



H.Olhos
SÃO GONÇALO

F E L L O W

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	13
6. Segurança da Informação	13
7. Qualidade e Acreditação Hospitalar	14
8. Orientações Administrativas	14
9. Cumprimento Do Manual	16
10. Termo De Compromisso	17



1. APRESENTAÇÃO

O Manual de Conduta dos Médicos Oftalmologistas que participam do Programa Fellowship do H. Olhos São Gonçalo traz as normas em relação à postura, direitos e deveres. 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 termos 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 Fellows 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 Treinamento Especializado para médicos oftalmologistas (PTE), promovemos o aperfeiçoamento profissional, com foco em procedimentos complexos e prestação de 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 Fellows:

- Os Fellows deverão estar obrigatoriamente inscritos no Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro;
- Além do treinamento, os Fellows terão direito a:
 - Orientação, durante o treinamento do supervisor e dos preceptores do programa;
 - O Fellow fará jus a 01 (um) dia de folga semanal;
 - Participar das atividades previstas no regime didático científico do Programa;
 - Tomar conhecimento deste Regulamento;
 - Licença para tratamento de saúde: o afastamento que exceda um período de 30 (trinta) dias consecutivos ou somatório de licenças anuais deverá ser recuperado integralmente ao término do treinamento.

4.2. Dever dos Fellows:

4.2.1. No desenvolvimento das atividades:

- Acatar as decisões da Coordenação do Programa de Treinamento "Fellowship" e da Direção Geral da Instituição;
- Acatar as instruções recebidas por parte do Supervisor e do Preceptor do Programa;



- Participar de todas as atividades científicas programadas pela instituição;
- Comparecer a todas as reuniões convocadas pelas autoridades superiores;
- Dedicar-se com zelo e senso de responsabilidade ao cuidado dos pacientes;
- Cumprir horários fixados e as obrigações de rotina;
- Estar disponível quando solicitado para cobrir outras atividades;
- Orientar residentes no ambulatório geral, conforme pré-estabelecido em escala;
- Orientar residentes em procedimentos invasivos e cirurgias;
- Agir com civilidade, discrição e lealdade;
- Levar ao conhecimento da Direção Geral, irregularidades das quais tenha conhecimento, ocorridas na Unidade;
- Encaminhar para avaliação ética e científica, todo e qualquer trabalho científico que possa vir a ser realizado na instituição;
- Obedecer às Normas do Código de Ética do Conselho Federal de Medicina;
- Respeitar o Regulamento Interno do Programa de “Fellowship” do H. Olhos São Gonçalo;
- Comparecer aos plantões de acordo com a escala determinada;
- Alimentar banco de questões para avaliação dos residentes;
- Coletar dados clínicos para eventuais estudos científicos solicitados pela chefia do setor;
- Manter o arquivo de aulas digital atualizado, incluindo:
 - Recolher e incluir no arquivo as aulas/apresentações dos residentes e staff (prévias e futuras);
 - Disponibilizar o arquivo digital atualizado ao final do ano letivo.
- Coordenar e organizar as reuniões científicas, incluindo:
 - Montar/Revisar o cronograma de aulas e apresentar ao chefe do setor para aprovação;
 - Configurar, acessar e permitir a transmissão e acesso de todas as aulas via plataforma ‘zoom’;
 - Checar a escala de aulas dos residentes e se certificar que as aulas estão preparadas e prontas para apresentação (no caso de imprevistos, a apresentação da aula será de responsabilidade do fellow);



- Revisar, otimizar, adequar (conforme modelos disponibilizados) e atualizar as aulas previstas no cronograma **ANTES** das reuniões;
- Selecionar e preparar casos para discussão nas reuniões;

- **Notificar intercorrências no atendimento médico, procedimentos invasivos e cirurgias;**
- **Notificar inconformidades em situações que coloque em risco a qualidade do atendimento e/ou a segurança do paciente.**

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 fellow 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 coordenador do Programa. 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 fellows, que nenhum paciente exija privilégios como furar a fila, prioridade, entre outros;
- Caso ocorra alguma dessas situações, reporte imediatamente ao coordenador do programa.

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 fellow 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@holhossrg.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 fellow 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 coordenação do programa e aguarde a liberação dela para que não haja comprometimento do trabalho.



4.3. Postura:

Todos os fellows 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 fellow 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 fellows 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 coordenador. 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 fellows 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 fellow para acesso aos sistemas são de uso pessoal e intransferível e, na qualidade de usuário, o médico fellow 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 assinatura 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 do fellow neste processo ocorrerá durante todo o Programa de Treinamento Especializado.

8. ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS

A relação do H. Olhos São Gonçalo com seus médicos fellows 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 fellow 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 coordenador 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 treinamento especializado é estabelecida de acordo com o contrato de adesão e o termo de compromisso firmados.

8.2. Férias

- . As férias deverão ser rigorosamente definidas até o dia 31/03;
- . Fellowships do mesmo ano não poderão tirar férias no mesmo período;
- . Somente 2 Fellowships de anos diferentes podem tirar férias no mesmo período.

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 fellows. O não cumprimento das normas de horário constitui falta grave, passível de punição;
- Em caso de falta, o fellow terá um prazo de 48 horas para apresentar, se for o caso, o respectivo documento que ateste o real motivo da falta e entregar ao Departamento Pessoal (DP) 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; Desligamento do PTE.



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 fellow 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 fellows serão avaliados, direta ou indiretamente, pelo seu preceptor. A avaliação tem intuito de identificar falhas nos procedimentos de treinamento, melhorar o desenvolvimento do fellow, 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 fellow deve cumprir as políticas, os regulamentos e os procedimentos aplicáveis existentes na instituição e previstos neste manual. Em caso de falha, o fellow estará sujeito à aplicação de penalidades, de acordo com as informações contidas do regulamento interno do programa de fellowship.

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 fellow 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 Fellow recebeu e está ciente de todas as normas aqui apresentadas.

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

São Gonçalo, ____ de _____ de ____

Nome do Fellow

Assinatura do Fellow



H.Olhos
SÃO GONÇALO



H.Olhos

SÃO GONÇALO



H.Olhos
SÃO GONÇALO

MANUAL DE CONDUTA

F E L L O W

www.holhossg.com.br