

MANUAL DE  
CONDUTA  
ÉTICA



Centro Médico  
**Campinas**



# Manual de Conduta Ética da Fundação Centro Médico de Campinas

Este Manual reflete **a nossa missão e os valores da Instituição**, entre os quais estão a **ética, a cooperação e a humanização**. Firmamos um compromisso com a verdade, a transparência, a imparcialidade e respeito ao próximo, indistintamente, na crença de contribuir para melhorar a sociedade e o mundo.

Acreditamos que todo profissional deve ser correto e íntegro, porque seus valores são naturalmente assim. O dever de cultivar verdadeiramente uma postura ética deve ir além de uma exigência organizacional indispensável. Assim, tratando-se de ética, não basta parecer ético, é preciso ter idoneidade moral e que esta seja comprovada pelas atitudes corretas.

**A busca pela ética se traduz pelas escolhas que individualmente fazemos.** Todos nós, independentemente do cargo que ocupamos, devemos sempre considerar o impacto de nossas ações sobre a vida das pessoas, porque temos em comum a necessidade de preservar a dignidade e o respeito. Quando agimos assim, alimentamos uma conduta que inspira pessoas a agirem de forma honesta, confiável, responsável e coerente com a cultura disseminada.

Este manual foi criado para que você faça escolhas e tome decisões que estejam em plena harmonia com a nossa razão e forma de ser, ou seja, agindo sempre de forma ética e correta.

Reunimos aqui diretrizes para o cultivo diário, com o compromisso de estarmos pautados pelos mais altos padrões éticos.

Leia atentamente todo o conteúdo.

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>MENSAGEM DA DIREÇÃO</b>	<b>2</b>	<b>PRINCÍPIOS INSTITUCIONAIS</b>	<b>3</b>	<b>RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS</b>
			A FCMC.....6		Não tolerância à discriminação.....8
			Missão, Visão e Valores.....7		Não tolerância ao Trabalho Infantil .....9
					Prevenção ao Trabalho Escravo.....9
					Assédio Moral e Sexual.....10
					Saúde Ocupacional.....11
					Segurança do Trabalho.....11
<b>4</b>	<b>COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE</b>	<b>5</b>	<b>COMPROMISSO COM A SOCIEDADE</b>	<b>6</b>	<b>BOAS PRÁTICAS</b>
	Sustentabilidade.....12		Informações confidenciais.....14		Conflito de interesses.....19
	Princípios: Social, Ambiental e Econômico.....12		Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).....15		Prevenção à lavagem de dinheiro.....20
	Você Conhece os 8 Rs?.....13		Nossas Diretrizes Relacionadas à Proteção de Dados.....17		Prevenção à Fraude.....20
			Nossos Documentos Relacionados à Proteção de Dados.....18		Prevenção à Corrupção.....21
					Controles internos e procedimentos contábeis.....21
					Integridade no processo de compras.....23
					Brindes, presentes e outras cortesias.....24
					Doações e patrocínios.....24
					Ensino, Pesquisa e Inovação.....25
					Proteção da marca e direitos de propriedade intelectual.....26
<b>7</b>	<b>CONDUTA PROFISSIONAL</b>	<b>8</b>	<b>NOSSOS RELACIONAMENTOS</b>	<b>9</b>	<b>GESTÃO DO MANUAL DE CONDUTA ÉTICA</b>
	Cordialidade.....27		Pacientes e seus Familiares.....31		Canal de Denúncias.....39
	Uso de cigarro, álcool, drogas e medicamentos.....27		Colaboradores.....32		Comitê de Conduta Ética.....40
	Uso adequado de recursos/ Preservação dos materiais.....28		Médicos do Corpo Clínico.....36		Medidas Disciplinares.....41
	Uso responsável de e-mail, internet e mídia social.....29		Alunos do Programa de Residência Médica.....36		Responsabilidades.....41
	Atividades políticas.....30		Prestadores de Serviço e Fornecedores.....36		
	Comércio nas dependências do Hospital.....30		Parceiros de Negócios <i>business partner</i> .....37		
	Relações de parentesco.....30		Operadora, Planos e Seguros de Saúde.....37		
			Fabricantes e Distribuidores de Materiais Médicos e Medicamentos.....37		
			Concorrentes.....38		
			Partidos Políticos e Candidatos a Cargos Públicos.....38		
			Imprensa e Meios de Comunicação.....38		

# 1

## MENSAGEM DA DIREÇÃO

Por sua postura de constante busca da excelência, a Fundação Centro Médico de Campinas construiu uma base que sustenta sua posição de destaque entre os melhores hospitais do Brasil. Essa posição não seria possível sem o forte compromisso de assegurar o compartilhamento com nossos colaboradores, dos valores que acreditamos ser de suma importância e que constituem o nosso DNA.

Normas e diretrizes que conduzem a Instituição e que representam a maneira como agimos. Esse é o objetivo deste manual, disseminar o conhecimento sobre direitos e deveres, bem como, informações importantes para que todos possam desempenhar suas atividades com respeito e profissionalismo, preservando o que deve ser feito, seguindo a conduta que a Fundação Centro Médico de Campinas espera de seus colaboradores e dos públicos com os quais se relaciona.

Conhecendo e colocando em prática todos os princípios estipulados neste Manual, fortaleceremos a nossa relação com a Instituição.

**Henri Tannus Boteon**  
*Diretor Executivo*

## 2 PRINCÍPIOS INSTITUCIONAIS

### A Fundação Centro Médico de Campinas. Sempre ao seu lado. Sempre com você.

O Hospital foi idealizado no final dos anos 1960, sendo a realização de uma iniciativa do médico John Lane em parceria com Wolfgang Sauer, então Diretor da Robert Bosch do Brasil - multinacional alemã com filial em Campinas.

Com o apoio da Bosch (através do Instituto Robert Bosch), de outros médicos, entidades e pessoas que acreditaram no projeto de criação de um novo grande Hospital em Campinas, a construção iniciou-se em 1972, sendo entregue em março de 1973.

Em 2003 foi doado à comunidade, passando a ser uma Fundação independente e autônoma.

Como Fundação, sem fins lucrativos, nosso compromisso é com a vida - finalidade para a qual destinamos nossos recursos, investindo constantemente em inovação, modernização de nossa estrutura física e capacitação de recursos humanos e tecnológicos.

Hoje, somos o maior Hospital privado da região de Campinas, orgulhosos, acima de tudo, de nossos valores intangíveis, como o tratamento humanitário que sempre marcou o atendimento dos pacientes e seus familiares. Excelência no humanismo, acima da excelência dos serviços prestados, sempre com tecnologia de ponta, à frente do tempo.

Esperamos que todos preservem esse relacionamento.

## Missão, Visão e Valores

Nossa missão, visão e valores institucionais são alicerces e servem como princípios norteadores para a conduta de todos os profissionais que atuam em nosso nome. É por meio do respeito aos valores institucionais que se fundamenta o compromisso com a ética. Mais do que meros ideais, os princípios a seguir definem a forma como se deve agir e praticar o cuidado com nossos pacientes e seus familiares, colaboradores, médicos, alunos, prestadores de serviço, fornecedores, *business partner* e *stakeholders*, construindo a excelência todos os dias.



## MISSÃO

Prestar assistência em saúde valorizando o ser humano em sua integralidade.

## VISÃO

Consolidar nossa imagem na região metropolitana de Campinas pela excelência na assistência em saúde, com sustentabilidade socioambiental e econômica.

## VALORES

- **Ética:** Temos um compromisso com a verdade, a transparência, a imparcialidade e o respeito.
- **Cooperação:** O problema ao lado também é seu.
- **Utilização consciente dos recursos:** Sua contribuição é essencial para garantirmos a sustentabilidade do planeta, seja consciente no consumo dos recursos naturais e materiais.
- **Comprometimento com a qualidade:** Buscamos sempre as melhores e mais seguras práticas clínicas, assistenciais, operacionais e de gestão.
- **Segurança dos pacientes e das pessoas envolvidas:** Trabalhamos na diminuição ou eliminação de riscos, garantindo proteção aos envolvidos na prestação de nossos serviços.
- **Humanização:** Valorizamos o ser humano em sua integralidade.

