



ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

SUMÁRIO

1-	CÓDIGO DE ÉTICA DOS PROFISSIONAIS DAS TÉCNICAS RADIOLÓGICAS	3
2-	A IMPORTÂNCIA DA ÉTICA NA PROFISSÃO	16
3-	OS DEZ MANDAMENTOS ÉTICOS NO TRABALHO	22
4-	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E ÉTICA PROFISSIONAL	27
5-	ATENDIMENTO ÉTICO A PACIENTES	31
6-	HUMANIZAÇÃO NA ÁREA DE RADIOLOGIA	34
7-	O QUE O CLIENTE ESPERA AO ESCOLHER A CLÍNICA DE RADIOLOGIA?	40
8-	LEI Nº 1.234 – DE 14 DE NOVEMBRO DE 1950 – DOU DE 17/11/50	43
9-	LEI Nº 3.999 – DE 15 DE DEZEMBRO DE 1961.	45
	REFERÊNCIAS	

1- CÓDIGO DE ÉTICA DOS PROFISSIONAIS DAS TÉCNICAS RADIOLÓGICAS

PREÂMBULO

I- O código de Ética Profissional enuncia os fundamentos éticos e as condutas necessárias a boa e honesta praticas das profissões do Tecnólogo, Técnico e Auxiliar de Radiologia e relaciona direitos e deveres correlatos de seus profissionais inscritos no sistema CONTER/CRTRs e das pessoas jurídicas correlatas.

II - Para o exercício da profissão de Tecnólogo, Técnico ou Auxiliar de Radiologia impõe-se a inscrição no Conselho Regional da respectiva Jurisdição.

III - Os preceitos deste Código de Ética têm alcance sobre os profissionais das Técnicas Radiológica e Auxiliares de Radiologia, quaisquer que sejam seus níveis de formação, modalidades e especializações.

CAPITULO I DA PROFISSÃO

Art. 1º - É objeto da profissão do Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia o disposto na Lei nº 7.394, de 29 de outubro de 1985, regulamentada pelo Decreto nº 92.790 de 17 de junho de 1986, nas seguintes áreas;

I – Radiologia, no setor de diagnostico médico; **II** – Radioterápicas, no setor de Terapia medica; **III** – Radioisotopicas, no setor de Radioisótopos; **IV** – Radiologia Industrial, no

setor

Industrial;

V – De medicina nuclear.

CAPITULO II

NORMAS FUNDAMENTAIS

Art. 2º - O Tecnólogo, Técnico e Auxiliar de Radiologia, no desempenho de suas atividades profissionais, deve respeitar integralmente a dignidade da pessoa Humana destinatária de seus serviços, sem restrição de raça, nacionalidade, partido político, classe social e religião.

Parágrafo Primeiro – Respeitar integralmente a dignidade da pessoa humana destinatária de seus serviços, sem restrição de raça, nacionalidade, sexo, idade, partido político, classe social e religião.

Parágrafo segundo – Pautar sua vida observando na profissão e fora dela, os mais rígidos princípios morais para a elevação de sua dignidade pessoal, de sua profissão e de toda a classe, exercendo sua atividade com zelo, probidade e decoro, em obediência aos preceitos da ética profissional, da moral, do civismo e da legislação em vigor.

Parágrafo terceiro – Dedicar-se ao aperfeiçoamento e atualização de seus conhecimentos técnicos científicos e a sua cultura geral, e assim para a promoção do bem estar social.

Art. 3º - O Tecnólogo, Técnico e Auxiliar de Radiologia, no exercício de sua função profissional, complementarmente a definição de suas responsabilidades, direitos e deveres nas disposições da legislação especial ou em geral, em vigor no país.

CAPITULO III

DAS RELAÇÕES COM O CLIENTE/PACIENTE

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

Art. 4º - O alvo de toda a atenção do Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia é o cliente/paciente, em benefício do qual deverá agir com o máximo de zelo e o melhor de sua capacidade técnica e profissional.

