



MANUAL DE CONDUTA E ÉTICA

Sobre o CCC

O Centro de Combate ao Câncer é um dos principais centros de atendimento oncológico do Brasil, atuando com excelência por mais de 20 anos.

Se destaca por meio de uma equipe altamente especializada, composta por médicos, enfermeiras, farmacêuticos, psicólogos e nutricionistas, que atuam de forma integrada durante todo o tratamento do paciente com câncer, proporcionando ao paciente segurança e acolhimento.

Sempre com foco na excelência no tratamento, a partir de 2008 iniciou também um forte investimento nas áreas de Qualidade, Tecnologia e Recursos Humanos. Já em 2009 foi Acreditado com Excelência pela ONA, o maior grau de qualidade na área de saúde do Brasil. Em 2010 se tornou o primeiro centro ambulatorial de tratamento oncológico no mundo a receber a certificação de Excelência Internacional pela Accreditation Canada, um dos mais prestigiados órgãos da área da saúde no mundo. Em 2014 o Centro de Combate ao Câncer conquistou a acreditação da Joint Commission International, a líder mundial no aprimoramento da Qualidade da Assistência na área da Saúde.



desde 2009



de 2010 a 2013



desde 2014

Em nossa busca constante por melhorias, preservando nossos princípios éticos e nossos padrões de qualidade, as parcerias e as creditações conquistados pelo Centro de Combate ao Câncer servem para coroar o esforço em manter uma cultura sempre focada na excelência de atendimento ao paciente.



Missão, Visão e Valores

- MISSÃO

Prestar assistência na área de oncologia e hematologia por meio da prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação e suporte, oferecendo um atendimento que prima pela transparência, ética e humanização.

- VISÃO

Ser referência no atendimento ao paciente oncológico por sua competência técnica, dedicação e transparência.

- VALORES

- Conhecimento
Conhecer a realidade do paciente oncológico, sua doença e inseguranças, fragilidades físicas e emocionais que ela gera. Para isso, é preciso informar-se em todas as dimensões necessárias para que o atendimento transmita confiança para o paciente e seu acompanhante.
- Humanização
Fazer uso da empatia buscando colocar-se no lugar do paciente, na intenção de providenciar o atendimento de suas necessidades de maneira personalizada.
- Comprometimento
Estar sempre pronto a solucionar pessoalmente as demandas que surgirem, comprometendo-se com os pacientes e seus acompanhantes, demonstrando, assim, o nosso jeito de ser, atender e acolher.

Mensagem da Alta Liderança

O Centro de Combate ao Câncer (CCC) é o resultado do envolvimento e comprometimento do seu corpo clínico e colaboradores, apoiado em seus valores institucionais voltados para a excelência na atenção ao paciente e ao constante aprimoramento de toda sua equipe.

O Manual de Conduta e Ética do CCC apresenta as diretrizes que orientam e guiam a postura de seus colaboradores nas diversas situações profissionais, para que os resultados esperados do CCC sejam alcançados de forma ética e em um ambiente saudável de trabalho, pois para nós a experiência tanto dos colaboradores como dos pacientes no ambiente da Instituição é tão importante quanto os excelentes resultados que historicamente obtivemos.

Nosso desejo com a criação deste manual foi facilitar e alinhar o entendimento de todos sobre a conduta profissional esperada, levando em conta as múltiplas formas de relacionamento entre as equipes, chefias, pacientes e familiares, bem como com parceiros externos. No entanto, não temos a pretensão de que este manual esgote o tema cobrindo todas as situações possíveis, devendo ser entendido por a toda a equipe do CCC como algo dinâmico a ser aprimorado a cada dia.