# 3

## RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS

Estamos comprometidos com um tratamento não discriminatório a cada indivíduo com quem nos relacionamos.

Os processos de avaliação de desempenho e de recrutamento de profissionais são baseados na ética e no profissionalismo.

O respeito também se reflete no estabelecimento de estrutura adequada, políticas, procedimentos, processos e treinamentos relacionados à Segurança no Trabalho, Segurança Ambiental e Saúde dos colaboradores em todas as unidades e, quando aplicável, também extensivo aos nossos parceiros de negócio.

### Não tolerância à discriminação

Nossa relação com nossos pacientes e seus familiares, colaboradores, médicos, alunos, prestadores de serviço, fornecedores, *business partner* e *stakeholders*, é pautada nos princípios de confiança e respeito.

Temos o compromisso de não cometer atos que negligenciem o caráter do indivíduo com base em suas condições sociais, posição hierárquica, grau de escolaridade, religião, crença, filosofia de vida, características físicas, cor, raça, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, ideologia política ou associação com entidades de classe, parceiros, fornecedores e demais públicos que se relacionam com o Hospital. Portanto, não admitimos nem toleramos qualquer tipo de discriminação.

**EXEMPLO DE CONDUTA DESEJADA**

- Praticar o respeito e a gentileza com todos.
- Ser honesto e cordial em suas relações.
- Promover um ambiente seguro.
- Colaborar com a segurança de todos no ambiente do Hospital.

**EXEMPLO DE CONDUTA NÃO TOLERADA**

- Desrespeitar colegas de trabalho, parceiros ou pacientes e familiares.
- Fazer brincadeiras ofensivas, assim como piadas indevidas ou uso de palavras inadequadas.
- Constranger, ameaçar ou intrometer-se na vida privada dos colegas de trabalho.

## Não tolerância ao Trabalho Infantil

Não admitimos qualquer tipo de mão de obra, direta ou indiretamente, praticada por menores de idade.

Promovemos a Socioaprendizagem, contribuindo ativamente para o combate ao trabalho infantil, ao inserirmos, legalmente, jovens de 18 a 24 anos no mundo do trabalho.

Assim, asseguramos a inclusão, qualificação e desenvolvimento dos Aprendizes, exercendo papel fundamental na erradicação do trabalho infantil.

## Prevenção ao Trabalho Escravo

Não admitimos qualquer tipo de relação que possa ser caracterizada como trabalho escravo.

Repudiamos tudo o que envolva um trabalho forçado, cruel e degradante, que inviabilize o exercício da liberdade sob todas as formas e que não respeite a legislação trabalhista vigente no contexto brasileiro, seja em nossas dependências ou nas instalações dos nossos parceiros, terceiros e fornecedores.

## Assédio Moral e Sexual

Repudiamos qualquer forma de assédio no ambiente de trabalho, ou em razão dessa relação.

Não toleramos comentários ou atos que possam caracterizar assédio moral ou sexual nas relações profissionais, bem como vantagens utilizando-se dos cargos ou relacionamentos que possam ferir a dignidade ou o caráter de uma pessoa.

O ambiente de trabalho deve alicerçar-se em uma conduta ética de todos os colaboradores, independentemente do cargo, sendo totalmente isento de ofensas interpessoais, difamação, coação, repressão, intimidação, assédio moral, sexual, violência verbal e não verbal, prevalência de um sobre o outro, favorecimentos pessoais e outras condutas antiéticas, inidôneas e duvidosas, principalmente advindas das relações entre líderes e liderados.



### Assédio Moral

Entende-se por assédio moral toda conduta abusiva, a exemplo de gestos, palavras e atitudes que se repetem de forma sistemática, ao longo de certo tempo, atingindo a dignidade ou integridade psíquica ou física de um trabalhador. Na maioria das vezes, há constantes ameaças ao emprego, e o ambiente de trabalho é degradado. No entanto, o assédio moral não é sinônimo de humilhação e, para ser configurado, é necessário que se prove que a conduta desumana e antiética tenha sido realizada com frequência, de forma sistemática. Dessa forma, uma desavença esporádica no ambiente de trabalho não caracteriza assédio moral.



### Assédio Sexual

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) define assédio sexual como atos, insinuações, contatos físicos forçados, convites impertinentes, desde que apresentem uma das características a seguir: ser uma condição clara para manter o emprego; influir nas promoções da carreira do assediado; prejudicar o rendimento profissional, humilhar, insultar ou intimidar a vítima; ameaçar e fazer com que as vítimas cedam por medo de denunciar o abuso; e oferta de ascensão de vários tipos ou oferta que desfavoreça as vítimas em meios acadêmicos e trabalhistas, entre outros, e que no ato possa dar algo em troca, como possibilitar a intimidade para ser favorecido no trabalho.

---

## Saúde Ocupacional

Mantemos um ambiente de trabalho saudável, atuando na prevenção de doenças e de problemas relacionados ao trabalho, tanto físicos quanto mentais.

Preservamos a preocupação com que cada colaborador esteja atento às orientações e determinações da área de Saúde Ocupacional do Hospital bem como da brigada de incêndio e da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA, especialmente em situações de risco.

## Segurança do Trabalho

Estabelecemos um conjunto de normas e procedimentos visando à prevenção de acidentes de trabalho, bem como à proteção da integridade física do colaborador.

Mantemos orientações para que qualquer situação que apresente risco à integridade do indivíduo seja evitada.

Os colaboradores devem informar todo risco aos responsáveis pela Segurança do Trabalho, Brigada de Incêndio ou CIPA, com o compromisso de zelar pela segurança.

# 4 COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE

Temos o compromisso de melhoria constante da gestão dos recursos ambientais, fomentando o desenvolvimento da região onde estamos inseridos, contribuindo com a promoção à saúde como componente da qualidade de vida.

## Sustentabilidade

Segundo a Organização das Nações Unidas — ONU, sustentabilidade é o desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazer suas próprias necessidades.

### Princípios:

**Social** - compreendemos a condição de vida das pessoas na área da educação, saúde, lazer etc.

**Ambiental** - conhecemos os recursos naturais do planeta e a forma como são utilizados pela sociedade, comunidades e/ou empresas.

**Econômico** - preocupamo-nos com a produção, distribuição e consumo de bens e serviços.

Reconhecemos a relevância do meio ambiente e, por meio do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde e Sustentabilidade, comprometemo-nos a gerir adequadamente os recursos ambientais, evitando desperdícios e prevenindo impactos negativos decorrentes de nossas atividades.

Isso se reflete no compromisso com o uso eficiente de insumos, como água e energia, e na gestão responsável de resíduos sólidos, efluentes e emissões de gases do efeito estufa.

Nossos colaboradores devem atuar de forma responsável, identificando e prevenindo riscos ambientais no curso de suas atividades, bem como utilizando recursos naturais de forma inteligente para que eles se mantenham no futuro.



#### Riscos ambientais

São situações de vulnerabilidade provocadas pela presença de agentes físicos, químicos ou biológicos existentes no ambiente de trabalho que, em razão de sua natureza, concentração, intensidade ou tempo de exposição, podem causar danos ao meio ambiente.

---

## Você conhece os 8 Rs?

Os 8 Rs são ações práticas que, no dia a dia, podem proporcionar a redução do nosso impacto sobre o planeta, melhorando o bem-estar das pessoas e contribuindo com a qualidade de vida das próximas gerações.



**Repensar** seus valores e práticas com novos hábitos, diminuindo, desse modo, a produção de resíduos e rejeito gerado.



**Recusar** aquisições de bens que não são necessários, consumindo produtos que não gerem impactos ambientais.



**Reduzir** o consumo de água, energia, recursos naturais, resíduos e outros itens que possam ser prejudiciais ao meio ambiente.



**Reutilizar** objetos que seriam descartados, reaproveitando tudo o que estiver em bom estado: equipamentos, peças, móveis, vidros, sucata, materiais orgânicos etc.



**Reciclar** bens e diminuir a quantidade de resíduos gerados, dando nova vida a materiais e transformando a matéria-prima para fabricar um novo produto. É uma forma democrática de ação sustentável.