Art. 5º - Fica vedado ao Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia, obter vantagem indevida aproveitando-se da função ou em decorrência dela, sejam de caráter físico, emocional econômica ou política, respeitando a integridade física e emocional do cliente/paciente, seu pudor natural, sua privacidade e intimidade.

Art. 6º – Ao Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia é expressamente vedado fornecer ao cliente/paciente, informações diagnósticas verbais ou escritas sobre procedimentos realizados.

CAPITULO IV

DAS RELAÇÕES COM OS COLEGAS

Art. 7º - É vedado ao Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia:

Parágrafo primeiro – Participar de qualquer ato de concorrência desleal contra colegas, valendo-se de vantagem, física, emocional, política ou religiosa.

Parágrafo segundo – Assumir emprego, cargo ou função de um profissional demitido ou afastado em represália a atitude de defesa de movimentos legítimos da categoria e da aplicação deste código.

Parágrafo terceiro – Posicionar-se contrariamente a movimentos da categoria, com a finalidade de obter vantagens.

Parágrafo quarto – Ser conivente em erros técnicos, infrações éticas e com o exercício irregular ou ilegal da profissão.

Parágrafo quinto – Compactuar, de qualquer forma, com irregularidades dentro do seu local de trabalho, que venham prejudicar sua dignidade profissional, devendo denunciar tais situações ao Conselho Regional de sua jurisdição.

Parágrafo sexto – Participar da formação profissional e de estágios irregulares.

CAPITULO V

DAS RELAÇÕES COM OUTROS PROFISSIONAIS

Art. 8º – O Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia tem obrigação de adotar uma atitude de solidariedade e consideração a seus colegas, respeitando sempre os padrões de ética profissional e pessoal estabelecidos neste código, indispensáveis a harmonia e a elevação de sua profissão, dentro da classe e no conceito da sociedade.

Parágrafo Único – As relações do Tecnólogo, Técnico e Auxiliar de Radiologia, com os demais profissionais, no exercício da sua profissão, devem basear-se no respeito mutuo, na liberdade e independência profissional de cada um, buscando sempre o interesse e o bem estar do cliente/paciente.

Art. 9º - O Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia se obriga, caso seja solicitado seu depoimento em processo administrativo, judicial ou procedimento de dispensa por justa causa a depor comprometido com a verdade, sobre fatos que envolvam seus colegas, de que tenha conhecimento em razão do ambiente profissional, jamais dando falso testemunho para obter vantagens com alguma das partes ou prejudicar injustamente os mesmos.

Parágrafo único – Ao Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia é terminantemente vedada a obtenção de informações prejudiciais ao seu colega, utilizando-se de meio ilícito ou imoral a fim de obter qualquer vantagem pessoal e profissional, em detrimento da imagem do outro.

Art. 10 – O Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia deve reconhecer as limitações de suas atividades, procurando desempenhar suas funções segundo as prescrições medica e orientações técnicas do Coordenador Técnico do serviço.

Art. 11 – Quando investido em função de Chefe, Coordenador ou Supervisor, deve o Tecnólogo ou Técnico em Radiologia, em suas relações com colegas, auxiliares e demais funcionários, pautar sua conduta pelas normas do presente Código, exigindo deles igualmente fiel observância dos preceitos éticos.

CAPITULO VI

DAS RELAÇÕES COM OS SERVIÇOS EMPREGADORES

Art. 12 – O Tecnólogo ou Técnico em Radiologia deverá abster-se junto aos clientes de fazer critica aos serviços hospitalares, assistenciais, e a outros profissionais, devendo encaminhá-la, por escrito, à consideração das autoridades competentes.

Art. 13 – Deverá o Tecnólogo ou Técnico em Radiologia, empregado ou sócio, respeitar as normas da instituição utilizadora dos seus serviços, desde que estas não firam o presente Código de Ética.

Art. 14 – O Tecnólogo ou Técnico em Radiologia, tem o dever de apontar falhas nos regulamentos e normas das instituições em que trabalhe, quando as julgar indignas do exercício da profissão ou prejudiciais aos clientes, devendo dirigir-se, nesses casos, aos órgãos competentes e ao Conselho Regional de Técnicos em Radiologia de sua jurisdição.