CONDUTA ÉTICO PROFISSIONAL

1. Relacionamento com pacientes, profissionais e visitantes

- i. Todos os colaboradores devem zelar pela imagem e reputação do CCC diante dos demais colaboradores, pacientes, familiares, acompanhantes, fornecedores e/ou prestadores de serviço.
- ii. Toda e qualquer pessoa atendida no CCC deverá ser tratada com respeito, educação e humanismo, seja ela paciente ou visitante.
- iii. A abordagem aos pacientes e visitantes deverá sempre ser objetiva e sempre relacionada com os assuntos profissionais, não devendo ser abordados assuntos pessoais.
- iv. Caso o colaborador perceba qualquer dificuldade no atendimento ao paciente e demais visitantes que possa fugir ao seu controle, deverá solicitar a participação de seu superior ou profissional da Qualidade para continuar o atendimento.
- v. Todos os profissionais devem promover um ambiente de trabalho respeitoso, sendo vetado comentários pessoais sobre outros membros da equipe ou sobre eventos ocorridos na Instituição.
- vi. Os colaboradores, no ambiente de trabalho, devem respeitar todas as pessoas independente de sua raça, cor, credo, sexo, opção sexual, deficiência física e/ou classe social.

2. Atuação Profissional

O Centro de Combate ao Câncer espera que os seus Colaboradores:

- i. Exerçam suas atividades respeitando a ética e as normas que regulam a respectiva categoria profissional, bem como as da Instituição, de forma eficaz e assertiva com o compromisso de eliminar riscos que comprometam a qualidade e segurança dos serviços.
- ii. Atuem sempre com transparência reconhecendo e comunicando imediatamente à chefia a ocorrência de riscos e erros tão logo sejam identificados.
- iii. Efetuem o registro de todas as atividades executadas na Instituição de acordo com as normas internas, seja em prontuários e/ou documentos administrativos, de forma clara, identificada e datada.
- iv. Participem, de forma espontânea e ativa, de sugestões para a melhoria do atendimento e dos fluxos operacionais da Instituição independentemente se a melhoria é para o seu setor de atuação ou não.
- v. Busquem continuamente o seu desenvolvimento profissional através de treinamentos e programas de desenvolvimento, sejam dentro ou fora da Instituição, alinhado com o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) desenhado na Avaliação de Desempenho.
- vi. Sigam as normas referentes ao uso do uniforme e crachá, além das diretrizes da NR-32 para utilização de adornos.
- vii. Denunciem qualquer ato de violência física ou assédio, seja moral ou sexual, sendo a vítima você ou algum colega de trabalho.
- viii. Respeitem as normas e as determinações da Instituição.

O Centro de Combate ao Câncer deixa explícito aos seus Colaboradores a proibição de:

- i. Trabalhar sob efeito de quaisquer tipos de drogas, sendo proibido o uso de tabaco nas áreas da Instituição.
- ii. Divulgar qualquer tipo de informação e imagens da Instituição, seus pacientes e visitantes, que devem sempre ser tratados com confidencialidade e sigilo.
- iii. Envolver o nome da Instituição a qualquer tipo de comentário que possa, de alguma forma, ferir ou comprometer a reputação e imagem da Instituição.

3. Uso das Tecnologias de Informação

- i. Todos os Colaboradores devem respeitar os recursos disponíveis na Instituição, não utilizando computadores, e-mails, telefones, softwares, impressoras e demais recursos da Instituição para fins pessoais sem autorização prévia do Gestor da sua área.

- ii. É vedado o uso de telefone celular no ambiente trabalho sem a autorização prévia do RH, com exceção dos colaboradores usuários de celulares da Instituição.
- iii. É direito da Instituição filtrar, monitorar e bloquear qualquer conteúdo que possa ser acessado nos computadores da Instituição, sendo vedado a instalação de softwares e equipamentos não homologados pela área de TI.
- iv. É proibido fornecer a senha individual/pessoal dos softwares utilizados para qualquer outra pessoa.