**Reparar** significa preferir materiais duráveis que possam ser adaptados. Consertar aquilo que ainda não precisa ter um fim. Nossos recursos são finitos e não há mais espaço para tantos resíduos. Repare suas roupas, eletrônicos, eletrodomésticos, para se eximir da cultura dos descartáveis.



**Responsabilizar** pelos impactos bons e ruins dos atos exercidos e que refletem no cotidiano.



**Repassar** informações que disseminem a importância do consumo consciente, para que mais pessoas possam se aliar à causa. Compartilhe com sua família, vizinhos, colegas e amigos e os inspire a consumir de modo consciente! Dê e seja o exemplo!

# 5

## COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

### Gestão da Informação

As informações e dados pessoais e sensíveis de pacientes devem ser tratados com o devido cuidado e resguardo.

### Informações Confidenciais

Aqui, o sigilo e confidencialidade são levados a sério.

Protegemos os dados de nossos pacientes e seus familiares, colaboradores, médicos, alunos, prestadores de serviço, fornecedores, *business partner* e *stakeholders*.

Não permitimos o uso indevido de informações relacionadas aos nossos pacientes. Os colaboradores, no exercício de suas atividades ou fora da jornada de trabalho, devem preservar o sigilo médico, a privacidade e a confidencialidade de dados relacionados aos nossos pacientes.

Discutir ou fornecer informações dos pacientes para alguém que não seja pessoa autorizada é estritamente proibido, assuntos que envolvam esse tipo de dado devem ser discutidos apenas no ambiente de trabalho, evitando eventual vazamento de informações.

Os registros médicos também são documentos confidenciais, o que significa que eles não podem ser compartilhados, exceto com o consentimento do paciente, ou em outras circunstâncias limitadas. O prontuário médico do paciente não pode ser alterado, destruído ou removido do nosso local de armazenamento.

Nenhum colaborador, médico, aluno ou prestador de serviço está autorizado a acessar o registro de um paciente sem uma razão relacionada com o seu legítimo trabalho em exercício. Qualquer solicitação não autorizada ou acesso indevido a registros médicos devem ser relatados à Diretoria Clínica, ao Encarregado de Dados e Departamento Jurídico.

Reservamos nosso direito de averiguar o uso de equipamentos, sobretudo para certificação da reprodução ilegal de softwares, bem como monitoramento do uso indevido e/ou demasiado da internet e do correio eletrônico para finalidades diversas e estranhas ao trabalho em exercício.



### Informações confidenciais

São aquelas às quais apenas um grupo específico de pessoas pode ter acesso, em função da necessidade de manutenção de sigilo para proteção dos dados, e cuja divulgação pode vir a frustrar objetivos institucionais ou violar direitos de titulares de dados.

## Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD



### LGPD

Foi sancionada em agosto de 2018 e estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo proteção e penalidades para o não cumprimento.

## Definições Relacionadas à Proteção de Dados

**I) TITULAR DE DADOS** – Toda pessoa física a quem se refere um dado tratado. Portanto, qualquer pessoa pode ser um titular de dados em algum contexto.

**II) DADOS PESSOAIS** – Informações que podem identificar uma pessoa física, quais sejam:

- dados cadastrais
- data de nascimento
- profissão
- dados de GPS
- identificadores eletrônicos
- nacionalidade
- gostos e interesses
- hábitos de consumo
- entre outros

**III) DADOS SENSÍVEIS** – Informações que exigem atenção extra, quais sejam:

- dado pessoal referente à saúde
- origem racial ou étnica
- convicção religiosa
- opinião política
- filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político
- à vida sexual
- dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural
- entre outros

#### **IV) TRATAMENTO DE DADOS – Operação realizada com dados pessoais e dados sensíveis de uma pessoa física, quais sejam:**

- coleta
- produção
- recepção
- classificação
- utilização
- acesso
- reprodução
- transmissão
- compartilhamento
- distribuição
- processamento
- arquivamento
- armazenamento
- eliminação
- avaliação ou controle da informação
- modificação
- comunicação
- transferência
- difusão ou extração de dados

#### **IV) PRINCÍPIOS LEGAIS – Seguimos os princípios estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em toda atividade de tratamento de dados realizada, quais sejam:**

- finalidade: o tratamento de dados deve ser realizado para fins legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular de dados
- adequação: o tratamento de dados deve ser compatível com as finalidades informadas ao titular
- necessidade: o tratamento de dados deve ser limitado ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades
- livre acesso: garantir aos titulares dos dados consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento
- qualidade dos dados: garantir aos titulares dos dados exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento
- transparência: garantia, aos titulares dos dados, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento
- segurança: as atividades de tratamento de dados devem pautar-se pela segurança e proteção dos dados pessoais, evitando acessos não autorizados e situações acidentais de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

- prevenção: adoção de medidas para prevenir danos relacionados ao tratamento de dados pessoais
- não discriminação: o tratamento de dados não pode ser realizado para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos
- responsabilização e prestação de contas: não basta somente a adoção de medidas capazes de comprovar o cumprimento das normas de proteção de dados, é necessário atingir tais medidas com eficácia.

Temos um responsável Data Protection Officer – DPO, que atua como canal de comunicação, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.

O DPO é o ponto focal para todos os questionamentos de nossos pacientes e seus familiares, colaboradores, médicos, alunos, prestadores de serviço, fornecedores, *business partner* e *stakeholders*, em uma relação que envolva o tratamento de dados pessoais.

Em caso de dúvidas, entre em contato com [privacidade.dpo@fcmc.com.br](mailto:privacidade.dpo@fcmc.com.br)

## Nossas Diretrizes Relacionadas à Proteção de Dados

Em estrita observância às leis e boas práticas, adotamos um conjunto de diretrizes éticas e legais quanto ao tratamento de dados pessoais e dados sensíveis de nossos pacientes e seus familiares, colaboradores, médicos, alunos, prestadores de serviço, fornecedores, *business partner* e *stakeholders*.

Tais diretrizes dão especial atenção ao tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes, bem como a questões específicas aplicáveis ao setor de saúde, por exemplo, particularidades envolvendo o tratamento de dados pessoais sensíveis.

Mantemos o compromisso de tratar dados pessoais e dados sensíveis de maneira transparente e segura, adotando como procedimento-padrão mencionadas diretrizes que garantam a privacidade desde a concepção do dado.

Ademais, enfatizamos um tratamento de dados pessoais e dados sensíveis pautado na menor abrangência possível, ou seja, de maneira proporcional e não excessiva, de modo a atender às finalidades determinadas, com estrita observância dos princípios legais e criação de mecanismos para respeitar de maneira eficaz os direitos dos titulares.

Realizamos o tratamento de dados, bem como a eventual transferência desses dados, apenas na medida do que for necessário para o alcance de finalidade legítima e somente quando existir uma justificativa prevista na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD que fundamente cada tratamento.

Garantimos o direito do titular dos dados ao acesso, correção, anonimização, bloqueio, exclusão, revogação de consentimento, portabilidade, informação, oposição e confirmação da existência de tratamento, quando aplicáveis, conforme o caso, através da nossa plataforma de Governança de Dados ([https://portaldotitular.fcmc.com.br/titular\\_fcmc](https://portaldotitular.fcmc.com.br/titular_fcmc)).

Por fim, adotamos medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais e sensíveis de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado.

Todos os colaboradores são responsáveis pela integridade e segurança dos dados, registros e relatórios sob seu controle e gestão, de forma a garantir a precisão e o exato manejo das informações, de acordo com políticas internas, bem como devem exigir que seus prestadores de serviço, fornecedores e parceiros de negócios adotem medidas equivalentes.

Respeitamos a utilização dos nomes sociais de nossos pacientes, garantindo o registro seguro de dados pessoais em prontuário, conforme diretrizes internas.

## Nossos Documentos Relacionados à Proteção de Dados

Todos os envolvidos concordam em ficar atentos, alinhados e garantir o cumprimento das diretrizes institucionais deste manual, bem como das diretrizes das políticas criadas buscando a definição, orientação e seguimento dos princípios instituídos pela Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, quais sejam:

### **POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS**

(disponível em <https://fcmc.com.br/politica-de-privacidade>)

**POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO** (disponível na Gestão de Documentos da Qualidade do sistema Tasy)

# 6

## BOAS PRÁTICAS

### Conflito de Interesses

Nosso relacionamento com colaboradores, médicos, alunos, prestadores de serviço, fornecedores, “business partner” e “stakeholders”, bem como a atividade destes, são pautados pela isenção e transparência.

