

Código de Conduta



Av. Dr. Pereira de Mattos, 63
Centro, Caçapava - SP
CEP: 12281-450

(12) 3654-8800
ouvidor@fusam.com.br
www.fusam.com.br

Código de Conduta



A Instituição

Em 1910 foi fundado o Hospital Nossa Senhora D'Ajuda. Em 1983 foi instituída, por meio de Decreto Municipal a **Fundação de Saúde e Assistência do Município de Caçapava - FUSAM** que é uma Fundação **PÚBLICA**, mas de direito **PRIVADO** o que lhe permite efetuar atendimento de pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) assim como Convênios, Seguros Saúde e pacientes particulares, a qual **incorporou** o Hospital Nossa Senhora D'Ajuda, tendo por finalidade ser um Centro Integrado de Saúde, que visa oferecer assistência em saúde hospitalar de baixa e média complexidade a todas as pessoas, independente de credo, raça ou nível socioeconômico respeitando igualdade a todos.

A unidade possui um pronto-socorro porta aberta, adulto e infantil, com funcionamento ininterrupto, além de alas de internações clínicas, cirúrgicas, obstétricas, pediátricas e de terapia intensiva. Ainda, conta com um ambulatório de especialidades, para o fluxo de cirurgias eletivas de acordo com o porte credenciado.

São considerados colaboradores na **FUSAM** seus funcionários, voluntários, membros autônomos do Corpo Clínico e funcionários /colaboradores de pessoas jurídicas que prestam serviços em suas dependências, e que, portanto devem seguir as diretrizes administrativas existentes na instituição.

A **FUSAM** é uma instituição de elevado grau de responsabilidade perante seus pacientes, acompanhantes, visitantes e de seus colaboradores quanto à honradez e transparência na condução de suas atividades, tendo por preceito o respeito ao semelhante, a lealdade, a verdade e a qualidade, buscando um melhor atendimento aos seus pacientes, à comunidade e seus colaboradores, pautado por princípios éticos, morais e sempre dentro da legalidade jurídica.



Código de Conduta



Introdução

Este documento é um guia que tem como objetivo deixar de forma simples as diretrizes administrativas da instituição, sendo que condutas inexistentes neste manual poderão acarretar em procedimentos administrativos quando de alguma forma causar qualquer tipo de dano a instituição do ponto de vista jurídico e a seus pacientes, acompanhantes, visitantes ou mesmo colaboradores, explicitando a HUMANIZAÇÃO e HARMONIZAÇÃO de relação entre estes, bem como sua relação com a Missão, Visão e os Valores da Instituição. Será entregue no ato da integração do colaborador e estará disponível nos canais de comunicação da Instituição.

MISSÃO

Atuar na assistência hospitalar com respeito aos pacientes, valorizando os princípios científicos e de humanização no atendimento.

VISÃO

Ser referência em Assistência em saúde Hospitalar no Município.

VALORES

- *Respeito;*
- *Ética;*
- *Eficiência;*
- *Eficácia;*
- *Humanização;*
- *Responsabilidade Ambiental;*
- *Responsabilidade Financeira;*
- *Responsabilidade Social.*





1 Seção

Nossa instituição existe e tem como princípio, prestar atendimento aos pacientes que necessitarem de assistência médica de urgência e emergência, bem como aos que necessitarem de continuidade no tratamento, através de internações e procedimentos cirúrgicos de baixa e média complexidade. Diante disso, é importante lembrar que:

1.1 Das Pessoas Atendidas

Todas as pessoas atendidas deverão ser tratadas com educação, humanismo, respeito, gentileza de forma a ser compreendida seja pelo paciente, acompanhante, visitantes e colaboradores. Deverá ser oferecida sempre resposta de forma clara e rápida desde que esta resposta seja ou esteja sob a responsabilidade do profissional questionado, a fim de atender ao anseio de quem possui a dúvida, quanto aos serviços necessários e/ou tratamentos aos quais estão submetidos.

Não cabe de forma alguma, qualquer profissional emitir opinião ou conclusão de algo que não possua responsabilidade direta, visto que todos os pareceres ou conclusões deverão ser baseadas na legislação e no código de conduta de sua classe profissional. As dúvidas não relacionadas diretamente ao profissional questionado deverão ser encaminhadas ao profissional de competência.

