

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E PROFISSIONAL

Instituto Dr. Chao, Centro de Ortopedia e Traumatologia

1. Apresentação e finalidade

Este Código de Conduta Ética e Profissional ("Código") estabelece os princípios, valores e regras de conduta que orientam a atuação de todas as pessoas que prestam serviços em nome do Instituto Dr. Chao, Centro de Ortopedia e Traumatologia Ltda. ("Instituto"), com o objetivo de assegurar um atendimento seguro, ético, respeitoso e tecnicamente adequado a todos os pacientes, em conformidade com a legislação brasileira e com os códigos de ética das profissões de saúde envolvidas.

O Instituto atua desde 1987 nas áreas de ortopedia, traumatologia, ortopedia regenerativa, viscosuplementação, odontologia, saúde integrada e fisioterapia ortopédica, tendo como valores institucionais a empatia, o acolhimento, a confiabilidade, a qualidade, a satisfação do paciente e a melhoria contínua. Este Código traduz esses valores em regras objetivas de conduta.

2. Âmbito de aplicação

Este Código se aplica a sócios, diretores, médicos, cirurgiões dentistas, fisioterapeutas e demais profissionais de saúde credenciados ou empregados, colaboradores administrativos, estagiários, residentes, prestadores de serviço terceirizados e a qualquer pessoa que atue em nome do Instituto no atendimento a pacientes ou no ambiente de trabalho, doravante designados simplesmente "colaboradores".

A adesão a este Código é condição para o exercício de qualquer atividade, credenciamento ou vínculo com o Instituto, sem prejuízo do cumprimento simultâneo dos códigos de ética profissional aplicáveis a cada categoria (entre outros, o Código de Ética Médica, aprovado pela Resolução CFM nº 2.217/2018, e o Código de Ética Odontológica, aprovado pela Resolução CFO nº 118/2012).

3. Princípios institucionais

- Dignidade da pessoa humana: todo paciente será tratado com respeito, cordialidade e atenção à sua condição física e emocional, independentemente de idade, sexo, orientação sexual, raça, religião, condição social ou qualquer outra característica pessoal.
- Legalidade e ética profissional: toda conduta observará a legislação vigente e os códigos de ética das profissões de saúde envolvidas.
- Transparência: informações sobre diagnóstico, tratamento, riscos e alternativas serão prestadas ao paciente e, quando cabível, a seu responsável legal, em linguagem clara e acessível.
- Qualidade e melhoria contínua: os serviços prestados observarão as melhores práticas técnicas disponíveis, com avaliação e aprimoramento constantes.
- Sigilo e proteção de dados: informações de saúde e demais dados pessoais dos pacientes serão tratados com o rigor descrito na Política de Privacidade do Instituto.

4. Relação com pacientes e familiares

4.1. Respeito e dignidade no atendimento

O atendimento observará, em toda a sua extensão, o respeito à dignidade, à privacidade e à integridade física e psicológica do paciente. É vedada, em qualquer hipótese, a formulação de comentários, insinuações, brincadeiras ou observações de cunho pessoal, íntimo ou sexual, ainda que apresentados como elogio, sobre a aparência, o corpo ou a vida privada do paciente.

4.2. Consentimento e informação

Antes da realização de qualquer exame físico, procedimento ou intervenção, o profissional explicará ao paciente, e a seu responsável legal quando aplicável, o objetivo do exame ou procedimento, o que será realizado e por que razão clínica isso é necessário, colhendo a anuência do paciente ou de seu responsável para prosseguir.

4.3. Exames físicos e exposição corporal

Qualquer exposição de partes do corpo do paciente durante o exame físico se limitará estritamente ao necessário para a avaliação clínica pretendida, com uso de aventais, campos ou outros meios de proteção da privacidade sempre que possível.

O paciente e, quando cabível, seu responsável legal ou acompanhante têm o direito assegurado de permanecer na sala durante todo o exame, de solicitar a presença de um profissional adicional (chaperone) e de interromper o exame a qualquer momento, sem que isso implique qualquer prejuízo ao atendimento.