Parágrafo único – O Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia, uma vez constatado condições indignas de trabalho que possam prejudicar a si ou a seus clientes/pacientes deve encaminhar, por escrito, à Direção da instituição relatório e pedido de providencias, caso persistam comunicar

às autoridades competentes.

Art. 15 – O Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia deve recusar-se a executar atividades que não sejam de sua competência legal.

CAPITULO VII

DAS RESPONSABILIDADES PROFISSIONAIS

Art. 16 – O Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia deve:

Parágrafo primeiro – Preservar, em sua conduta, a honra, a nobreza e a dignidade da profissão, zelando pelo seu caráter de essencialidade e indispensabilidade, pela sua reputação pessoal e profissional.

Parágrafo segundo – Reconhecer as possibilidades e limitações no desempenho de suas funções profissionais e só executar técnicas radiológicas, radioterápicas, nuclear e industrial, mediante requisição ou solicitação do especialista.

Parágrafo terceiro – Assumir civil e penalmente responsabilidades por atos profissionais danosos ao cliente/paciente a que tenha dado causa por imperícia, imprudência, negligência ou omissão.

Parágrafo quarto - Assumir sempre a responsabilidade profissional de seus atos, deixando de atribuir, injustamente, seus insucessos a terceiros ou a circunstâncias ocasionais, devendo primar pela boa qualidade do seu trabalho.

Art. 17 – O Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia, deve observar, rigorosa e permanentemente, as normas legais de proteção contra as radiações ionizantes no desempenho de suas atividades profissionais, para resguardar sua saúde, a do cliente, de seus auxiliares e de seus descendentes.

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

Art. 18 – Será de responsabilidade do Tecnólogo ou Técnico em Radiologia, que estiver operando o equipamento emissor de Radiação a isolação do local, a proteção das pessoas nas áreas irradiadas e a utilização dos equipamentos de segurança, em conformidade com as normas de proteção Radiológica vigentes no País.

Art. 19 – O Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia é obrigado a exigir dos serviços em que trabalhe todo o equipamento indispensável de proteção radiológica, cumprindo determinações legais e adotando o procedimento descrito no parágrafo único do art. 16 deste Código, podendo, caso persistam, negar-se a executar exames, procedimentos ou tratamentos na falta dos mesmos.

Art. 20 – O Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia jamais poderá deixar de cumprir as normas emanadas dos Conselhos Federal e Regionais de Técnicos em Radiologia e de atender as suas requisições administrativas, intimações ou notificações no prazo determinado.

Art. 21 - A fim de garantir o acatamento e cabal execução deste Código, cabe ao Tecnólogo, Técnico e o Auxiliar em Radiologia comunicar ao Conselho Regional de Radiologia, com discricção e fundamento, fatos de que tenha conhecimento e que caracterizem possível infringência do presente Código e das normas que regulam o exercício das Técnicas Radiológicas no país.

CAPITULO VIII

DA REMUNERAÇÃO PROFISSIONAL

Art. 22 – Os Serviços profissionais do Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia, devem ser remunerados em níveis compatíveis com a dignidade da profissão e sua importância reconhecida na área profissional a que pertence.

Parágrafo único – Ao candidatar-se a emprego, deve procurar estipular

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

as suas pretensões salariais, nunca aceitando ofertas inferiores às estabelecidas na legislação em vigor e nas negociações feitas pelo órgão de classe.

Art. 23 – A remuneração do Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia será composta de salários, comissões e produtividade, por qualidade, participações em faturamento de empresas ou departamentos radiológicos, cursos, aulas, palestras, supervisão, chefia e outras receitas por serviços efetivamente prestados, sendo terminantemente vedado o recebimento de gratificações extras de cliente/paciente ou acompanhante.