4. Relacionamento com Fornecedores e Prestadores de Serviços (Regras de Negociação)

- i. A seleção e contratação de fornecedor ou prestador de serviço deve ser baseada em critérios estritamente técnicos, profissionais e éticos. Todas as condições contratuais devem ficar explícitas, documentadas e cumpridas de acordo com o contratado.
- ii. É proibido aceitar benefícios ou receber vantagens pessoais ou para seus familiares de fornecedores que você negociou ou contratou. Brindes são permitidos, porém devem ser mandatoriamente comunicados ao RH, independente de valor. Cabe destacar que qualquer brinde recebido é propriedade da Instituição e poderá ser redirecionado e/ou dividido com outros colaboradores da Instituição.
- iii. Todos os colaboradores devem colaborar de forma transparente e efetiva com as auditorias realizadas na Instituição, sejam por auditores externos ou internos. Os registros devem seguir as normas e práticas vigentes, demonstrando veracidade, consistência e integridade de suas informações.
- iv. É vedado emitir opiniões negativas sobre a operadora de saúde diante dos seus usuários.

5. Conduta dos Gestores

Todos os Gestores do Centro de Combate ao Câncer devem:

- i. Liderar pelo exemplo, cumprindo e fazendo cumprir as diretrizes da Instituição de forma a estimular o trabalho em equipe e valorizando os colaboradores.
- ii. Estimular o desenvolvimento profissional da equipe, mostrando-se aberto para solucionar ou entender as dúvidas que lhe sejam apresentadas.
- iii. Realizar feedback periódicos aos seus subordinados, independente do processo de avaliação de desempenho anual.
- iv. Atuar para diminuir ou resolver eventuais conflitos na equipe, empenhando-se para assegurar o bom clima organizacional.
- v. Agir com devida agilidade para interromper quaisquer violações desse código.

GESTÃO DO MANUAL DE CONDUTA E ÉTICA

Cabe ao Departamento de Recursos Humanos (RH) as seguintes atribuições:

- A divulgação, gestão, supervisão e atualização desse manual, sanando casos omissos, com a devida anuência da Alta Liderança.
- Avaliar, em conjunto com a Alta Liderança, os casos de violação aos padrões de conduta ética desse manual e deliberar sobre dúvidas na sua interpretação.
- Recomendar soluções eficazes e oportunas aos conflitos éticos que surgirem.

CANAL DE REPORTE DAS VIOLAÇÕES

Os canais de comunicação para denúncia de qualquer violação dos padrões éticos descritos nesse manual é o RH, a Alta Liderança da Instituição e/ou o canal disponível em www.cccancer.net/falecomrh.

Estas instâncias asseguram que não haverá retaliação contra o denunciante, seja a denúncia feita de forma aberta ou anônima.

PENALIZAÇÕES

Após análise dos fatos as penalidades aos infratores poderão ser:

- Orientação por escrito pelo gestor, conforme Termo de Orientação da Instituição;
- Advertência verbal ou por escrito, aplicada pelo RH;
- Suspensão não remunerada, de acordo com a legislação trabalhista vigente;
- Demissão por justa causa.

TERMO DE RECEBIMENTO E COMPROMISSO

Declaro, por todos os fins e efeitos, que recebi uma cópia integral, digital ou física, do Manual de Conduta e Ética do Centro de Combate ao Câncer, tomei conhecimento de todas as suas disposições e me comprometo a cumpri-las integralmente.

Declaro, ainda, que fui comunicado da obrigatoriedade da sua observância em todas as situações e circunstâncias que estejam direta ou indiretamente dispostas no contrato de trabalho firmado por mim.

Declaro, por fim, que na hipótese de ocorrerem situações que não haja, no presente Manual de Conduta e Ética, previsão expressa em relação à conduta exigida ou esperada, informarei imediatamente o fato ao Gestor da área onde atuo ou à um dos responsáveis do setor de Recursos Humanos.

Nome do Colaborador

Assinatura do Colaborador

Local e Data

Assinatura de quem aplicou o termo (RH)