



CÓDIGO DE ÉTICA

CENTROS MÉDICOS DOUTOR FAM

São Paulo



SUMÁRIO

1.	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA.....	3
2.	MISSÃO DO DOUTOR FAM	3
3.	PILARES NO ATENDIMENTO AO PACIENTE.....	3
4.	QUEM SOMOS?	4
5.	PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO	4
5.1	PRINCÍPIOS COMUNS.....	4
6.	ATUAÇÃO DO DOUTOR FAM	6
6.1	ATUAÇÃO DOS COLABORADORES	6
6.2	ATUAÇÃO DO CORPO CLÍNICO	8
7.	COMUNICAÇÃO DE DESVIOS ÉTICOS E PROTEÇÃO AOS DENUNCIANTES.....	9
8.	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	9
9.	SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	10
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	11



1. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Ética é o conjunto de regras e preceitos de ordem valorativa e moral de um indivíduo, de um grupo social ou de uma sociedade. De acordo com o nosso dicionário, é a reunião das normas de juízo de valor ou de valor moral presentes em uma pessoa, sociedade ou grupo social, a qual impede de transgredir suas convicções.

O Código de Ética e Conduta da rede de *Centros Médicos Doutor FAM* visa estabelecer os princípios e limites éticos que orientam sua atuação e o comportamento de seus colaboradores e corpo clínico, respeitando o direito mútuo e gerando impacto positivo à sociedade por meio dos seus serviços prestados.

2. MISSÃO DO DOUTOR FAM

“Prestar atendimento na forma de consultas médicas ambulatoriais para a população, a baixo custo, respeitando os princípios éticos e de maneira eficaz, profissional e humanizada.”

3. PILARES NO ATENDIMENTO AO PACIENTE

O Doutor FAM estabelece 5 preceitos que embasam seu modelo de prestação de serviços de saúde e bem-estar ao paciente:

- 1-** Atendimento Humanizado;
- 2-** Acolhimento do Paciente;
- 3-** Experiência e Qualificação do Corpo Clínico;
- 4-** Acessibilidade aos Tratamentos de Saúde com Qualidade;
- 5-** Alta Infraestrutura Tecnológica.



4. QUEM SOMOS?

A rede de *Centros Médicos Doutor FAM* foi criada em 22 de fevereiro de 2021 para propiciar à população em geral o cuidado com a saúde e o bem-estar que todos merecem, com preços acessíveis e sistema integrado e inteligente que garante menos custos, sem interferir na qualidade do atendimento e tratamento.

O Doutor FAM segue um rígido protocolo de controle e avaliação dos Conselhos Regionais e Federal de Medicina, assegurando que seus profissionais são altamente qualificados, sendo referências em suas áreas de atuação, e estão em constante atualização. Oferece atendimento prático, eficiente e humanizado, desde o primeiro contato da equipe que interage com o paciente. Coloca as necessidades dos pacientes sempre em primeiro lugar, remetendo aos tempos dos antigos médicos de família, que acompanhavam os pacientes desde os seus primeiros anos e sabiam tudo sobre a sua saúde, se atentando a qualquer alteração e prestando um serviço muito mais assertivo.

O Doutor FAM oferece diversos serviços, como atendimento médico ambulatorial ou tele consultas, coleta de materiais para exames diagnósticos, aplicação de vacinas, dentre outros serviços, para assegurar a satisfação do paciente e simplificar seu acesso à saúde.

5. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

De forma geral, a atuação da equipe de atendimento do Doutor FAM e de seu corpo clínico está pautada nos princípios éticos do respeito, de gentileza, de empatia, de cordialidade, com ênfase na promoção da liberdade, justiça, dignidade humana e solidariedade.

Esses princípios são baseados nos seguintes documentos e manifestos:

- o Declaração Universal de Direitos Humanos;
- o Convenções da Organização Internacional do Trabalho;
- o Pacto Global das Nações Unidas;
- o Código de Ética Médica – CFM;
- o Constituição da República Federativa do Brasil e legislação brasileira correlata e vigente.

