

# MANUAL DE CONDUTA MÉDICA

## **PRESIDÊNCIA**

Nabil Nazir El Haje

## **SUPERINTENDÊNCIA**

Susie El Haje Lobo

## **DIRETORIA EXECUTIVA**

Camilla El Haje Lobo Borges

## **DIRETORIA JURÍDICA**

Patrícia de Abreu Cardoso Pires

## **DIRETORIA TÉCNICA**

Cícero Henrique Dantas

## **DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

Alessandra da Mata Ferreira

## **DIRETORIA FINANCEIRA**

Carlos Luís da Silva

## **EQUIPE EDITORIAL**

### **DIRETORIA**

Camilla El Haje Lobo Borges

Cícero Henrique Dantas

### **ASSESSORIA TÉCNICA**

Isabela Campelo Leopoldo

Isabella Caroline C. Alves

M<sup>a</sup> do Rosário Dias Marinho Wanderley

Rosangela de Castro

Úrssula Cristina da Silva Lindsay Maciel

### **GESTÃO DE DOCUMENTOS**

Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente-NQSP

### **REDAÇÃO**

Cícero Dantas

Alessandra da Mata Ferreira

Kenia das Graças Afonso

### **Todos os direitos reservados.**

É permitida a reprodução de dados e de informações contidos nesta publicação, desde que citada a fonte, bem como os preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

## Sumário

APRESENTAÇÃO .....	5
1. OBJETIVO .....	6
2. CENTRAL DE RELACIONAMENTO CORPO CLÍNICO HOME .....	6
3. ACESSO AO HOSPITAL .....	6
4. ESTACIONAMENTO.....	6
5. REFEIÇÕES .....	6
6. AUDITÓRIO .....	6
7. INTERNAÇÃO.....	7
8. PRONTUÁRIO .....	7
9. CIRURGIAS ELETIVAS .....	7
10. NOTIFICAÇÃO DE EVENTOS OU NÃO CONFORMIDADES.....	8
11. INTERNET WI-FI .....	8
12. CADASTRO MÉDICO.....	8
13. RELACIONAMENTO COM A COMUNICAÇÃO - MARKETING HOME .....	8
14. SITUAÇÕES DE CRISE .....	8
15. DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE .....	9
15.1. Direitos .....	9
15.2. Deveres.....	12
16. DIREITOS E DEVERES DO CORPO CLÍNICO.....	13
16.1. Direitos .....	13
16.2. Deveres .....	14

## **APRESENTAÇÃO**

*O Hospital HOME está empenhado em oferecer um ambiente de trabalho saudável, respeitoso e digno. Acreditamos que o conflito de interesses deve ser evitado de todas as formas.*

*No que se refere às informações de clientes, o colaborador da instituição e seu corpo clínico deve manter total sigilo profissional, sobre todas as informações relativas ao cliente. Isso vale para dados e diagnósticos pertinentes ao exercício profissional da Medicina.*

*Valorizamos o atendimento humanizado a todos, sem distinção. Valorizamos a vida acima de tudo.*

## 1. OBJETIVO

Ajudar na condução das informações do dia a dia e na relação entre os médicos e o HOME, além de apoiar nos conflitos entre os pares e na relação dos médicos e clientes.

## 2. CENTRAL DE RELACIONAMENTO CORPO CLÍNICO HOME

Com atendimento personalizado, a Central de Relacionamento está à disposição do médico para esclarecer dúvidas em relação ao Cadastro, Regimento Interno do Corpo Clínico, Restaurante, Educação Médica Continuada - IPE HOME, estacionamento, treinamento do Sistema de prontuário eletrônico, dentre outros, e também para ouvir suas sugestões e críticas.

**Local:** térreo do Bloco A.

**Horário de funcionamento:** segunda à sexta-feira, das 8 às 18 h.

**Ramal:** 2684

## 3. ACESSO AO HOSPITAL

O Hospital HOME identifica o médico na entrada, apenas com a apresentação de um documento do CRM com foto. O acesso às dependências do hospital pode ser feito após essa identificação inicial.

## 4. ESTACIONAMENTO

O estacionamento interno do HOME é liberado para os médicos sem custo e de acordo com a disponibilidade de vagas.

## 5. REFEIÇÕES

Exclusivo para médicos no Restaurante/Estar Médico, que fica no térreo, em frente à entrada do Bloco C. O acesso é permitido somente após o cadastro digital.

## 6. AUDITÓRIO

O auditório do HOME está localizado no 3º andar do bloco C e tem capacidade para até 100 pessoas. As reservas para o uso por membros do Corpo Clínico poderão ser feitas através do ramal 2656 com a secretária da Diretoria, e irá depender da disponibilidade de horários, avaliação da pauta pelo HOME e preenchimento do Termo de Responsabilidade (T-DIR-001), disponível no NQSP-Rede.