CAPÍTULO IX DO SIGILO PROFISSIONAL

Art. 24 – Constitui infração ética:

- I – revelar, sem justa causa, fato sigiloso de que tenha conhecimento em razão do exercício de sua profissão;
- II – negligenciar na orientação de seus colaboradores quanto ao sigilo profissional;
- III – fazer referência a casos clínicos identificáveis, exibir clientes ou seus retratos em anúncios profissionais ou na divulgação de assuntos Radiológicos em programas de rádio, televisão ou cinema, e em artigos, entrevistas ou reportagens em jornais, revistas, congressos e/ou simpósios, ou outras publicações legais, salvo se autorizado pelo cliente/paciente ou responsável,

Parágrafo único – Compreende-se como justa causa, principalmente:

1. colaboração com a justiça nos casos previstos em Lei;
2. notificação compulsória de doença;
3. perícia radiológica nos seus exatos limites;

4. estrita defesa de interesse legítimo dos profissionais inscritos;
5. revelação de fato sigiloso ao responsável pelo incapaz.

CAPÍTULO X

DA PESQUISA CIENTÍFICA

Art. 25 – Constitui infração ética:

- I – desatender às normas do órgão competente à Legislação sobre pesquisa envolvendo as Radiações;
- II – utilizar-se de animais de experimentação sem objetivos claros e honestos de enriquecer os horizontes do conhecimento das Radiações e, conseqüentemente, de ampliar os benefícios à sociedade;
- III – realizar pesquisa em ser humano sem que este ou seu responsável, ou representante legal, tenha dado consentimento, livre e estabelecido, por escrito, sobre a natureza das conseqüências da pesquisa;
- IV – usar, experimentalmente, sem autorização da autoridade competente, e sem o conhecimento e o consentimento prévios do cliente ou de seu representante legal, qualquer tipo de terapêutica ainda não liberada para uso no País;
- V – manipular dados da pesquisa em benefício próprio ou de empresas e/ou instituições;
- VI – divulgar assunto ou descoberta de conteúdo inverídico;
- VII – utilizar-se sem referência ao autor ou sem sua autorização expressa de dados ou informações publicadas ou não.

viii – publicar em seu nome trabalho científico do qual não tenha participado ou atribuí-se autoria exclusiva quando houver participação de subordinado ou outros profissionais, tecnólogos/técnicos/Auxiliar ou não.

CAPÍTULO XI

DAS ENTIDADES COM ATIVIDADES NO AMBITO DA RADIOLOGIA

Art. 26 – Aplicam-se as disposições deste Código de ética e as normas dos Conselhos de Radiologia a todos aqueles que exerçam a radioimagem, ainda que de forma indireta, sejam pessoas físicas ou jurídicas.

Art. 27 – Os profissionais quando proprietário ou responsável Técnico responderão solidariamente com o infrator pelas infrações éticas cometidas.

Art. 28 – As entidades mencionadas no artigo 26 ficam obrigadas a:

Parágrafo primeiro - Indicar o Supervisor técnico, de acordo com a legislação vigente;

Parágrafo segundo - Manter a qualidade técnica científica dos trabalhos realizados;

Parágrafo terceiro - Propiciar ao profissional, condições adequadas de instalações, recursos materiais, humanos e tecnológicos os quais garantam o seu desempenho pleno e seguro.

CAPÍTULO XII

DOS CONSELHOS NACIONAL E REGIONAIS E DA OBSERVÂNCIA E APLICAÇÃO DO CÓDIGO

Art. 29 – Compete somente ao Conselho Nacional e aos Conselhos

Regionais orientar, disciplinar e fiscalizar o exercício da profissão de Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia, bem como aplicação de medidas disciplinares que possam garantir a fiel observância do presente Código.

Parágrafo único – Ao se inscrever em qualquer Conselho Regional o Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia assume tacitamente a obrigação de respeitar o presente Código.