Há conflito de interesses quando um indivíduo utiliza seu cargo, função ou posição para obter vantagem indevida, direta ou indireta, para si ou alguém relacionado a si, em conflito com os interesses do Hospital e dos pacientes.

Não é permitido que colaboradores se utilizem de seu cargo, função ou posição para influenciar ou tomar decisões que visem ao atendimento de interesses pessoais em detrimento aos nossos interesses e/ou de nossos pacientes.

Se houver alguma situação em que um indivíduo, em função de um vínculo ou apoio financeiro recebido, esteja impedido de executar suas funções de forma adequada e isenta, este deve declarar seu potencial conflito de interesses e abster-se de participar de qualquer decisão que com ele esteja relacionada.



#### Conflito de Interesses

Ocorre quando um interesse secundário interfere na tomada de decisão. Entendemos que haverá conflito sempre que estiverem em uma situação que possa levá-los a tomar decisões motivadas por outros interesses que não os do Hospital.



#### Vínculo

É um relacionamento com organização ou pessoa, como: relação de parentesco, contratos de consultoria, de trabalho, de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, participação financeira ou societária em organizações.



#### Apoio Financeiro

É um subsídio financeiro recebido para fins de participação em eventos, cursos ou para a realização de atividades profissionais.

### EXEMPLO DE CONDUTA DESEJADA



- Agir com transparência, reportando situações que possam se caracterizar como conflitos de interesses, sejam elas potenciais ou reais.
- Tomar decisões pautadas pela imparcialidade, com base em conhecimentos técnico-científicos, isentas de quaisquer interesses pessoais, sejam eles financeiros ou não.
- Priorizar o bem-estar coletivo, em especial, dos pacientes.

### EXEMPLO DE CONDUTA NÃO TOLERADA



- Utilizar instalações, equipamentos ou quaisquer outros recursos para seu benefício pessoal ou de terceiros.
- Usar informações privilegiadas, obtidas em função de sua posição no Hospital, para benefício pessoal ou ganho indireto.
- Utilizar tempo que contratualmente deveria ser dedicado ao Hospital para fins particulares, mesmo que científicos ou acadêmicos.
- Contratar ou influenciar na contratação de bens ou serviços de empresas de sua propriedade ou em que trabalhem ou tenham familiares trabalhando.
- Exercer atividades de ensino e avaliação de alunos com interferência de interesses pessoais ou ideológicos.

## Prevenção à Lavagem de Dinheiro

Repudiamos quaisquer práticas ilícitas que envolvam nossos colaboradores, médicos, alunos, prestadores de serviço, fornecedores, *business partner* e *stakeholders*.

Não compactuamos com condutas nesse sentido, dando subsídios para que as relações que envolvam nosso nome e nossa marca ocorram através de operações lícitas, éticas e transparentes, de acordo com a legislação vigente.

## Prevenção à Fraude

Não toleramos a prática ou o envolvimento na realização de atos fraudulentos ou ilícitos por parte dos colaboradores, médicos, alunos, prestadores de serviço, fornecedores, *business partner* e *stakeholders* no exercício de suas atividades ou em razão delas, reservando o direito de apuração de fatos e aplicação das medidas disciplinares cabíveis, sem prejuízo da responsabilidade civil e penal do agente fraudador.

## Prevenção à Corrupção

Não toleramos a prática de suborno, ou atos relacionados, pelos nossos colaboradores, médicos, alunos, prestadores de serviço, fornecedores, *business partner* e *stakeholders*.

Diante disso, é terminantemente proibida a oferta de benefício a qualquer pessoa ou organismo.

Não será aprovado ou efetuado qualquer pagamento com a intenção ou ciência de que, no todo ou em parte, seja utilizado para qualquer finalidade que não seja a descrita no documento comprobatório de pagamento.



### Corrupção ativa

Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a um agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada.

### EXEMPLO DE CONDUTA DESEJADA



- Reportar ao Canal de Denúncias qualquer ato identificado que envolva ou aparente envolver fraude, corrupção ou suborno.

### EXEMPLO DE CONDUTA NÃO TOLERADA



- Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou terceira pessoa a ele relacionada.
- Autorizar o recebimento ou receber quaisquer pagamentos ou vantagens indevidas.
- Exercer atividades de ensino e avaliação de alunos com interferência de interesses pessoais ou ideológicos.

## Controles Internos e Procedimentos Contábeis

Mantemos controles internos adequados para avaliar e gerenciar os riscos corporativos que possam impactar nossas atividades, colaboradores, profissionais envolvidos e reputação.

Os registros contábeis e financeiros são realizados de forma precisa, completa, verdadeira, atualizada e transparente, observando rigorosamente a legislação, normas regulatórias aplicáveis e políticas internas, minimizando a ocorrência de fraudes e desperdícios, garantindo a eficiência e produtividade.

Nossos controles asseguram a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras.

Nossos colaboradores devem cooperar, sem restrições, com auditorias internas e externas.

A destruição de registros ou documentos relacionados com colaboradores, saúde ocupacional e segurança do trabalho, meio ambiente, impostos, contratos, finanças, projetos de responsabilidade social e pacientes, entre outros, só poderá ser realizada após findados os prazos legais.

Não será aprovado ou efetuado qualquer pagamento com a intenção ou ciência de que, no todo ou em parte, seja utilizado para qualquer finalidade que não seja a descrita no documento comprobatório de pagamento.



#### Controle interno

Corresponde a métodos e medidas coordenados e aplicados a uma empresa, a fim de proteger seus bens, conferir a exatidão e a fidelidade de seus dados contábeis, promover a eficiência e estimular a obediência às diretrizes administrativas estabelecidas em seus processos.

#### EXEMPLO DE CONDUTA DESEJADA



- Garantir que registros e relatórios contábeis e financeiros reflitam a realidade.
- Realizar os registros e controles contábeis e financeiros, assegurando as diretrizes estabelecidas nas Normas Brasileiras de Contabilidade.
- Descaracterizar os documentos e registros confidenciais antes do descarte.
- Atuar na mitigação de riscos identificados nos processos, garantindo a implantação e manutenção dos controles internos necessários de forma tempestiva e eficiente.

#### EXEMPLO DE CONDUTA NÃO TOLERADA



- Destruir os registros contábeis, antes do prazo legal aplicável.
- Distorcer ou omitir dados contábeis e financeiros.
- Burlar, deixar de implantar ou de manter controles, normas e diretrizes previstas em nossas políticas.

## Integridade no Processo de Compras

Os processos de compras e suprimentos são norteados por práticas leais de mercado e pelo atendimento às leis que regulam a concorrência.

Garantimos oportunidades transparentes e equitativas aos fornecedores e prestadores de serviços. A escolha e contratação destes são realizadas a partir de critérios técnicos e éticos.

O processo de compras é objeto de política e procedimentos internos, visando à garantia do nível de serviço prestado a um custo justo.

Os fornecedores e prestadores de serviços devem estar comprometidos com as políticas e procedimentos internos, agindo de acordo com as normas que regulam o setor de saúde, a segurança e o ambiente de trabalho, o respeito à privacidade e ao tratamento de informações confidenciais.

### EXEMPLO DE CONDUTA DESEJADA



- Assegurar a melhor compra, considerando a qualidade e o custo-efetividade na aquisição de medicamentos, materiais e serviços.
- Garantir que fornecedores e prestadores de serviços estejam comprometidos com nossas políticas internas, com as normas que regulam o setor de saúde, com processos seguros que preservem a segurança e o ambiente de trabalho, bem como o meio ambiente e que garantam o respeito à privacidade e ao tratamento de informações confidenciais.
- Documentar devidamente todos os processos de compras.

### EXEMPLO DE CONDUTA NÃO TOLERADA



- Escolher fornecedores ou prestadores de serviços em troca de vantagens pessoais.
- Realizar processos de compras que não estejam alinhados às políticas e aos procedimentos internos e/ou previstos em Lei.
- Contratar fornecedores ou prestadores de serviços que representem risco à nossa imagem ou à nossa reputação.