A relação Paciente x Hospital se dará **única e exclusivamente** através da equipe multiprofissional Clínica, Regulação Interna e Ouvidoria, não cabendo aos colaboradores administrativos qualquer tipo de ação ou relação direta perante o paciente, sendo ainda, PROIBIDO qualquer tipo de conversa relacionada a seu tratamento ou patologia.



CÓDIGO DE CONDOTA



1.1.1 Desavenças de cunho pessoal deverão ser tratadas diretamente com a liderança imediata, não sendo passível abertura de qualquer tipo de apuração.

No entanto, havendo manifestação de desrespeito com colegas de trabalho de forma pública e notória, ainda que em decorrência de questões pessoais entre os envolvidos, caberá a apuração dos fatos mediante apresentação de documentos que evidencie conduta faltosa pela Comissão Permanente de Apuração de Responsabilidade.

1.1.2 Gravações de IMAGEM e SOM são terminantemente PROIBIDAS dentro das dependências do Hospital; a exceção se dará **APENAS através do Departamento de Comunicação** e não deverá em hipótese alguma, ser realizada sem autorização por escrito do paciente e/ou responsável. E ainda, autorização da administração, que analisará o motivo da ação.

IMPORTANTE: EXCLUSIVAMENTE nos quartos das unidades da MATERNIDADE E BERÇÁRIO, serão permitidas gravações de imagem e som, desde que com consentimento dos responsáveis pelos Bebês e Setor.

1.2 Da Atuação Profissional: O que queremos de nossos colaboradores?

1.2.1 Transparência

Agir de forma a não deixar dúvidas de suas atividades, erros e acertos. Uma instituição que não reconhece erros, não busca soluções;

Todo problema que ocorra na operação seja ela administrativa ou assistencial deve ser tratado, reconhecido e avaliado junto ao líder imediato e também da equipe para busca de soluções. Quanto mais rápido se identifica um erro e/ou problema, mais rápido terá uma solução e por consequência menor será risco de dano (Imagem, Física, Financeira ou Assistencial) aos envolvidos. A ação, omissão ou conveniência que caracterize indisciplina é considerada ato de infração. Os atos de infração serão encaminhados à Comissão de Apuração de Responsabilidades para aplicação da penalidade cabível.

CÓDIGO DE CONDUTA



Atos técnicos serão avaliados pelo Núcleo de Segurança do Paciente, que poderá solicitar junto à presidência da instituição apuração de Sindicância Técnica Hospitalar.

1.2.2 Agir de acordo com a ética profissional

Atividades profissionais deverão ser executadas com objetividade, clareza, efetividade, de acordo com a formação técnica e definições de cada conselho de classe e seu respectivo manual de ética profissional, assim como todos os profissionais devem seguir de forma irrestrita todos os atos normativos e/ou portarias emitidas pela instituição.

1.2.3 Agir com profissionalismo e comprometimento.

Siga todos os atos normativos e/ou portarias emitidas pela instituição. Mantenha-se atualizado, pois elas estão disponíveis em nossos canais de comunicação.

Não interfira em procedimentos técnicos que não estão sob sua responsabilidade.

Seja assertivo e pontual em seu trabalho.

1.2.4 Respeitar a propriedade intelectual;

Qualquer tipo de cópia de documentos em branco ou não, não são autorizadas para uso não institucional. Nenhum documento pode ser retirado do hospital sem prévia autorização.

1.2.5 Respeitar o próximo.

Não faça para o outro aquilo que não gostaria que fizessem com você ou para alguém que você ama.

1.2.6 Respeite os valores e a propriedade da FUSAM.

É PROIBIDO a depredação de qualquer item, ou mesmo estrutura, pertencente a Fundação. Denuncie. Não seja conivente com o crime.

Nenhum bem patrimonial, em uso ou em desuso, pode ser retirado da instituição mesmo após baixa de patrimônio, ou ainda, movimentado dentro de salas da instituição sem que seja pelas vias legais regulamentadas sob a tutorial da equipe de PATRIMÔNIO.





1.2.7 Registro de Informações

Todos os atos técnicos e administrativos devem ser registrados na instituição, seja por meio de prontuário, cadernos ou de documentos administrativos, de forma clara, identificada e devidamente datada.

Todas as reuniões e treinamentos deverão ter obrigatoriamente ATA e ASSINATURA dos presentes.

Esta ação te dá um respaldo, caso haja ocorrência e esta precise ser apurada.

1.2.8 Zelar pelos documentos da Instituição e dos pacientes.

É PROIBIDO copiar e/ou fotografar qualquer tipo de documento da instituição, sendo este de caráter técnico ou de uso interno administrativo.