CAPITULO XIII

DAS PENALIDADES

Art. 30 – Os preceitos deste Código são de observância obrigatória e sua violação sujeitará o infrator e quem, de qualquer modo, com ele concorrer para a infração, ainda de forma omissa as seguintes penas:

1. Advertência confidencial
2. Censura Confidencial
3. Censura Publica em publicação oficial;
4. Multa no valor de até 10 anuidades;
5. Suspensão do exercício profissional por 30 dias;
6. Cassação do exercício profissional “ad referendum” do Conselho Nacional

Parágrafo Único – Salvo nos casos de manifesta gravidade, que exijam aplicação mediata das penalidades mais sérias, a imposição das penas obedecerá a graduação conforme a reincidência;

Art. 31 – Considera-se de manifesta gravidade, principalmente:

- I - Levantar falso testemunho ou utilizar-se de má-fé e meios ilícitos contra colega de profissão com o objetivo de prejudica-lo;
- II - Acobertar ou ensejar o exercício ilegal ou irregular da profissão;

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

- III - Manter atividade profissional durante a vigência de penalidade suspensiva;
- IV - Exercer atividade privativa de outros profissionais;
- V - Exercer, o Auxiliar, atividade inerente ao Tecnólogo e ao Técnico em Radiologia;
- VI - Ocupar cargo cujo profissional dele tenha sido afastado por motivo de movimento classista;
- VII - Ofender a integridade física ou moral do colega de profissão ou do cliente/paciente;
- VIII - Atentar contra o decoro e a moral dos dirigentes do órgão a que pertence.

Art. 32 – São circunstâncias que podem atenuar a pena:

- I – Não ter sido antes condenado por infração ética;
- II – Ter reparado ou minorado o dano.

Art. 33 – Avalia-se a gravidade pela extensão do dano e por suas conseqüências;

Art. 34 – A pena de multa aplicada em casos de transgressões não prejudica a aplicação de outra penalidade concomitantemente;

Art. 35 – As referidas penas serão aplicadas pelos Conselhos Regionais e comunicadas ao Conselho Nacional que dará ciência aos demais Conselhos Regionais.

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

Art. 36 – Ao penalizado caberá recurso suspensivo ao Conselho Nacional até 30 (trinta), dias após a notificação.

Parágrafo único – A parte reclamante ou a acusação, também caberá recurso até 30 (trinta), dias após o julgamento.

Art. 37 – Em caso de reincidência, a pena de multa deverá ser aplicada em dobro.

Art. 38 – Somente na secretaria do Conselho Regional poderão as partes ou seus procuradores terem vistas do processo, tirar cópias mediante pagamento das custas, podendo, nesta oportunidade tomar as notas que julgarem necessárias a defesa ou acusação.

Parágrafo Único – É expressamente vedada a retirada de processos pelas partes ou seus procuradores, sob qualquer pretexto, da secretaria do Conselho Regional, sendo igualmente vedada lançar notas nos autos ou sublinhá-los de qualquer forma.

CAPITULO XIV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 39 – As duvidas e os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Nacional, para o qual podem ser encaminhadas consultas que, não assumindo caráter de denúncia, incorrerão nas mesmas exigências de discricção e fundamentação.

Art. 40 – Caberá ao Conselho Nacional e aos Conselhos Regionais, bem como a todo Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia, promoverem a mais ampla divulgação do presente Código.

Art. 41 – O presente Código de Ética do Tecnólogo, Técnico e Auxiliar em Radiologia, elaborado pelo Conselho Nacional de Técnicos em Radiologia, atende ao disposto do artigo 16, do Decreto nº 92.790/96, de 17 de julho de

1986.

2- A IMPORTÂNCIA DA ÉTICA NA PROFISSÃO

O termo ética deriva do grego ethos (caráter, modo de ser de uma pessoa). Ética é um conjunto de valores morais e princípios que norteiam a conduta humana na sociedade, intimamente interligado a ações de humanismo e cidadania.

A ética serve para que haja um equilíbrio e bom funcionamento social, possibilitando que ninguém saia prejudicado. Neste sentido, a ética, embora não possa ser confundida com as leis, está relacionada com o sentimento de justiça social.

Essa mudança altera o modo como usuários e trabalhadores da área da saúde interagem entre eles, visando fornecer um melhor atendimento e melhores condições para os trabalhadores e dos indivíduos ocasionando mudanças positivas, criando novos profissionais mais capacitados que melhoram o sistema de saúde, afinal a grande maioria não vai ao hospital a passeio e para tanto merecem assim, tudo de melhor que o profissional e as instituições tem a oferecer no âmbito do atendimento proposto.