## Brindes, Presentes e Outras Cortesias

Compreendemos que a oferta de brindes, presentes e outras cortesias pode ocorrer, sendo uma prática corrente no mercado. Não proibimos, desde que ocorram com a garantia da transparência, evitando o conflito de interesses e influência em tomada de decisões.

O recebimento destes não pode gerar qualquer tipo de contrapartida, benefício ou vantagem indevida à parte que a concede ou a quem a ela esteja vinculada ou relacionada.

## Doações e Patrocínios

As doações, sejam elas para fins de pesquisa, de assistência à saúde, de educação, de filantropia ou para qualquer outra finalidade, não devem gerar qualquer tipo de vantagem ou contrapartida material.

Gerenciamos doações recebidas para manutenção dos registros dos valores de forma apropriada e com todas as informações necessárias para fins de prestação de contas.

Os patrocínios, da mesma forma, são recebidos ou pagos conforme diretrizes documentadas, e as contrapartidas devem estar detalhadas e explícitas em contrato formalmente firmado entre as partes. É vedado qualquer benefício ao patrocinador que não esteja devidamente expresso no contrato de patrocínio.



### Doação

Dar um bem, produto, serviço ou recurso próprio a outra pessoa ou instituição, sem requerer nenhuma contrapartida.



### Patrocínio

Oferecer recursos como forma de apoiar a realização de eventos ou iniciativas educacionais e institucionais, em troca de divulgação e promoção de marca do patrocinador, de seus produtos ou serviços.

---

## Ensino, Pesquisa e Inovação

As atividades de Ensino e Pesquisa são pautadas por preceitos éticos, suportadas pelo conhecimento técnico-científico, e não sofrem influência de interesses comerciais.

Cada vez mais, focamos em Inovação, Tecnologia, Pesquisa e Educação.

As relações de ensino e aprendizagem estabelecidas no Hospital ou em nome do Hospital são motivadas pela difusão do saber e estão pautadas no respeito, cordialidade, ética, empatia e boa educação.

O desenvolvimento de pesquisas científicas é um processo fundamental para o progresso da ciência e para os avanços da medicina e da saúde. Uma vez que novos conhecimentos podem definir o futuro das pessoas e de suas condições de vida, é primordial que estudos científicos sejam desenvolvidos com consistência, ética, rigor técnico e profissional e que atendam a todos os requisitos legais.

Os estudos clínicos conduzidos no Hospital são submetidos e previamente aprovados por um Comitê, responsável por avaliar aspectos éticos envolvidos na pesquisa, incluindo a existência de conflitos de interesses do pesquisador. Os resultados das pesquisas realizadas no Hospital são divulgados com transparência e veracidade, independentemente dos desfechos obtidos nesses estudos.

Pesquisas envolvendo seres humanos, animais, manipulação genética e células-tronco possuem regulações específicas que devem ser observadas e cumpridas, visando resguardar a integridade e os direitos dos sujeitos de pesquisa.



## Proteção da Marca e Direitos de Propriedade Intelectual



### Propriedade intelectual

Diz respeito ao direito de proteção às ideias e criações desenvolvidas internamente ou em parceria, incluindo nossa marca, patentes, direitos autorais, registro de software, etc.

Temos como premissa a conformidade com toda a legislação de direitos autorais e propriedade intelectual aplicável tanto a ativos tangíveis (livros, revistas, jornais de negócio e qualquer outro recurso aplicável) quanto à propriedade intangível (programas de computador ou software, invenções, patentes e outras formas de propriedade intelectual).

Protegemos e mantemos nossos direitos de propriedade intelectual bem como respeitamos o direito de propriedade intelectual de outrem.

Nossa marca e o conhecimento produzido internamente no desenvolvimento de nossas atividades ou em parceria são patrimônios exclusivos do Hospital e devem ser sempre protegidos por todos aqueles a quem este Manual se aplica.

### EXEMPLO DE CONDUTA DESEJADA



- Submeter projetos e pesquisas que envolvam rotinas e dados do Hospital para análise antes da sua divulgação em qualquer veículo, apresentação em congressos, etc.

### EXEMPLO DE CONDUTA NÃO TOLERADA



- Desenvolver software, criar programas, políticas, elaborar pesquisas e projetos que envolvam a rotina e/ou dados do Hospital, em razão das atividades previstas no contrato individual de trabalho e requerer direitos sobre estes ou apresentar/divulgar para terceiros sem autorização. Os direitos de propriedade intelectual sobre tais ativos são do Hospital, empresa contratante.
- Explorar, economicamente, objetos da nossa proteção.

# 7

## CONDUTA PROFISSIONAL

É obrigação de todo colaborador a atuação com responsabilidade profissional, seja no relacionamento com pacientes e seus familiares, com outros colaboradores, prestadores de serviço, parceiros, fornecedores e demais indivíduos que se relacionam com o Hospital, sempre de acordo com códigos de conduta específicos de cada área profissional de atuação.

### Cordialidade

Respeito, educação e consideração. Trata-se de comportamento importante para o convívio social entre colegas de trabalho, parceiros, pacientes e seus familiares.

Encorajamos um ambiente de trabalho no qual a cordialidade seja a regra e todos se tratem com respeito. Em nenhum contexto a utilização de linguagem inadequada é vista como uma forma permitida de tratamento.

### Uso de cigarro, álcool, drogas e medicamentos

O uso de substâncias que afetem o desenvolvimento das atividades não é permitido.

Nossos profissionais e colaboradores devem estar sempre nas melhores condições para prestar atendimento com qualidade aos pacientes.

Proibimos a atuação sob o efeito de uso de álcool e drogas ilícitas em qualquer área do Hospital e em qualquer atividade externa como representante, a qualquer título.

O fumo de tabaco, por sua vez, só será permitido nos locais autorizados pela legislação local e nas áreas sinalizadas.

Caso exista o uso de medicação que comprometa a capacidade para o trabalho, o profissional e colaborador deve informar imediatamente ao seu gestor, para que ele possa auxiliá-lo a encontrar o correto encaminhamento da situação.

A transparência é o melhor caminho, preservando a segurança das pessoas envolvidas.

## Uso adequado de recursos / Preservação dos materiais

Os colaboradores, médicos, alunos e prestadores de serviço devem utilizar nossos recursos com a devida diligência e a máxima eficiência.

Todos os recursos disponibilizados têm como fim único o uso profissional.

O uso pessoal desses recursos durante o expediente será admitido apenas em situações excepcionais, desde que não infrinja qualquer norma interna e de modo que não prejudique a produtividade.

É vedado o acesso a site com conteúdo pornográfico que promova jogos, pedofilia, racismo, discriminação, propaganda político-partidária, terrorismo ou que divulgue material difamatório ou injurioso.

Toda informação trocada nos dispositivos de trabalho fornecidos pelo Hospital, sejam eles telefones, computadores, tablets e e-mail, está sujeita à verificação e ao controle, ainda que tenham sido fornecidas senhas pessoais de acesso.

Por isso, fazemos questão de frisar que todas as informações trocadas por meio de instrumentos corporativos poderão ser verificadas, a qualquer momento e independentemente de notificação, pelo Hospital e a critério exclusivo deste, sempre que se julgar necessária tal verificação.

As normas previstas neste item, especialmente com relação ao monitoramento pelo Hospital, não geram expectativa de privacidade e são aplicáveis ainda que o colaborador utilize aplicativos, dispositivos e ferramentas exclusivos do Hospital (e-mail, servidores, sistemas, internet etc.) em dispositivos móveis pessoais.

Os colaboradores devem zelar pela boa conservação dos computadores e servidores, comunicando as anormalidades notadas.

Caso sejam caracterizados danos e avarias em materiais sob guarda ou sujeitos à fiscalização do colaborador, quer por dolo ou culpa (negligência, imprudência ou imperícia), o Hospital se reserva o direito de apurar os fatos e aplicar as medidas disciplinares cabíveis, sem prejuízo da responsabilidade civil e penal do colaborador causador do prejuízo. Inclusive, danos causados a terceiros (outros colaboradores, clientes ou fornecedores).

## Uso responsável de e-mail, internet e mídia social

Entendemos que a utilização de internet, e-mail e mídias sociais deve ser de forma responsável e ética.