Todos os documentos internos deverão seguir o padrão definido pela comunicação da FUNDAÇÃO. Não altere nem deturpe o teor de nenhum documento, informação ou dados; Não é permitido a utilização do patrimônio, tanto os bens materiais como os intangíveis, tais como nome, logotipo e marca da FUSAM, sem autorização escrita e prévia da instituição.

1.2.9 Participe da construção da Instituição

Sugestões construtivas e de melhoria de processos e segurança do paciente serão muito bem aceitas. Ajude-nos a melhorar o ambiente de trabalho.

1.2.10 Trabalhe em equipe e compartilhe informações importantes com os colegas.

Isso facilita a execução das atividades diárias complexas ou não, além de promover bem estar social entre as pessoas.

1.2.11 Zele pelas pessoas

Chame as pessoas sempre pelo nome, com devido pronome quando necessário: Sr. Sra. Dr. Dra. Etc. Evite o uso de gírias ou outras formas de tratamento informais.

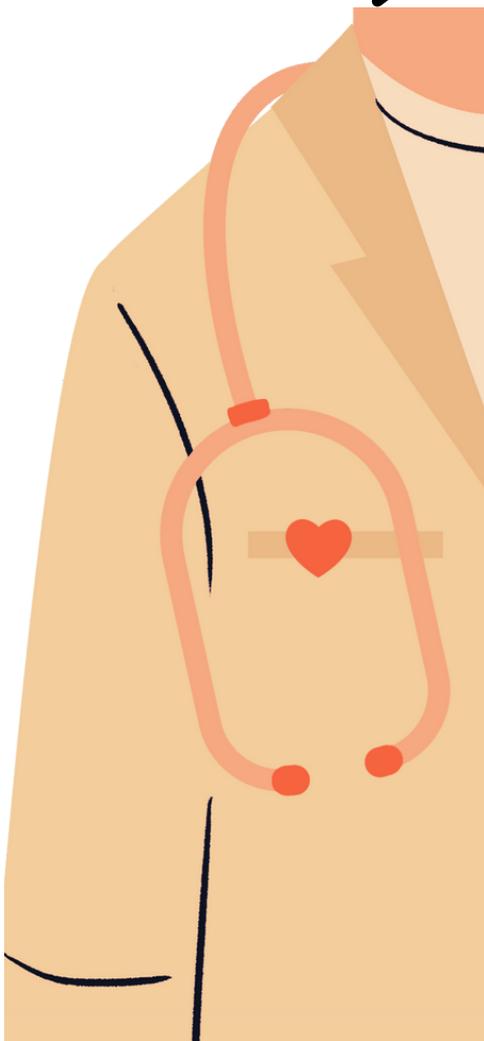
É PROIBIDO O USO DE APELIDOS.

CÓDIGO DE CONDUTA



*O que é corporativismo?

Quando o grupo de uma categoria profissional específica defende unicamente seus interesses de forma a prejudicar ativamente os interesses coletivos.



1.2.13 Respeite a diversidade de opinião.

Toda opinião favorável ou não a sua deverá ser respeitada. Esta instituição prima pelo respeito social, religioso, sexual e político de todas as pessoas. Evite assuntos polêmicos ou controversos.

É PROIBIDO QUALQUER tipo de expressão RACISTA ou *CORPORATIVISTA dentro da instituição contra qualquer colaborador, paciente, visitante ou acompanhante independente de quem a emita.

1.2.13 Roupas e Adornos

Não é permitido o uso de vestimentas e adornos em desacordo com a NR 32.

É proibido o uso de roupas decotadas, rasgadas, sujas, as mini saias, uniforme de time de futebol (mesmo que seja seleção brasileira); Propaganda de empresas ou comércios e propagandas políticas partidárias; Piercing, chinelos e rasteiras. Recorra a roupas simples e neutras.

As áreas que possuem uniformes dados pela Fundação deverão necessariamente estar uniformizadas.

É obrigatório o uso do crachá em local visível. Isso facilita seu reconhecimento como colaborador da instituição.

CÓDIGO DE CONDUTA



1.2.14 Faça o registro correto das marcações do espelho de ponto;

A marcação correta do Registro de Ponto é imprescindível para que você não tenha problemas em seu pagamento. Fique atento!

O registro não poderá ser superior ou inferior a 10 (dez) minutos por dia na entrada ou na saída, sem autorização previa do gestor; Trocas de plantões ou substituição serão realizadas após autorização do superior imediato e devendo ser compensada dentro da mesma competência.