## 7. INTERNAÇÃO

A Central de Internação funciona em horário comercial para atendimento eletivo e 24h através do Pronto Atendimento, mediante um pedido médico, em receituário próprio ou impresso padronizado do HOME.

Nota: a escala de pareceres está à disposição nos postos de enfermagem, sendo respondidos no período de 24 à 48h, exceto nas situações de emergência onde a resposta é de imediato.

## 8. PRONTUÁRIO

O médico deverá registrar todas as informações no prontuário via Sistema, com registros relacionados a admissão, evoluções diárias e o sumário de alta e também todas as orientações no pós alta, seguindo a regulamentação pelo Conselho Federal de Medicina (CFM).

Se houver necessidade de alguma observação especial, descrever no pedido (receituário médico ou prescrição, no caso de paciente internado) ou comunicar ao médico ou profissional da área. A enfermagem também está à disposição, sobretudo em relação aos pedidos e respostas de parecer. A adesão aos protocolos clínicos e preenchimento exemplar de prontuários são essenciais para manter a melhoria do ambiente profissional.

O paciente deve ser visitado pelo médico assistente diariamente, que deve registrar toda a evolução em prontuário, assim como às orientações de alta.

**É direito do paciente receber visitas diárias, já normatizadas no Manual do Paciente/Cliente, assim como o acompanhamento por algum membro da família ou cuidador, se for entendimento dos familiares.**

## 9. CIRURGIAS ELETIVAS

São marcadas em horário comercial, de segunda a sexta feira, de forma presencial ou por e-mail. Lembrando que o plano de saúde tem até 21 dias úteis para autorização de honorários e OPME. Qualquer dúvida pode ser tirada diretamente no setor de autorização no ramal 2632 ou 2789.

O **Termo de Consentimento Informado** deverá ser feito em todos os procedimentos, sendo sempre o paciente orientado pelo cirurgião para trazer uma cópia no dia da cirurgia, bem como da importância de necessidade da consulta anestésica e risco cirúrgico (se indicado), antes da cirurgia. O HOME tem implantado o protocolo de cirurgia

segura e o médico deverá fazer a demarcação do sítio cirúrgico sempre antes do paciente entrar no Bloco Cirúrgico.

**A alta do paciente deverá prioritariamente ser realizada até as 11h para facilitar a admissão de novos pacientes, devendo o paciente e familiares ter informações detalhadas e em linguagem acessível relacionadas ao quadro clínico, evolução, prognóstico e condução no pós alta.**

#### 10. NOTIFICAÇÃO DE EVENTOS OU NÃO CONFORMIDADES

O médico diante de uma situação inesperada relacionada a administração ou parte assistencial, poderá notificar o evento (Evento adverso - EA e Não conformidade - NC) através do Epimed ou por e-mail: [NSP@homehospital.com.br](mailto:NSP@homehospital.com.br)

#### 11. INTERNET WI-FI

Acesse a internet com a tecnologia sem fio. Com essa liberdade, fica mais fácil trabalhar e se comunicar. Para obter uma senha de acesso ao sistema entre em contato com os ramais 2712 ou 2684.

#### 12. CADASTRO MÉDICO

Mantenha atualizada a documentação referente ao seu cadastro. Para isso, colocamos à sua disposição uma área de cadastro médico, localizada próximo ao elevador social, no térreo do Bloco A. Horário de funcionamento: de segunda a sexta, das 8h às 17h ou através do e-mail [cadastro.medico@homehospital.com.br](mailto:cadastro.medico@homehospital.com.br).

Documentação necessária para o Cadastro Médico e práticas assistenciais ao cliente no HOME: CV atualizado, cópia dos documentos pessoais, cópia do Diploma, Certificado de Residência e Títulos.

#### 13. RELACIONAMENTO COM A COMUNICAÇÃO - MARKETING HOME

Qualquer divulgação externa ou interna poderá ser feita após a aprovação do Setor de Comunicação do HOME, localizado na Ouvidoria, no térreo do bloco C, no ramal 2745. Toda divulgação passará pela análise da Diretoria Técnica.

#### 14. SITUAÇÕES DE CRISE

A indicação de porta-vozes para a gestão de crises ocorrerá caso a caso e será submetida à aprovação da Diretoria Técnica, Jurídico e Comunicação do HOME.