Computadores e servidores, inclusive e-mails enviados e recebidos, são de propriedade do Hospital, e seus conteúdos não são considerados privados, exceto quando exigido por legislação específica.

As senhas são pessoais e intransferíveis, e as consequências da cessão são graves, sujeitas a penalidades previstas no Código Penal e na Lei Trabalhista, sem prejuízo da aplicação de medidas disciplinares.

É obrigatória e de responsabilidade de cada usuário a limpeza periódica da caixa de e-mail, evitando acúmulo de mensagens e arquivos desnecessários, de forma a respeitar o limite de espaço de cada caixa do correio eletrônico.

Reconhecemos que as redes sociais representam uma extensão das relações pessoais e profissionais, aproximando pessoas, instituições e comunidades, bem como proporcionando maior transparência às ações e aos serviços prestados. Entretanto, o mau uso das mídias sociais pode acarretar danos à nossa imagem e reputação, sendo de grande importância a responsabilidade e prudência com o conteúdo compartilhado.



### Mídias Sociais

São canais de relacionamento na internet que permitem o compartilhamento de informações e opiniões, com diferentes possibilidades de interação, incluindo a participação de outros usuários.

#### EXEMPLO DE CONDUTA DESEJADA



- Zelar pela imagem do Hospital.
- Divulgar ou compartilhar postagens realizadas pelo canal oficial do Hospital ([www.fcmc.com.br](http://www.fcmc.com.br)) ou da nossa página no LinkedIn. ([br.linkedin.com/company/fundacao-centro-medico-de-campinas](https://br.linkedin.com/company/fundacao-centro-medico-de-campinas)).

#### EXEMPLO DE CONDUTA NÃO TOLERADA



- Manifestar opiniões pessoais nas redes sociais dando a entender ou subentender que seja posicionamento oficial do Hospital.
- Divulgar ou compartilhar imagens, vídeos ou informações internas que não tenham sido divulgadas nos canais oficiais.
- Expor informações sobre pacientes, colaboradores, médicos, alunos e prestadores de serviço nas redes sociais.

## Atividades Políticas

Os colaboradores que desejarem participar de alguma atividade política devem fazê-lo como uma decisão pessoal e não durante a jornada de trabalho.

Não permitimos que colaboradores utilizem seu cargo para influenciar a decisão pessoal de outros, nem para distribuir materiais de propaganda de partidos/candidatos no ambiente de trabalho.

É proibida a vinculação da nossa imagem ou do nosso nome para atividades políticas. Além disso, encorajamos nossos colaboradores a evitarem discussões ou comentários de natureza política no ambiente de trabalho.

## Comércio nas dependências do Hospital

É vedado a qualquer colaborador, médico, aluno ou prestador de serviço, realizar, nas dependências de nossas instalações, quaisquer formas de comércio de produtos (alimentícios, vestuário, perfumaria, eletrônicos etc.), medicamentos (alopáticos, homeopáticos, terapêuticos etc.), equipamentos de saúde (fisioterápicos, reabilitação etc.) e/ou ainda financeiro (empréstimos, *factoring*, *leasings* etc.).

O rol acima é meramente exemplificativo e, em caso de ocorrência, poderá levar à responsabilização dos envolvidos.

## Relações de parentesco

Permitimos que o cônjuge ou parentes de até 3º grau trabalhem no Hospital, desde que em setor diferente do colaborador parente, sem relações de “superior e subordinado”,

Não permitimos que colaboradores tenham relações comerciais “empregado com empresas fornecedoras ou prestadoras de serviço” sem consentimento prévio da direção.

# 8

## NOSSOS RELACIONAMENTOS

### Pacientes e seus familiares

Com cuidado centrado no paciente, promovemos uma assistência que atenda e respeite suas preferências, necessidades e valores. Prezamos pela qualidade, excelência, confiabilidade e eficácia de nossos serviços, preservando a integridade física e emocional dos nossos pacientes e seus familiares, através do acolhimento e do cuidado individualizado e humanizado.

Consideramos a segurança do paciente um valor institucional, assim, garantimos a qualidade dos cuidados de saúde com a proteção contra danos e riscos desnecessários durante a assistência médica.

Ao estabelecer a segurança do paciente como um valor institucional, melhoramos significativamente a qualidade dos serviços prestados, proporcionamos um ambiente mais seguro e promovemos uma cultura de excelência clínica e profissionalismo entre nossos profissionais, sempre buscando o melhoramento contínuo nos processos e práticas.

Disponibilizamos informações claras e transparentes, propiciando uma orientação segura aos pacientes, acompanhantes e familiares.

Asseguramos ao paciente seus direitos, sua privacidade e a confidencialidade de suas informações.

Para maiores informações, consulte o Manual Direitos e Deveres do Paciente, disponível em [https://www.fcmc.com.br/arquivos/Manual\\_de\\_Direitos\\_e\\_Deверes\\_do\\_Paciente\\_v2\\_2022.pdf](https://www.fcmc.com.br/arquivos/Manual_de_Direitos_e_Deверes_do_Paciente_v2_2022.pdf)

## Colaboradores

Oferecemos um ambiente de trabalho com liberdade de expressão e respeito à integridade e à privacidade das pessoas.

Não toleramos qualquer tipo de ameaça, coação, abuso ou intimidação em nosso ambiente.

Não admitimos discriminação de qualquer natureza, como raça, religião, faixa etária, sexo, convicção política, nacionalidade, estado civil, orientação sexual ou condição física.

Agimos diariamente no combate ao assédio moral e sexual.

Adotamos medidas para prevenção de vazamento de informações confidenciais, gerenciando cuidadosamente todos os tipos de dados.

**Esperamos que nossos colaboradores adotem condutas compatíveis com nossos interesses, objetivos, valores e missão.**

### EXEMPLO DE CONDUTA DESEJADA



- Manter conduta adequada, atenciosa e respeitosa, respeitando a honra, a boa fama e a integridade física de todas as pessoas com quem mantiverem contato em razão do emprego.
- Cumprir com zelo, atenção e competência profissional todos os compromissos expressamente assumidos no contrato individual de trabalho.
- Obedecer às ordens e instruções emanadas de superiores hierárquicos.
- Sugerir medidas para maior eficiência do serviço.
- Cumprir o horário de sua jornada conforme estipulado no contrato de trabalho.
- Prestar serviços em horário extraordinário, quando forem necessários pela situação temporal ou natureza do cargo, observadas as disposições legais.
- Zelar pela ordem e asseio no local de trabalho.
- Usar os meios de identificação pessoal estabelecidos.

- Respeitar as regras de uso do uniforme.
- Usar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC's), (óculos de proteção, jaleco, touca, máscara de proteção, luvas etc.).
- Verificar as condições dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), comparecendo ao SESMT de forma periódica para realizar a troca necessária com a obrigatória assinatura da ficha de EPI.
- Atuar de maneira responsável, respeitar as políticas de saúde e segurança do trabalho, aplicáveis aos seus respectivos ambientes, seguindo as orientações dos processos de trabalho e da qualidade.
- Auxiliar os colegas no desempenho profissional, sempre que solicitado e dentro de suas possibilidades.
- Respeitar o espaço dos colegas em áreas compartilhadas, adequando o volume da voz e usando vocabulário e assuntos condizentes com o ambiente corporativo.
- Buscar o bom relacionamento interpessoal.
- Proteger, preservar e utilizar os bens e recursos da instituição de maneira adequada e tão somente para fins de cumprimento do seu trabalho.
- Respeitar as vagas especiais nas dependências do Hospital, destinadas para uso exclusivo de idosos, pessoas portadoras de deficiências ou com mobilidade reduzida.
- Realizar exame médico periódico a ser comunicado com antecedência pela Medicina do Trabalho do Hospital.
- Informar ao Departamento de Pessoal qualquer modificação em seus dados pessoais, tais como estado civil, militar, aumento ou redução de pessoas na família, eventual mudança de residência, alteração de telefone, alteração de documentos etc.
- Disponibilizar informações claras e transparentes, propiciando uma orientação segura aos pacientes, acompanhantes e familiares.
- Eventuais insatisfações pessoais ou profissionais não devem ser manifestadas aos pacientes e seus familiares ou na presença destes.

