidade, considerado um processo gerencial, pois fornece um apoio estratégico à estrutura hospitalar.

A Acreditação é um processo em que as organizações de saúde adquirem reconhecimento público e proporcionam a qualidade dos serviços prestados. É também, um método de avaliação e certificação que busca promover a qualidade e a segurança da assistência no setor saúde.

- A participação ativa dos residentes médicos neste processo ocorrerá durante toda a sua especialização.

8. ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS

A relação do H. Olhos São Gonçalo com seus médicos residentes é de respeito e confiança. Para que todos possam realizar suas atribuições e conhecer suas responsabilidades, há uma série de orientações administrativas que devem ser seguidas. Elas estão listadas a seguir:



8.1. Rotina e Horários:

- Cada residente possui atribuições distintas, cujo conhecimento deve ser de responsabilidade de quem as executa. As tarefas devem ser realizadas de acordo com a demanda, prazo e sempre da melhor forma possível. Diante de dúvidas, procure o seu supervisor/preceptor para esclarecê-las;
- Respeitar e cumprir os horários de trabalho estabelecidos para cada setor é obrigação de todos;
- A jornada de trabalho do programa de residência médica é estabelecida de acordo com a comissão de residência médica (COREME) e as Normas e Portarias do MEC.

8.2. Orientações para registro de ponto:

- A frequência dos residentes será controlada de acordo com o registro manual do ponto;
- A folha de Registro do Ponto estará disponível na secretaria do PRM.
- As marcações de ponto devem ser rigorosamente observadas:
- É de responsabilidade do médico residente, registrar o ponto diariamente no início e no término da jornada, ou de acordo com escala previamente estabelecida pela COREME.
- Atrasos sistemáticos não serão admitidos pela COREME;
- O controle de frequência será feito mensalmente pela secretaria do PRM e o relatório das informações será encaminhado para a coordenação do COREME.

8.3. Avisos, comprovantes de faltas e penalidades:

- O horário de trabalho visa atender às necessidades da instituição junto aos próprios pacientes e garantir os direitos dos nossos residentes. O não cumprimento das normas de horário constitui falta grave, passível de punição;



- Em caso de falta, o residente terá um prazo de 48 horas para apresentar, se for o caso, o respectivo documento que ateste o real motivo da falta e entregar a secretaria do COREME um atestado, uma certidão ou outro documento por escrito que justifique a ausência.

As penalidades que podem ser aplicadas são: Advertência verbal; Advertência escrita; Suspensão; Exclusão do PRM.

8.4. Saúde e Segurança:

- A saúde, a integridade física e psicológica dos membros da equipe e, a proteção ao meio ambiente são prioridades do H. Olhos São Gonçalo. Cada residente deve cumprir com todas as normas referentes à saúde e à segurança e precisa ficar atento para qualquer tipo de atividade que possa, eventualmente, causar algum tipo de acidente;
- Situações de emergência, como acidentes de trabalho devem ser tratadas de maneira responsável e rapidamente relatadas a administração e/ou RH da instituição.

8.5. Avaliações de desempenho:

- Todos os residentes serão avaliados, direta ou indiretamente, pelo seu supervisor/preceptor. A avaliação tem intuito de identificar falhas nos procedimentos de treinamento, melhorar o desenvolvimento do residente, aprimorar a equipe, contribuir para um ambiente de trabalho saudável e possibilitar avanços em todos os serviços.

9. CUMPRIMENTO DO MANUAL

9.1. Responsabilidades:

Todo médico residente deve cumprir as políticas, os regulamentos e os procedimentos aplicáveis existentes na instituição e previstos neste manual. Em caso de falha, o residente estará sujeito à aplicação de penalidades, de acordo com as informações contidas do regulamento interno da residência médica.



Meio ambiente

Todos devem procurar realizar seu trabalho de forma a assegurar a excelência na qualidade garantindo um tratamento adequado das questões ambientais.

Cada um deve se comprometer em promover o uso sustentável da água e energia elétrica, a reciclagem de materiais e redução de geração de resíduos sólidos, visando minimizar, de forma consciente, o desperdício de insumos e materiais utilizados em suas tarefas diárias e seus impactos ambientais.



10. TERMO DE COMPROMISSO

Todo médico residente tem a responsabilidade pessoal de garantir que suas ações estejam de acordo com este manual, a fim de estabelecer uma relação de confiança e de credibilidade para construirmos um ambiente de trabalho cada vez mais saudável. Para garantir isso, este documento será revisado e atualizado anualmente.

A assinatura deste Termo de Compromisso garante e atesta que o Médico Residente recebeu e está ciente de todas as normas aqui apresentadas.

Declaro que recebi uma cópia do Manual de Conduta dos Médicos Residentes do H. Olhos São Gonçalo e que estou de acordo com as normas apresentadas.

São Gonçalo, ____ de _____ de ____

Nome do Residente

Assinatura do Residente



H.Olhos
SÃO GONÇALO



H.Olhos

SÃO GONÇALO



H.Olhos
SÃO GONÇALO

MANUAL DE CONDUTA

R E S I D E N T E

www.holhossg.com.br