Em 2003 foi lançado o Humaniza SUS, que representa a Política Nacional de Humanização (PNH), que tem como objetivo melhorar o Sistema Único de Saúde, algo ainda utópico e pouco aplicado de fato.

Moral x Ética

As palavras Ética e Moral confundem muitas pessoas, em definição a Moral é um conjunto de normas em que o homem deve viver em sociedade, já a Ética é como um homem deve se comportar. Nem sempre as normas em que a sociedade impõe é o certo. Sendo assim, a ética é um comportamento universal, independente do local que estiver.

Código de Ética na Radiologia

A Profissão de Técnico e Tecnólogo em Radiologia possui um código de ética, que com uma linguagem clara e objetiva estabelece a boa e honesta prática da profissão.

O que é Ética Profissional:

Ética profissional é o **conjunto de normas éticas que formam a consciência do profissional** e representam imperativos de sua conduta.

Ética é uma palavra de origem grega (*éthos*), que significa “propriedade do caráter”.

Ser ético é agir dentro dos padrões convencionais, é proceder bem, é não prejudicar o próximo. Ser ético é cumprir os valores estabelecidos pela sociedade em que se vive.

O indivíduo que tem ética profissional cumpre com todas as atividades de sua profissão, seguindo os princípios determinados pela sociedade e pelo seu grupo de trabalho.

Cada profissão tem o seu próprio código de ética, que pode variar ligeiramente, graças a diferentes áreas de atuação.

No entanto, há elementos da ética profissional que são universais e por isso aplicáveis a qualquer atividade profissional, como a honestidade, responsabilidade, competência e etc.

Código de Ética Profissional

O Código de Ética Profissional é o conjunto de normas éticas, que **devem ser seguidas pelos profissionais no exercício de seu trabalho**.

Este código é elaborado pelos Conselhos, que representam e fiscalizam o exercício da profissão.

O código de ética médica, por exemplo, em seu texto descreve:

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

“O presente código contém as normas éticas que devem ser seguidas pelos médicos no exercício da profissão, independentemente da função ou cargo que ocupem.

A fiscalização do cumprimento das normas estabelecidas neste código é atribuição dos Conselhos de Medicina, das Comissões de Ética, das autoridades de saúde e dos médicos em geral.

Os infratores do presente Código, sujeitar-se-ão às penas disciplinares previstas em lei”.

Qual a diferença entre ética e moral?

A moral refere-se ao conjunto de normas e princípios que se baseiam na cultura e nos costumes de determinado grupo social. Já a ética é o estudo e reflexão sobre a moral, que nos diz como viver em sociedade.

Uma maneira fácil de lembrar da diferença entre moral e ética é que a moral se aplica à um grupo, enquanto a ética pode ser questionada por um indivíduo.

	Ética	Moral
Definição	A ética é o estudo e a reflexão sobre os princípios da moral, das regras de conduta aplicadas a alguma organização ou sociedade.	A moral se refere às regras de conduta que são aplicados à determinado grupo, em determinada cultura.
De onde vem	Individual.	Sistema social.
Porque seguimos	Porque acreditamos que algo é certo ou errado.	Porque a sociedade nos diz que é o certo.
Flexibilidade	A ética é normalmente consistente, embora pode mudar caso as crenças de um indivíduo mudem dependendo de determinada	A moral tende a ser consistente dentro de um determinado contexto, sendo aplicado da mesma forma a todos. Porém, pode variar de acordo com cada cultura ou grupo.

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

	Ética	Moral
	situação.	
Exceções	Uma pessoa poderá ir contra sua ética para se ajustar a um determinado princípio moral, como por exemplo, o código de conduta de sua profissão.	Uma pessoa que segue rigorosamente os princípios morais de uma sociedade pode não ter nenhuma ética. Da mesma forma, para manter sua integridade ética, pode violar os princípios morais dentro de um determinado sistema de regras.
Significado	Ética vem da palavra grega <i>ethos</i> que significa "conduta", "modo de ser".	Tem origem na palavra latina <i>moralis</i> , que significa "costume".
Origem	Universal.	Cultural.
Tempo	Permanente.	Temporal.
Uso	Teórico.	Prático.
Exemplo	João teve uma atitude antiética ao furar a fila do banco.	No Brasil é imoral ter mais de uma esposa, enquanto em alguns países, como a Nigéria, é moralmente aceito.