## 15. DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

### 15.1. Direitos

- Ser sempre tratado com dignidade e respeito;
- Receber atendimento humano, atencioso e respeitoso, sem preconceitos de origem, raça, credo, sexo, cor, idade, diagnóstico e quaisquer outras formas de preconceito por parte de todos os profissionais que atuam na Instituição;
- Ser identificado pelo nome e sobrenome e não pelo nome da sua doença ou agravo à saúde, número ou código, ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas;
- Ter asseguradas a sua segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade e individualidade;
- Ter asseguradas a preservação de sua imagem e identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência;
- Ter conhecimento das normas e regulamentos da Instituição;
- Receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que forem apresentados para assinar, de forma que a compreensão e o entendimento estejam claros para uma opção consciente;
- Receber auxílio adequado e oportuno, por profissional habilitado, de acordo com sua necessidade, para garantia do seu conforto e bem-estar presente no local, em qualquer situação;
- Poder identificar os profissionais que atuam direta ou indiretamente em sua assistência na Instituição através de crachá com foto, nome, cargo e/ou função;
- Receber do médico de sua escolha e dos demais membros da equipe multidisciplinar responsáveis pela sua assistência, por ocasião do início ou a qualquer fase do tratamento, informações verbais e, quando possível, relatório explicativo por escrito, claro e legível, sem códigos ou abreviaturas, identificado com o nome e a assinatura do(s) respectivo(s) profissional (ais) com seu(s) número(s) de registro no(s) órgão(s) de controle e regulamentação profissional e sua(s) respectiva(s) assinatura(s), contendo: tipo e natureza do tratamento, duração esperada, possibilidades de diagnóstico, procedimento(s) proposto(s), eventuais efeitos colaterais e as informações e orientações quanto aos medicamentos a serem utilizados;

- Ser esclarecido sobre riscos, benefícios e alternativas do(s) tratamento(s) e procedimento(s) a que será submetido, e a quem caberá a responsabilidade financeira na eventualidade de aceitar sua inclusão em um protocolo de pesquisa;
- Solicitar segunda opinião em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, substituição do médico responsável pelo seu atendimento;
- Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, após ter recebido adequada informação, procedimentos diagnósticos, terapêuticos e avaliações clínicas a serem nele realizados. Revogar, desde que não haja risco de morte, qualquer consentimento que tenha dado anteriormente, previamente à realização do procedimento, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais;
- Ter seu prontuário elaborado de forma legível, contendo o conjunto de documentos padronizados com informações a respeito de seu histórico médico, início e evolução de sua doença, raciocínio clínico, exames complementares, condutas terapêuticas, descrição dos procedimentos realizados e demais relatórios e anotações pertinentes, podendo consultá-lo a qualquer momento, mesmo após seu arquivamento, pelo prazo estipulado em lei;
- Receber, quando solicitar, toda e qualquer informação sobre os medicamentos que serão administrados, assim como ter acesso às informações sobre a procedência do sangue, hemocomponentes e hemoderivados de forma que possa verificar, antes de recebê-los, sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade;
- Expressar suas preocupações e queixas para a direção da Instituição, através do Serviço de Atendimento ao Cliente, e receber as informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos;
- Ter livre acesso a todo e qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na Instituição, desde que indicado por médicos responsáveis;
- Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, através da manutenção e do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública. Os segredos do paciente correspondem a tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional de saúde ter acesso e compreender através das informações obtidas no histórico do paciente, exame físico, exames laboratoriais ou de imagem;
- Ser informado, orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu autocuidado. Receber instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento visando a cura, reabilitação e prevenção secundárias e de sequelas ou

complicações, com o nome dos medicamentos identificados e a identificação do(s) profissional(is) que o atendeu(ram) com o(s) seu(s) respectivo(s) número(s) de registro no(s) órgão(s) de controle e regulamentação profissional e sua(s) respectiva(s) assinatura(s);

- Ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, incluindo exames, medicações, taxas hospitalares e outros procedimentos;
- Ser acompanhado, se assim o desejar, na consulta e durante sua internação, por pessoa por ele indicada; Sendo menor, ter uma relação anexada ao prontuário das pessoas indicadas por ele ou por seus responsáveis que poderão acompanhá-lo, em período integral, durante sua hospitalização;
- Receber visitas de amigos e parentes em horários em que não comprometam as atividades dos profissionais que atuam no serviço, de acordo com as normas e os regulamentos da Instituição;
- Receber assistências emocionais, morais e religiosas;
- Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos extraordinários para prolongamento da vida;
- Receber o adequado tratamento para minimizar a dor quando existirem meios para aliviá-la;
- Ser tratado com dignidade e respeito após a sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou do responsável legal;
- Situações especiais:
  - Sendo adolescente (faixa etária entre 12 e 18 anos), desde que identificado como capaz de compreender seu problema e de conduzir-se por seus próprios meios: Ser atendido, se o desejar, sem acompanhante em consultas e outros atendimentos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade e quanto ao acesso a recursos diagnósticos e terapêuticos. No entanto, frente a situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alguma complexidade, será necessária a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis, devendo essa quebra de sigilo profissional ser informada e justificada previamente ao adolescente;
  - Sendo criança ou adolescente: ter a mãe e o pai considerados defensores dos seus interesses, participando ativamente nas decisões relativas aos procedimentos diagnósticos, terapêuticos e anestésicos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando existir determinação judicial em contrário;