O requerimento de troca ou substituição de plantão deverá ser feito com **10 dias de antecedência ao superior imediato**, por meio de formulário específico.

É OBRIGATÓRIA existência de **04 (quatro) marcações diárias de ponto: Entrada/ Saída do trabalho, e Entrada/ Saída do descanso;**

1.2.15 Não se ausente de seu local de trabalho sem comunicação prévia ou justificava.

1.2.16 Use os EPI's

Para sua segurança e de nossos pacientes, utilize os EPI - Equipamento de Proteção Individual, conforme técnica orientada pela Segurança do Trabalho e CCIH. Higienize-os e guarde-os apropriadamente. Lembrando que nós os fornecemos gratuitamente.

LEMBRE-SE: É considerado EPI todo dispositivo ou produto de uso individual, destinado a proteção de riscos que ofereçam ameaças à segurança e a saúde no trabalho.

1.2.17 Atenda as convocações da Medicina do Trabalho, visando satisfazer às exigências do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO .

Mantenha seus dados atualizados juntos ao Departamento Pessoal da Instituição.



CÓDIGO DE CONDUTA



1.2.18 Respeite a natureza e o meio ambiente, evite desperdícios

1.2.19 Um ambiente de trabalho saudável é mantido por ações saudáveis e agradáveis, pense positivo, mesmo nas situações mais difíceis.



1.2.20 Consumo de Alimentos e Descarte

NÃO é permitido o consumo de alimentos dentro das dependências assistenciais do Hospital. Verifique os horários em que o refeitório fica aberto para que possa utiliza-lo sempre que autorizado pela chefia imediata; Mantenha as instalações em boas condições de higiene após o uso. O descarte de qualquer tipo de sobra de alimento ou material deverá ocorrer conforme definido em nosso Programa de Gestão de Resíduos do Serviço de Saúde - PGRSS; Consuma água e energia elétrica de forma consciente;

1.2.21 É **PROIBIDO FUMAR NAS DEPENDENCIAS do Hospital** conforme Lei Estadual Antifumo do Estado de São Paulo - Lei 13541/09.



1.2.22 Relações com a Imprensa, mídia e publicidade

É proibido conceder entrevistas ou cessão de imagens ou emissão de qualquer opinião em nome da instituição sem a prévia autorização. Todo contato institucional se dará pelo setor de comunicação da unidade hospitalar, ou quando necessário, pela presidência ou assessoria jurídica da mesma.

Lembre-se a imagem da Fundação e do Hospital, NÃO se dissocia dos profissionais que nela trabalham.

É nossa **OBRIGAÇÃO** zelar pela privacidade de nossos usuários, sendo proibida a publicação de imagens interna, ainda que com autorização de pacientes, se em desacordo com a seção 1, item 1 deste código - Das pessoas atendidas. Não compartilhe informações que mencionem a Instituição, e que não seja proveniente do site oficial ou dos canais oficiais de comunicação da FUSAM.

FAKENEWS MATAM



1.2.23 Confidencialidade

Não utilize de informações que tenha acesso em razão de sua função na instituição para obter de qualquer vantagem pessoal, pois tal situação caracteriza CRIME. Fornecer informações privilegiadas a quem quer que seja também é considerado conduta criminosa de **TRAFICO DE INFLUENCIA**; É **PROIBIDA a utilização de qualquer dado relacionado** a tratamento ou doença de pacientes internados ou que no Hospital estiveram desde que não seja o próprio paciente ou seu responsável legal ou ainda portador de procuração para tal.

1.2.24 Por que fui contratado?

Em seu horário de trabalho deverá estar dedicado à Instituição para execução de sua função.

Sua contratação se deu, pois nós enquanto instituição e, nossos pacientes, **precisamos de você!** Deixar de fazer as suas atividades ao qual foi contratado significa que alguém esta sendo prejudicado, sendo seu colega, sua equipe, um paciente e a própria Instituição.

1.2.25 Estrutura Física e tecnologia

Os nossos equipamentos, insumos e patrimônio são da Instituição para utilização única e exclusiva para fins profissionais de assistência aos nossos pacientes. É **PROIBIDO** o uso para fins pessoais ou entretenimento mesmo nos períodos de descanso.

IMPORTANTE: O nosso Hospital é monitorado 24 horas por câmeras. Não nos surpreenda.