## EXEMPLO DE CONDUTA DESEJADA - LGPD



- Entender que qualquer informação pessoal que transita no Hospital é objeto de proteção legal, sobretudo as relacionadas à saúde dos pacientes, por isso, todas elas devem ser tratadas como confidenciais.
- Adotar todas as medidas necessárias para assegurar que dados pessoais e sensíveis sejam acessados apenas para a finalidade necessária.
- Ser responsável pelo uso e compartilhamento de informações confidenciais e dados sensíveis, restringindo-se às ferramentas corporativas para tal fim. Não incentivamos a troca de informações via WhatsApp pessoal.
- Assegurar que o destinatário a quem está sendo enviada determinada informação seja de fato o destinatário correto.
- Tomar todos os cuidados apropriados ao acessar e imprimir qualquer informação pessoal, sobretudo informações sensíveis, como dados de saúde.
- Não deixar folhas impressas em locais públicos, facilitando que outras pessoas tenham acesso a elas.
- Armazenar corretamente e com segurança o material impresso sensível, ou ainda, quando não for mais necessário, assegurar que ele seja destruído conforme Política de Descarte.
- Enquanto estiver ausente, não deixar qualquer informação à mostra, seja ela em computador ou em papel, seguindo os critérios de mesa e tela limpa, de tal forma que outras pessoas não tenham acesso a ela.
- Não ignorar a presença de pessoas não autorizadas no seu ambiente de trabalho.
- Não introduzir pessoas estranhas ao serviço, em qualquer dependência do Hospital, sem prévia autorização.
- Informar imediatamente ao superior imediato se detectar, suspeitar ou testemunhar um incidente que possa ser uma violação de segurança, on-line ou off-line, ou se suspeitar de alguma falha na segurança da informação em sistemas, processos ou serviços.

**EXEMPLO DE CONDUTA NÃO TOLERADA**

- Utilizar bens do Hospital para fins pessoais, bem como sua retirada do âmbito das instalações do Hospital sem autorização, desde que não seja equipamento inerente à sua atividade, sob pena de responsabilidade funcional e legal.
- Retirar do local de trabalho, sem prévia autorização, documento, equipamento ou objeto que contenha informações de natureza privada e confidencial do Hospital, bem como dados de pacientes, colaboradores, alunos, médicos, prestadores de serviço, fornecedores, parceiros de negócios e quaisquer outras partes envolvidas.
- Transmitir ou armazenar informações ameaçadoras, obscenas, perturbadoras, preconceituosas, imorais ou que possam, de alguma forma, caluniar ou difamar o hospital, seus colaboradores, alunos, fornecedores, terceiros ou parceiros.
- Transmitir e/ou instalar programas de computador que violem direitos autorais, legislação vigente e políticas do Hospital; ou fazer uso de qualquer outro dispositivo sem autorização ou homologação do departamento de Tecnologia da Informação, principalmente com a finalidade de recreação ou para a resolução de assuntos pessoais.
- Utilizar recursos do Hospital (como e-mail, computador e telefone corporativo) e/ou mobilizar qualquer colaborador durante o horário de expediente para fazer campanha religiosa, sindical e/ou política ou manifestar essas atividades durante o exercício de suas atribuições.
- Alterar dados institucionais ou de pacientes.
- Apagar ou destruir informações produzidas no exercício de sua função ou informações a que tenha acesso. Os dados produzidos pelos colaboradores na condução das atividades são patrimônio do Hospital.
- Divulgar ou disponibilizar informações privilegiadas e/ou confidenciais de pacientes, colaboradores, alunos, médicos, prestadores de serviço, fornecedores, parceiros de negócios e quaisquer outras partes envolvidas, para benefício próprio ou de terceiros, bem como enviá-las para canais particulares ou de pessoas não vinculadas ao hospital.
- Compartilhar senhas de acesso pessoal a sistemas e redes do Hospital. O colaborador é responsável por suas senhas, respondendo direta e pessoalmente por todas as ações que venham a ocorrer em consequência da sua utilização.
- Acessar, durante o horário do seu expediente, canais diversos para entretenimento, com exceção dos colaboradores que fazem uso como ferramentas de trabalho.
- Consumir bebida alcoólica e/ou o uso de drogas ilícitas nas dependências do Hospital, assim como trabalhar em estado alterado por essas substâncias.
- Portar ou guardar armas de qualquer espécie nas dependências do Hospital, salvo para os profissionais autorizados.
- Exercer atividades remuneradas fora do âmbito do Hospital ou participar de empresas terceiras, durante a jornada de trabalho, que acarrete prejuízo profissional ou conflita com os interesses, objetivos, valores e missão do Hospital.

## Médicos do Corpo Clínico

A prática médica do nosso corpo clínico é pautada por postura ética e humanizada, baseada em técnicas e evidências científicas sólidas e atualizadas, tanto quanto ao uso de métodos e tecnologia para o diagnóstico quanto para a indicação e realização do tratamento mais adequado aos pacientes, sempre em consonância com o Código de Ética Médica.

Valorizamos a atuação dos médicos e incentivamos o desenvolvimento profissional.

Visando disciplinar as ações, relações, avaliação e direção dos médicos que utilizam nossas instalações para o exercício de suas atividades profissionais, estipulamos algumas diretrizes no Regimento Interno do Corpo Clínico, o qual deve ser respeitado.

Ainda, buscando fortalecimento de nossos valores, a atuação deve estar alinhada com os valores éticos explicitados neste Manual.

## Alunos do Programa de Residência Médica

Sempre demonstrando nossa preocupação permanente com a educação, oferecemos aos médicos a possibilidade de se especializarem e se aperfeiçoarem através do nosso Programa de Residência Médica, reconhecido pelo MEC em 1981, mantido como modalidade de ensino de pós-graduação, sendo desenvolvido pelo cumprimento do Programa de Residência nos Departamentos que comprovadamente apresentam instrutores habilitados e pacientes adequados, de maneira a cumprir a finalidade de complementar a formação do médico.

Ocorre mediante concurso para admissão, de acordo com as normas e calendário fixado anualmente pela Comissão de Residência Médica, e deve seguir normas da Comissão Nacional de Residência Médica. Todas as condições contratuais são explícitas, documentadas e cumpridas de acordo com normas da Comissão Nacional de Residência Médica.

Todos os alunos que se relacionam com o Hospital devem seguir as diretrizes deste Manual, bem como Regimentos Internos e códigos de conduta específicos da sua área profissional.

## Prestadores de Serviço e Fornecedores

Como forma de promover um ambiente justo e comprometido com o desenvolvimento sustentável, esperamos que nossos prestadores de serviços e fornecedores estejam alinhados com os valores éticos explicitados neste Manual e respeitando nossas políticas internas.

Tudo em consonância com as normas que regulam o setor de saúde, a segurança e o ambiente de trabalho, o respeito à privacidade, à dignidade e ao tratamento de informações confidenciais.

Devem-se evitar contatos que visem a interesses particulares e pessoais ou que não estejam previstos em contrato formalmente assinado pelas partes.

Todas as condições contratuais devem ser explícitas, documentadas e cumpridas de acordo com a legislação vigente e com práticas leais de mercado.

Buscamos fortalecer nossas práticas comerciais e a excelência de nossos serviços, visando sempre à maior eficiência possível.

## Parceiros de Negócios *business partner*

Priorizamos a disponibilização de nossas atividades com isonomia e imparcialidade, respeitando as particularidades de cada parceiro, sem concessão de nenhum tipo de privilégio, seja pelo seu porte econômico, marca, origem ou localização.

Estimulamos parcerias que colaboram na inclusão de jovens ao mundo do trabalho e agregam o desenvolvimento social e profissional a cada um.

Reservamos nosso direito de encerrar qualquer parceria sempre que nossos interesses não estiverem sendo atendidos ou, ainda, quando o relacionamento representar risco legal, social, ambiental, ético e de imagem para o Hospital.

## Operadoras, Planos e Seguros de Saúde

Nosso relacionamento com as operadoras, seguros e planos de saúde é transparente, respeitoso e de cooperação bilateral, estabelecendo um ambiente saudável para o desenvolvimento das relações comerciais e para o alinhamento das partes quanto às necessidades dos pacientes.