Poder desfrutar de acompanhamento de seu currículo escolar e de alguma forma de recreação; Não ser exposto aos meios de comunicação sem sua expressa vontade e a de seus pais ou responsáveis;

- Sendo idoso: obter o cumprimento do disposto nos artigos 16 a 18 do “Estatuto do Idoso” - direito a acompanhante, opção por tratamento que seja mais favorável, bem como o de ser atendido por profissionais treinados e capacitados para o atendimento de suas necessidades.

## 15.2. Deveres

- Tomar ciência das condições para admissão para pacientes nesta Instituição;
- Designar médico responsável pelo tratamento durante o período da internação;
- Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos progressos e outros problemas relacionados à sua saúde;
- Notificar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento e cuidados;
- Procurar obter todos os esclarecimentos necessários para a compreensão dos procedimentos e tratamentos realizados e propostos; confirmar o entendimento sobre os procedimentos e tratamentos realizados e propostos;
- Conhecer e respeitar as normas e os regulamentos da Instituição;
- Seguir as instruções recomendadas pela equipe multidisciplinar que o assiste, respondendo pelas consequências de sua não observância;
- Indicar o responsável financeiro por seu atendimento médico-hospitalar, e no caso de estar recebendo cobertura da fonte pagadora: conhecer e dar conhecimento ao Hospital e ao seu médico da extensão da cobertura financeira de seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como as possíveis restrições;
- Notificar ao Hospital e ao seu Médico titular sobre as mudanças inesperadas na cobertura do seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como outras restrições;
  - Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação do paciente ou seu atendimento ambulatorial, mediante glosas ou situações de conflito com seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, se comprometendo a negociar diretamente com eles e isentando o Hospital de quaisquer responsabilidades;
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes;

- Não fumar no Hospital, exceto nas áreas claramente destinadas e sinalizadas como áreas toleráveis;
- Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da Instituição colocadas à sua disposição visando seu conforto e tratamento durante o período do atendimento hospitalar;
  - Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres do paciente, acima relacionados, deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais.

## 16. DIREITOS E DEVERES DO CORPO CLÍNICO

### 16.1. Direitos

- Frequentar as instalações da instituição e utilizar todos os recursos técnicos e os meios de diagnóstico e de tratamento disponíveis em benefício dos pacientes assistidos;
- Exercer sua atividade profissional com autonomia, isenta de interferência, respeitando o Código de Ética Médica, os regulamentos e normas existentes na instituição e os protocolos clínicos implantados;
- Participar das Assembleias Gerais do Corpo Clínico, quando convocado, votar e, conforme sua categoria, ser votado nas eleições;
- Comunicar aos órgãos diretivos, à Comissão de Ética Médica e, em última instância ao CRM-DF, falhas na organização, nos meios, na execução e na normatização das atividades da assistência prestada aos pacientes na instituição;
- Participar das comissões permanentes e temporárias da instituição;
- Recomendar à Direção Clínica e à Assembleia do Corpo Clínico a admissão de novos membros;
- Suspender as atividades médicas, individual ou coletivamente, quando a instituição não oferecer condições adequadas para o exercício profissional, ressalvadas situações de urgência e emergência, devendo comunicar imediatamente ao Diretor Clínico e ao CRM-DF;
- Recorrer ao CRM-DF quando se julgar prejudicado em decisões de qualquer natureza, internas ou externas ao hospital;
- Manter os horários de plantão e/ou de atendimento médico previamente estabelecidos, com prioridade de escolha do horário pelo membro do Corpo Clínico com maior tempo de trabalho na instituição;

- Ser suspenso ou excluído da instituição somente após obedecido o disposto nas legislações referentes à penalidade disciplinar;
- Parágrafo único: É direito do médico renunciar ao atendimento de um paciente, desde que não se caracterize risco iminente de morte e que comunique tal atitude previamente ao paciente ou a seu responsável, assegurando a ele a continuidade dos cuidados e fornecendo todas as informações necessárias ao médico que o suceder.