4.4. Atendimento a crianças e adolescentes

O atendimento a pacientes menores de 18 (dezoito) anos observará as garantias previstas no Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990), com atenção redobrada à linguagem utilizada, à condução do exame físico e à presença constante dos pais ou do responsável legal durante toda a consulta, incluindo o exame físico, salvo em situação de urgência ou impedimento devidamente justificado e registrado.

Qualquer comentário sobre o corpo, a aparência ou a maturidade física do paciente menor de idade é expressamente vedado, ainda que feito na presença do responsável legal.

4.5. Sigilo profissional

Toda informação obtida em razão do atendimento é sigilosa, nos termos do sigilo profissional aplicável a cada categoria e da Política de Privacidade do Instituto, somente podendo ser compartilhada nas hipóteses ali previstas.

5. Relações no ambiente de trabalho

As relações entre colaboradores observarão o respeito mútuo, a cordialidade e a valorização da diversidade. É vedada qualquer forma de assédio moral ou sexual, discriminação ou tratamento desrespeitoso entre colaboradores, bem como entre colaboradores e pacientes ou seus familiares.

6. Prevenção e apuração de assédio e de condutas inadequadas

6.1. Definições

Para os fins deste Código, considera-se assédio sexual toda conduta de natureza sexual, verbal, física ou de qualquer outra ordem, não consentida e inoportuna, que constranja o paciente, o familiar ou o colaborador. Considera-se conduta inadequada qualquer comportamento contrário aos princípios e às regras estabelecidas neste Código, ainda que não configure, isoladamente, assédio.

6.2. Tolerância zero

O Instituto adota política de tolerância zero a qualquer forma de assédio ou de conduta inadequada, comprometendo-se a apurar com seriedade, imparcialidade e celeridade toda denúncia recebida.

6.3. Canal de denúncias

Pacientes, familiares e colaboradores podem relatar qualquer conduta inadequada ou situação de assédio pelo e-mail : adm@institutodrchao.com.br, canais oficiais de atendimento do Instituto, podendo a denúncia ser feita de forma identificada ou anônima, sendo garantida a confidencialidade das informações e a vedação a qualquer forma de retaliação contra quem denuncia de boa-fé.

6.4. Procedimento de apuração

Toda denúncia será registrada por escrito, com data e horário, e encaminhada à Diretoria do Instituto, que designará responsável pela apuração dos fatos, podendo determinar o afastamento cautelar do profissional envolvido enquanto perdurar a apuração, sempre assegurado o direito de manifestação do denunciado. A apuração observará sigilo quanto à identidade das pessoas envolvidas, na medida do possível, e será concluída em prazo razoável.

6.5. Consequências

Confirmada a conduta inadequada ou o assédio, serão aplicadas as medidas cabíveis, que podem incluir advertência, suspensão, descredenciamento ou desligamento do responsável, sem prejuízo da comunicação aos órgãos de classe competentes (Conselho Regional de Medicina, Conselho Regional

de Odontologia ou equivalente) e às autoridades públicas, quando exigido por lei ou recomendável diante da gravidade dos fatos.

7. Conflito de interesses, presentes e vantagens

Os colaboradores devem evitar situações que caracterizem conflito entre seus interesses pessoais e os interesses do Instituto ou dos pacientes, sendo vedado o recebimento de vantagens indevidas em razão da função exercida.

8. Uso de imagem e comunicação institucional

A captação, o uso e a divulgação de imagens ou de informações de pacientes, inclusive em redes sociais e materiais de divulgação, dependem de autorização prévia e específica do paciente ou de seu responsável legal, observada a Política de Privacidade do Instituto.

9. Legislação e normas de referência

Este Código observa, entre outras normas aplicáveis: a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018); o Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 2.217/2018); o Código de Ética Odontológica (Resolução CFO nº 118/2012); o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990); o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990); e a Lei do Ato Médico (Lei nº 12.842/2013).

10. Vigência, divulgação e revisão

Este Código entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria do Instituto, devendo ser amplamente divulgado a todos os colaboradores e disponibilizado aos pacientes que o solicitarem. Será revisado periodicamente, ou sempre que necessário, para assegurar sua adequação à legislação vigente e às melhores práticas do setor.

São Paulo/SP, 01 de janeiro de 2026.

Instituto Dr. Chao, Centro de Ortopedia e Traumatologia Ltda.

Diretoria