1.2.26 É PROIBIDO o recebimento de qualquer tipo de benefício sejam eles em formato de brindes e/ou gratificações, de qualquer espécie.

1.2.27 Comércio de Produtos

É VEDADA a venda de rifas ou de qualquer tipo de produto ou serviço dentro de toda área interna ou externa da instituição.



1.2.28 Nesta instituição não se tolera ASSÉDIO.

Denuncie toda e qualquer forma de assédio, ameaças, intimidações ou violência, levando o caso sempre ao seu superior hierárquico ou à ouvidoria imediatamente.

1.2.29 Abandono de Plantão ou Posto de Trabalho

Não deixe o plantão ou o expediente sem aviso ao supervisor, nem interrompa ou deixe o trabalho sem razão justificável antes do término do expediente, tal ato caracteriza ABANDONO DE PLANTÃO, independente se ocorrer no início, meio ou final de Plantão.

1.2.30 Entrada na Instituição

Sua autorização para acesso a Instituição só é permitida em seu horário de trabalho, exceto com autorização do supervisor imediato;

É proibida a entrada de qualquer visita, sem prévia autorização da **DIREÇÃO DA INSTITUIÇÃO**.

Esta autorização se dará diretamente aos controladores de acesso.

Caso ocorra invasão ou entrada não autorizada, a unidade Policial deverá ser acionada imediatamente, sob risco de penalidade administrativa.

1.2.31 Manter a ética e a descrição quando representando a Instituição em eventos externos, tais quais reuniões, palestras, treinamentos, entre outros.

1.2.32 Humanização e Respeito ao Paciente e Usuário

Não deixe o paciente ou cliente esperando sem atendimento. Não gere falsa expectativa para as pessoas. Caso não seja possível atende-lo naquele momento ou não sabe como ajudá-lo, seja transparente e o direcione a quem possa auxiliá-lo passando a esta pessoa todas as informações já coletadas sobre o caso.



1.2.33 Nunca deixe o paciente sem resposta ou orientação.

Um paciente sem cuidado é uma família ansiosa e em desespero. **Sejamos Humanos.** Respeite nossos pacientes, familiares, cuidadores e visitantes.

Seção 2

2.1 DAS REGRAS INSTITUCIONAIS

2.1.1. Dos salários

- O pagamento salarial acontece até o quinto dia útil do mês subsequente;
- O depósito será feito em conta corrente do funcionário;
- As dúvidas referentes às informações descritas no holerite deverão ser encaminhadas ao Recursos Humanos;

Evite descontos: evite faltas. Cumpra seu horário de trabalho. As trocas de folgas, se necessárias, deverão ser solicitadas com 10 dias de antecedência ao superior imediato.

2.1.2 Da entrega de atestados

·O colaborador deverá cientificar seu superior hierárquico imediatamente após ser atestado. A apresentação do atestado para validação pela Medicina do Trabalho poderá ocorrer num prazo de até 72 horas da sua emissão pelo próprio colaborador, exceto quando o mesmo não puder se deslocar por: doenças contagiosas, politraumas, etc.; e em caso de internação hospitalar, o atestado deverá ser encaminhado por seu responsável legal.

·Os atestados deverão estar corretamente preenchidos pelo profissional assistente, contendo data, assinatura e carimbo. Se possível, constar em anexo a receita medica e exames complementares, caso existam;

IMPORTANTE: Cópias, atestados rasurados ou fora de prazo não serão aceitos.

· A Medicina do Trabalho poderá ser acionada para avaliação do atestado apresentado e até validação do mesmo.

CÓDIGO DE CONDUTA



·O colaborador deverá obrigatoriamente ser avaliado pela medicina do trabalho, após término de licença maternidade e afastamentos de INSS, antes do retorno das atividades.

Seção 3

3.1 Da Gestão Hospitalar e Assistencial



3.1.1 Suprimentos

A escolha e a contratação de fornecedores deverão basear-se em critérios técnicos, profissionais e éticos, dentro das necessidades da FUSAM, devendo ser conduzidas por procedimento padronizado definido pelos órgãos diretivos e legislação pátria. Os negócios com fornecedores que tenham relações de parentesco com os colaboradores ficam PROIBIDOS mesmo que sejam informados ao superior hierárquico.

3.1.2 Dos Procedimentos Contábeis

Os registros contábeis da FUSAM devem ser precisos, completos e verdadeiros, norteados pelas Normas Brasileiras de Contabilidade e da legislação aplicável para contabilidade das entidades de assistência social. Os colaboradores devem zelar pela adequada manutenção dos registros contábeis em conformidade com os preceitos legais e as normas contábeis vigentes e aceitas. Todas as operações devem ser devidamente lançadas nos registros contábeis oficiais.