## 16.2. Deveres

- Estar inscrito no CRM-DF e cumprir com todas as obrigações legais junto ao mesmo;
- Prestar atendimento médico aos pacientes assistidos na instituição com ética, respeito e consideração, utilizando-se do melhor de seus conhecimentos, sempre pautado pelos princípios morais e da ética médica e pelos preceitos técnico-científicos em vigor;
- Elaborar adequadamente os prontuários (impresso ou eletrônico) ou fichas de atendimento de todos os pacientes sob seus cuidados, realizando as evoluções e as prescrições de forma legível, identificadas e datadas cronologicamente, assinando e identificando-se como responsável pelo atendimento, tudo isso visando à elucidação do caso, a possibilidade de acompanhamento por outro médico e o entendimento por parte dos demais profissionais de saúde da instituição quando da participação destes no atendimento ao paciente, conforme estabelecido em resolução específica do CFM;
- Assumir a responsabilidade pelos atos praticados quando do exercício da atividade médica na instituição;
- Orientar sua atividade profissional, de acordo com o estabelecido pelo Código de Ética Médica, pelas resoluções do CFM e do CRM-DF, por este Regimento Interno e pelas normas internas institucionais;
- Aprimorar continuamente seus conhecimentos éticos e técnico-científicos com vistas ao benefício do paciente e ao seu crescimento profissional e dos formandos sob sua responsabilidade;
- Colaborar com os demais médicos no atendimento ao paciente, no desenvolvimento das atividades hospitalares e no aprimoramento ético e técnico-científico destes;
- Respeitar e colaborar com os demais profissionais da instituição, visando o aperfeiçoamento do atendimento ao paciente e a melhoria das condições de trabalho;
- Acatar as orientações da Comissão de Revisão de Prontuários, conforme resolução do CFM, bem como da Comissão de Análise de Óbitos;

- Acatar as determinações das demais comissões hospitalares em funcionamento na instituição;
- Observar os horários estabelecidos para a realização de procedimentos, conforme os regulamentos dos setores da instituição;
- Oferecer, previamente à realização dos procedimentos médicos, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido aos pacientes a serem atendidos e solicitar-lhes a autorização por escrito;
- Transferir pacientes sob seus cuidados de forma escrita e verbal, elaborando relatório de transferência e registrando a transferência em prontuário médico;
- Reassumir a responsabilidade pelo paciente para o qual solicitou avaliação de outro colega;
- Resguardar para si ou para o Diretor Clínico e/ou Diretor Técnico os comentários sobre condutas médicas dos membros do Corpo Clínico.
- Comparecer ao trabalho trajado adequadamente;
- Usar o crachá nas dependências do complexo hospitalar e seus anexos;
- Tratar a todos com urbanidade;
- Cumprir os procedimentos operacionais padrão (POPs), referentes às tarefas para as quais forem designados;
- Acatar as ordens recebidas de seus superiores hierárquicos, com zelo, presteza e pontualidade;
- Observar rigorosamente os horários de entrada e saída e de refeições, determinados pela chefia e por lei;
- Comunicar ao chefe imediato, com antecedência, a impossibilidade de comparecer ao serviço;
- Utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI), sempre que necessário, e acatar as normas de segurança da Instituição;
- Acatar as normas operacionais da Instituição, sob pena de sanções administrativas;
- Participar dos programas de capacitação para os quais for convocado;
- Compartilhar conhecimentos obtidos em cursos ou eventos patrocinados pela Instituição;
- Participar de reuniões periódicas para revisão de serviços, sugestões operacionais e reciclagem de conhecimentos a serem definidos pela chefia;

- Zelar pelo patrimônio da Instituição, prevenindo quaisquer tipos de danos materiais aos equipamentos, instalações ou qualquer outro patrimônio, e informar/registrar possíveis danos assim que identificar ou tomar conhecimento dos mesmos;
- Manter seus registros funcionais atualizados;
- Guardar sigilo sobre informações de caráter restrito, de que tenha conhecimento em razão de cargo, emprego ou função;
- Submeter-se aos exames médicos ocupacionais (admissional, periódico, retorno ao trabalho) ou quando determinado pelo Serviço de Saúde Ocupacional do Trabalhador;
- Observar e cumprir o Código de Ética da profissão, conhecer o Código de Ética dos demais profissionais da área da saúde, visando um trabalho em equipe multidisciplinar, em consonância às demandas dos usuários, respeitando as especificidades de cada um e os Regulamentos inerentes aos seus vínculos na Instituição.

Todos os direitos e deveres estão de acordo com a legislação brasileira.