Autorizamos o acesso aos prontuários apenas para os médicos e enfermeiros devidamente cadastrados, os quais devem se comprometer formalmente, a partir do seu cadastramento, a manter o sigilo das informações tanto dos pacientes quanto dos aspectos do relacionamento médico, comercial e administrativo a que tiverem conhecimento quando do exercício de suas funções.

As operadoras, planos e seguros de saúde se obrigam a manter atualizado o cadastro dos seus auditores, informando inclusões e exclusões dos seus quadros, e a prover identificação clara dos seus profissionais que poderão ter acesso aos prontuários.

Não permitimos a retirada de prontuários médicos de nossas instalações, bem como não permitimos a realização de cópias, totais ou parciais.

## Fabricantes e Distribuidores de Materiais Médicos e Medicamentos

A interação entre a indústria e os profissionais de saúde é necessária, legítima e fundamental

para o desenvolvimento de novos procedimentos, para garantir a eficácia dos tratamentos e a segurança dos pacientes.

O relacionamento deve ser baseado na troca de informações que auxiliem o desenvolvimento da assistência médica e farmacêutica, contribuindo para que os pacientes tenham acesso a terapias eficientes e seguras, por meio da exposição de vantagens e riscos de produtos e soluções.

## Concorrentes

Acreditamos que a concorrência livre, leal e justa permite a criação de um ambiente de constante melhoria e de mais oportunidades. Dessa forma, nossos concorrentes devem ser tratados com os mesmos princípios aqui estabelecidos.

Nas relações com concorrentes, não é permitido repasse de informações de propriedade do Hospital, tampouco a manutenção de contatos pessoais ou virtuais com a intenção de compartilhar dados sigilosos de qualquer natureza, incluindo dados técnicos, científicos, financeiros, comerciais ou estratégicos.

## Partidos Políticos e Candidatos a Cargos Públicos

Prezamos pela absoluta neutralidade política e não fazemos contribuições, sob qualquer forma, a partidos ou organizações políticas ou a candidatos a cargos eletivos.

Respeitamos o direito do colaborador a ter suas convicções e exercer seu direito de livremente associar-se a um grupo de seu interesse, mas não admitimos militância política em nossas instalações.

## Imprensa e Meios de Comunicação

Declarações à imprensa serão feitas exclusivamente através de nossos representantes autorizados, com a prévia aprovação da Diretoria e com o envolvimento da Assessoria de Imprensa.

Mantemos sempre um diálogo aberto e sistemático com as partes interessadas e nos comprometemos a transmitir as informações necessárias com transparência e veracidade.

Informações sobre os produtos e serviços prestados devem ser verdadeiras, completas, atualizadas e, sempre que aplicável e necessário, sustentadas por evidências científicas, promovendo uma interlocução ética e confiável com suas partes interessadas.

# 9 GESTÃO DO MANUAL DE CONDUTA ÉTICA

## Canal de Denúncias

Todos os que se relacionam conosco devem comunicar as violações ou possíveis violações às diretrizes deste Manual através do nosso Canal de Denúncias.



*Nosso Canal  
de Denúncias*

Disponível 24 horas por dia / 7 dias por semana acessando [www.canalintegro.com.br/fcmc](http://www.canalintegro.com.br/fcmc) ou no telefone 0800-580-3255.

A denúncia da violação poderá ser de forma anônima ou identificada.

Todas as informações prestadas pelo denunciante serão tratadas de forma confidencial.

O denunciante receberá um número de protocolo para o acompanhamento de sua denúncia.

Reforçamos que, ao registrar uma infração/violação deste Manual, é preciso fundamentá-la em fatos ou indícios concretos. Reportes de casos ou acusações falsas e/ou maliciosas, feitas com intenção de prejudicar alguém, sujeitarão o denunciante a aplicações de medidas disciplinares.

Todos os colaboradores interessados na regularidade da postura ética do Hospital devem fornecer informações precisas quando chamados a colaborar com as investigações de violações realizadas pelo Comitê, visando à apuração da realidade dos fatos.



### Canal de Denúncias

É o principal meio de comunicação de desvios que infrinjam as diretrizes do Manual de Conduta Ética, leis, regulamentos e políticas internas. O recebimento dos relatos conta com apoio de empresa especializada e independente, visando garantir maior imparcialidade e confidencialidade no encaminhamento dos casos para investigação.

### EXEMPLO DE CONDUTA DESEJADA



- Reportar sempre que suspeitar ou presenciar alguma violação a este Manual de Conduta Ética.
- Contribuir, quando aplicável, com investigações e solicitações de informações.

### EXEMPLO DE CONDUTA NÃO TOLERADA



- Reportar fatos incorretos ou inverídicos nos canais de comunicação.
- Registrar relatos de má-fé, com o objetivo de prejudicar indevidamente um profissional.
- Retaliar ou, de qualquer forma, prejudicar pessoas que tenham realizado relato de boa-fé.

## Comitê de Conduta Ética

Cabe ao Comitê avaliar a atualidade e pertinência deste Manual, bem como determinar ações necessárias para a divulgação e disseminação dos padrões de conduta ética dentro do Hospital.

Ainda, deverá investigar os casos de violação deste Manual de Conduta Ética e deliberar sobre dúvidas e a sua interpretação.

Sempre atuar no fortalecimento de uma cultura ética, disseminada com foco no desenvolvimento de um melhor ambiente de trabalho.

### **ATENÇÃO**

Nosso Canal de Denúncias não deve ser utilizado para dúvidas, reclamações, sugestões ou críticas relacionadas aos serviços fornecidos pelo Centro Médico de Campinas.

Nesses casos, você deve entrar em contato com a **CRC – Central de Relacionamento com o cliente**.

**0800 771 60 30 / 19 3789-5520**

**cliente.crc@fcmc.com.br**

**www.fcmc.com.br > área paciente > fale conosco**

## Medidas Disciplinares

Todos os colaboradores, médicos, alunos, prestadores de serviço, fornecedores, *business partner* e *stakeholders* são responsáveis por reportar qualquer violação ou suspeita de violação relacionados às regras e responsabilidades estabelecidas neste Manual, bem como às políticas e procedimentos internos do Hospital ou às Leis, padrões e regulamentações aplicáveis ao setor.

O colaborador que violar qualquer das disposições deste Manual, omitir-se em reportar uma violação conhecida, ou deixar de cooperar com a investigação da denúncia, estará sujeito às seguintes medidas disciplinares:

A. advertência verbal;

B. advertência escrita;

C. suspensão de até 30 (trinta) dias corridos, quando aplicável;

D. demissão sem justa causa;

E. demissão por justa causa;

F. com relação a fornecedores e colaboradores terceiros, notificação ao seu empregador informando o ocorrido e exigindo a sua imediata substituição. Pode haver, ainda, comunicação das condutas potencialmente ilícitas às autoridades para apuração de responsabilidades.

A aplicação de uma medida disciplinar não depende de outra, sendo possível, por exemplo, a demissão por justa causa sem necessidade de aplicação de qualquer outra penalidade anterior.

Em caso de dúvida sobre a sua aplicação geral e em situações específicas, entre em contato com o gestor imediato, com o Departamento de Recursos Humanos ou com o Departamento Jurídico.

## Responsabilidades

As diretrizes contidas neste Manual devem ser observadas por todos os colaboradores, médicos, alunos e prestadores de serviço.

Devem também seguir este Manual todos os profissionais que, de alguma forma, mantenham relacionamento com o Hospital.

Os gestores têm o dever de conhecer detalhadamente este Manual de Conduta Ética, de modo a esclarecer as possíveis dúvidas, servir de exemplo de conduta ética e comportamental, bem como disseminar as diretrizes deste Manual entre os colaboradores sob sua coordenação.

Este Manual é parte integrante do contrato individual de trabalho entre o Hospital e Empregado. A obrigatoriedade do seu cumprimento permanece por todo o tempo de duração do contrato de trabalho, não sendo permitido a ninguém alegar seu desconhecimento.



Centro Médico  
**Campinas**



corpo clínico



confiança



tecnologia



tradição

[www.fcmc.com.br](http://www.fcmc.com.br)