3.1.3 Dos Procedimentos Orçamentários e Plano de Trabalho

Todas as aquisições e contratações devem ser efetuadas conforme orçamento previsto. Custos emergenciais deverão ser avaliados criteriosamente pela Direção da unidade, assim como sua real necessidade a fim de se evitar desperdício de valores orçamentários.

Todas as atividades desenvolvidas dentro da unidade hospitalar são OBRIGATORIAMENTE oriundas de Contratos de Prestação de serviço, sendo eles particulares e ou convênio, e nos serviços do SUS as atividades desenvolvidas são atreladas ao Plano de Trabalho e Plano Diretor.



3.1.4 Das Ferramentas de Qualidade e Indicadores Estratégicos

Suas entregas se darão até o 5º Dia Útil de cada mês, conforme são implantadas. Cabe a cada setor organizar-se para cumprimento das metas relacionadas ao Plano de Trabalho da instituição.

Seção 4

4.1 Principais Causas que poderão levar a abertura de processo disciplinar:

- O exercício de qualquer atividade direta ou indiretamente, de favorecimento ou prejuízo a qualquer cidadão, empresa prestadora de serviço ou entidade;
- Utilizar dos equipamentos da instituição para tratar de assuntos particulares;
- Registrar de forma indevida o cartão de ponto ou deixar de registrar o horário de descanso/refeição;
- Fazer circular listas, abaixo assinados, promover sorteios ou apostas de qualquer natureza para qualquer fim, sem expressa autorização da instituição;
- Afixar nos quadros de aviso ou qualquer outro local, comunicados ou publicações de qualquer natureza, sem o consentimento e autorização da administração da instituição;
- Vender ou promover a venda de qualquer produto gênero, nas dependências da instituição;
- Receber de terceiros, a qualquer título, retribuições ou empresas por serviços prestados em razão do seu ofício;



Fornecer as autoridades municipais indicações de profissionais para execução dos serviços ligados a administração pública.

CÓDIGO DE CONDUTA



- Retirar, sem prévia autorização da administração, qualquer documento ou objeto de patrimônio da instituição;
- Coagir ou aliciar subordinado com objetivo de natureza político- partidária;
- Praticar abusos em qualquer de suas formas;
- Atribuir a pessoa estranha ao departamento e / ou setor, o desempenho de funções que não compete a terceiros ou a seus subordinados, salvo casos previstos em lei.
- Entreter-se durante a jornada de trabalho, em palestras, leituras ou outras atividades estranhas ao serviço;
- Atender as pessoas, durante a jornada de trabalho, para tratar de assuntos particulares;
- Empregar pessoal ou material do serviço público em serviço particular;
- Deixar de comparecer ao serviço, ou atrasar-se para o início de suas funções, sem causa justificável;
- Deixar de manifestar-se, em assuntos de sua competência, que lhe forem submetidos;
- Praticar insubordinação grave;
- Lesar o patrimônio ou os cofres públicos;
- Praticar, em serviço, ofensas físicas contra colaboradores ou particulares, salvo se em legítima defesa;
- Apresentar-se, em serviço, embriagado;



CÓDIGO DE CONDUTA



- Referir-se, depreciativamente, em informações, pareceres, despachos e em comentários pela imprensa ou em qualquer tipo de meio de comunicação em que o teor seja referente a FUSAM;
- Realizar qualquer outra tarefa ou atividade diversa daquela inerente a suas funções, salvo ser devidamente autorizado pelo superior hierárquico;
- Permitir a entrada de pessoas estranhas ao serviço no local de trabalho, ou locais em que o colaborador tem acesso em razão de sua função;
- Agir de forma não condizente com os princípios éticos da Instituição, determinados pelos VALORES descritos neste código.

FALE COM A OUVIDORIA



FUSAM
FUNDAÇÃO DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA DO MUNICÍPIO DE CAÇAPANÁ



SUGESTÃO



ELOGIO



DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO

(12) 36548800 - Ramal 8867 /E-mail: ouvidor@fusam.com.br

A Ouvidoria é um canal de comunicação aberto a todos os usuários dos serviços oferecidos e colaboradores da FUSAM para sugestão, elogio, denuncia, reclamação e solicitação.

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta, das 08h às 13h e das 14h às 17h