5.1 PRINCÍPIOS COMUNS

1. A atuação de toda a equipe e do corpo clínico do Doutor FAM deverá se pautar no respeito às opções individuais, traduzido nos seguintes princípios:
 - Isenção de preferências ideológicas, religiosas, étnico-raciais, de origem, sexo, gênero e orientação sexual;
 - Inaceitação de coerção de ordem ideológica – ou de qualquer outro tipo – que possa desviar a Instituição de seus objetivos em prover acesso à saúde e ao bem-estar.
2. Nas relações interpessoais, deve ser assegurado:
 - A troca de ideias e opiniões, sem preconceitos ou discriminações de qualquer natureza entre as partes envolvidas;
 - O direito à liberdade de expressão, dentro de normas de civilidade e respeito.
3. As seguintes práticas são consideradas inaceitáveis no âmbito da Instituição:
 - Valer-se da posição funcional para obter informações privilegiadas e/ou vantagens pessoais, para familiares ou pessoas próximas ou agir em interesses alheios às atividades exercidas na Instituição;
 - Divulgar, por qualquer meio, informações de maneira sensacionalista ou que não tenham a veracidade e a procedência confirmadas ou identificadas;
 - Manifestação de racismo, misoginia, machismo, sexismo, xenofobia, preconceito ou discriminação religiosa, de origem, de sexo, de gênero, de idade ou por atitudes capacitistas;
 - Manifestação de assédio e/ou constrangimento de qualquer natureza, bem como qualquer tipo de violência física, moral, social, verbal e/ou psicológica;
 - Intimidação, humilhação, xingamentos e/ou qualquer tipo de agressão física;
 - Críticas à vida privada, às preferências ou convicções pessoais;
 - Constrangimento, mediante palavras, gestos ou atos, com o objetivo de obter favorecimento sexual.
4. Em relação aos ativos patrimoniais da Instituição, deve-se:
 - Zelar pelo patrimônio, tangível ou intangível, da Instituição e de terceiros que lhes seja confiado, incluindo sistemas informáticos e propriedade intelectual e industrial, ainda que por si produzido, utilizando-o apenas para as funções previamente definidas;

- Não utilizar para fins particulares ou repassar a terceiros tecnologias, metodologias, *know-how* e outras informações de propriedade ou de direito da Instituição ou de fornecedores;
- Não difundir sistemas informáticos ou qualquer outro conteúdo que possa provocar danos ao patrimônio da Instituição ou de terceiros.

6. ATUAÇÃO DO DOUTOR FAM

1. O Doutor FAM compromete-se a:

- Não pactuar com práticas que ferem a legislação e os direitos humanos, seja por parte de terceiros que lhe forneça produtos ou preste serviços de mão-de-obra infantil ou forçada;
- Respeitar seus colaboradores, corpo clínico e pacientes, promovendo condições dignas de trabalho e de atendimento médico;
- Priorizar a segurança, a saúde e o bem-estar de seus colaboradores e corpo clínico;
- Assegurar o desenvolvimento de sistemas de gestão de saúde e segurança ocupacional adequados a seus colaboradores e corpo clínico;
- Impedir a divulgação, em qualquer mídia, de informações sobre pacientes, salvo em casos autorizados pelo paciente ou por ordem judicial;
- Garantir que o acesso ao prontuário e resultados de exames do paciente somente pode ser realizado por integrantes autorizados, que estão obrigados à manutenção do sigilo das informações e de seu conteúdo.

2. Em relação à responsabilidade socioambiental, o Doutor FAM compromete-se a:

- Colaborar para o desenvolvimento sustentável da sociedade com responsabilidade social, assumindo, assim, a responsabilidade pelos impactos econômicos, ambientais e sociais resultantes das suas decisões e atividades;
- Estimular o desenvolvimento contínuo de tecnologias eficientes, visando à otimização dos recursos e ao menor impacto ambiental;
- Integrar a sustentabilidade no seu processo de tomada de decisão.

6.1 ATUAÇÃO DOS COLABORADORES

1. Os colaboradores devem comunicar às hierarquias e afastar-se de processos de decisão em todas as situações que possam gerar conflitos entre os seus interesses pessoais e os interesses da Instituição, tais como:
 - o Relações familiares ou equiparadas em dependência hierárquica ou funcional direta;
 - o Exercício de atividade profissional externa que interfira com as suas atribuições ou com as atividades da Instituição;
 - o Titularidade de posições jurídicas, patrimoniais ou familiares suscetíveis de interferir com os interesses da Instituição ou com as atividades exercidas;
 - o Namoro entre colegas de trabalho, bem como o casamento, deverão ser informados aos gestores diretos; além disso, não é recomendável a permanência dos colaboradores envolvidos na mesma área;
 - o Demais situações que estejam em conflito com o presente Código de Ética institucional.
2. Os colaboradores não devem desenvolver atividades profissionais particulares durante a jornada de trabalho nem oferecer bens ou serviços.
3. É vedado aos colaboradores envolver a Instituição em posturas partidárias, políticas, religiosas ou sectárias de qualquer ordem.
4. Na relação com fornecedores, é vedado aos colaboradores:
 - o Aceitar ou oferecer brindes, presentes, empréstimos, diárias em hotéis, serviços pessoais ou outras gratificações, ainda que sob a forma de tratamento preferencial, que possam vir a resultar em algum tipo de obtenção de vantagem pessoal ou para terceiros, em detrimento dos interesses da Instituição. Em caso de dúvidas ou orientações, os colaboradores deverão comunicar a situação por escrito às respectivas hierarquias e/ou ao Departamento de Recursos Humanos;
 - o Fazer indicações ao corpo clínico, ainda que solicitada, de prestadores de serviços ou fornecedores, ou de empresas que mesmo indiretamente possam estar relacionadas à Instituição;
 - o Manter relações comerciais com fornecedores, notadamente aquelas em que o profissional, por força de cargo ou de atividade, possa ter influência direta sobre a compra ou venda de produtos e serviços.
5. Os colaboradores devem respeitar, na sua relação com funcionários e responsáveis por entidades públicas, os deveres de isenção a que estes estão sujeitos, evitando qualquer ação que, direta ou indiretamente, tenha influência fraudulenta, coercitiva,

manipuladora ou enganosa, e abster-se de lhes dar ou prometer qualquer tipo de benefício que não lhes seja devido.

6. É vedado aos colaboradores, efetuar, em nome do Doutor FAM, contribuições monetárias ou aceitar contribuições em nome próprio ou da instituição, sem o aval expresso da Diretoria.
7. Em relação ao uso de informações institucionais, os colaboradores devem:
 - o Utilizar a informação a que tiverem acesso apenas no âmbito da finalidade para a qual foi obtida, respeitando os interesses da Instituição e de terceiros que dela sejam legítimos titulares;
 - o Utilizar todo e qualquer recurso de informática (*hardware, software*, sistemas aplicativos, correio eletrônico, internet e rede LAN ou outro que venha a ser criado) para uso exclusivamente profissional. Esses recursos não deverão ser utilizados para o envio de mensagens ou acesso a informações de caráter discriminatório, ilegal ou que não estejam alinhadas aos princípios de conduta e ética apresentados neste Código;
 - o Assegurar a confidencialidade e a não divulgação de informações não autorizadas da Instituição, de seus pacientes ou fornecedores, exceto quando aprovadas em instância superior ou requeridas pelos órgãos fiscalizadores, reguladores e legais;
 - o Respeitar que todas as informações por eles enviadas ou recebidas por correio eletrônico que estejam diretamente relacionadas com atividades da Instituição são de propriedade do Doutor FAM, cabendo somente à Instituição o direito de utilização;
 - o Respeitar a confidencialidade das informações dos pacientes;
 - o Respeitar e cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

6.2 ATUAÇÃO DO CORPO CLÍNICO

1. É dever do membro do corpo clínico:
 - o Seguir as normas do Código de Ética Médica do Conselho Federal de Medicina;
 - o Tratar todos os pacientes com educação, humanismo, respeito, gentileza e compreensão;
 - o Dar informações claras, objetivas e em linguagem simples acerca de enfermidades, tratamentos e medicação para fácil compreensão pelos pacientes;

- Exercer a medicina de forma imparcial no atendimento ao paciente, sem interferência de divergências pessoais, ideológicas, religiosas, políticas, étnico-raciais, de origem, gênero ou orientação sexual;
 - Evitar comentários pessoais sobre pacientes ou sobre outros membros da equipe;
 - Agir com discrição, solicitando apenas as informações pertinentes ao atendimento;
 - Divulgar informações do paciente apenas quando estritamente necessário para o desempenho de sua atividade;
 - Praticar a cordialidade e empatia, acolhendo o paciente.
2. A relação do membro do corpo clínico com os demais colaboradores da Instituição deve se basear no respeito mútuo, na cordialidade, na gentileza, na não-violência, na cooperação e na independência profissional de cada um.
 3. É vedado ao membro do corpo clínico ameaçar, humilhar ou tratar de forma agressiva, violenta ou desrespeitosa qualquer colaborador, médico, prestador de serviço ou paciente da Instituição.
 4. Relações familiares ou equiparadas, como namoros ou casamentos, com colaboradores da Instituição devem ser comunicadas ao responsável administrativo, sendo vedado o relacionamento em casos de subordinação entre as partes

7. COMUNICAÇÃO DE DESVIOS ÉTICOS E PROTEÇÃO AOS DENUNCIANTES

Todos os colaboradores (independente da função) e membros do corpo clínico são responsáveis por garantir que o Código de Ética do Doutor FAM seja cumprido em todas as instâncias da Instituição.

Os colaboradores e membros do corpo clínico que se depararem com alguma irregularidade devem comunicar a situação à hierarquia superior e deverão ser protegidos contra atos e represálias e as apurações deverão ser conduzidas com imparcialidade, profissionalismo e confidencialidade.

Toda situação, mesmo a não prevista neste Código, pode ser objeto de uma comunicação individualizada.

8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Informação confidencial é toda aquela recebida, por meio verbal ou escrito, seja para um propósito médico ou não.



As informações do Doutor FAM são ativos que exigem proteção e cada usuário é o responsável por obedecer às normas internas de segurança da informação. Além disso, ao fazer uso de recursos de tecnologia da informação, todos os colaboradores e membros do corpo clínico devem atuar em conformidade com essas regras, abstendo-se de utilizar recursos não autorizados.

Reforça-se junto aos colaboradores e membros do corpo clínico, o compromisso de manter a privacidade e a confidencialidade, sendo absolutamente proibido:

- Divulgar e compartilhar informações confidenciais a quem não delas necessitar;
- Divulgar ou utilizar informação interna sem a aprovação do responsável;
- Utilizar informações do Doutor FAM em trabalhos acadêmicos, palestras e apresentações sem a prévia autorização do responsável pela informação utilizada.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Este Código é de cumprimento obrigatório, sendo que a não observância a qualquer de suas normas poderá implicar na aplicação de medidas disciplinares administrativas, junto aos Conselhos Regionais e Federal de Medicina ou, ainda, aquelas previstas na legislação trabalhista, civil ou penal.

Na hipótese de violação do Código de Ética do Doutor FAM, o colaborador ou membro do corpo clínico estará sujeito a sanções disciplinares previstas no Regimento Geral da Instituição, tais como:

- Advertência verbal ou por escrito;
- Suspensão das atividades do colaborador ou membro do corpo clínico;
- Desligamento justificado do colaborador ou rescisão do contrato.

As sanções descritas poderão ser aplicadas a qualquer tempo, independente da gravidade da situação. As penalidades aqui descritas não impedem que outras possam ser aplicadas por órgãos regulamentadores.

Na hipótese de as infrações a este Código serem cometidas por fornecedores e/ou prestadores de serviços, estes ficarão impedidos de firmar contratos, de qualquer natureza, com o Doutor FAM, passando a integrar o cadastro negativo de prestadores de serviços, além de responder civil ou criminalmente em casos de prejuízos à Instituição.



10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os casos omissos no presente Código de Ética serão resolvidos de acordo com as disposições do Estatuto e do Regimento Geral do Doutor FAM e, concernentes a casos análogos, pelos Conselhos Regionais ou Federal de Medicina, no âmbito de suas respectivas competências, e, em caso de urgência, pela Diretoria *ad referendum* dos colegiados superiores.