O que é ética?

A ética se refere ao conjunto de valores e princípios que guiam determinado grupo ou cultura. Assim, norteia o caráter das pessoas e como elas irão se portar no meio social.

Apesar disso, a ética não deve ser confundida com a lei, pois pessoas não sofrem sanções ou penalidades do Estado por não cumprirem normas éticas.

O conceito de ética também pode significar o conhecimento extraído da investigação do comportamento humano ao tentar explicar as regras morais de forma racional. Portanto, a ética pode refletir e questionar valores morais.

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

A ética é responsável por definir certas condutas do nosso dia-a-dia. É o caso dos códigos de ética profissional, que indicam como um indivíduo deve se comportar no âmbito da sua profissão.

Exemplo do uso de ética

O conceito de ética é utilizado quando refletimos sobre a moral aceita em determinada sociedade, podendo aceitar ou questioná-la.

João foi antiético porque não se levantou para que o idoso pudesse ocupar seu lugar no ônibus.

O que é moral?

Moral é o conjunto de regras que orientam o comportamento do indivíduo dentro de uma sociedade. Ela pode ser adquirida através da cultura, da educação, da tradição e do cotidiano.

Tais regras norteiam os julgamentos de cada indivíduo sobre como agir. Isto de acordo com o que foi previamente aceito como norma em determinado grupo. Quando falamos de moral, as definições do que é certo ou errado dependem do local onde a pessoa se encontra, da tradição e cultura.

Exemplo do uso de moral

A moral se refere a determinadas normas e condutas. Estas são criadas e aceitas em determinado grupo social, podendo variar de acordo com o local ou o tempo. Como no caso:

Antigamente, era imoral as mulheres usarem calças, mas hoje é moralmente aceito.

De onde vêm os princípios morais e éticos?

A moral é um padrão externo que pode ser fornecido por instituições, grupos ou cultura a qual um indivíduo pertence. Também pode ser considerada um sistema social ou uma estrutura para um comportamento aceitável.

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

A ética, apesar de ser influenciada pela cultura e pela sociedade, são princípios pessoais criados e sustentados pelos próprios indivíduos. Por conta disso, o indivíduo pode basear-se em princípios éticos para questionar uma moral vigente.

Consistência e flexibilidade

A moral é muito consistente dentro de um determinado contexto, mas pode variar entre culturas ou épocas. Por exemplo, algo moralmente aceito na sociedade de hoje poderia ser imoral nos anos 70.

Já a ética é como o indivíduo reflete sobre determinada moral. Assim, é possível que certos eventos modifiquem radicalmente as crenças e valores pessoais de um indivíduo.

Origem do conceito de ética e de moral

Grande parte da confusão entre estas duas palavras vem de suas origens. A palavra "ética" vem do francês antigo *etique*, do latim *ética* e do grego *ethos* e se refere às condutas, ao modo de ser. Já a palavra "moral" vem do latim *moralis*, que se refere aos costumes.

Então, originalmente, os dois têm significados muito semelhantes.

A moral e a ética do indivíduo são estudadas filosoficamente há mais de mil anos. Porém, a ideia de ética como princípios que são definidos e aplicados a um grupo é relativamente nova, datada em 1600.

3- OS DEZ MANDAMENTOS ÉTICOS NO TRABALHO

Provavelmente você já ouviu da área de **Recursos Humanos** (RH) sobre a ética profissional. De acordo com o dicionário, a palavra ética significa uma parte da filosofia que estuda os fundamentos da moral ou um conjunto de regras de conduta referente a uma pessoa ou a um grupo. Aplicando esse conceito no ambiente de trabalho é basicamente ter respeito pelo próximo e pela política interna da empresa. Caso contrário, não há convivência que resista!

Afinal, de onde veio essa ideia de ética? Essa é uma palavra de origem grega (éthos) que significa propriedade do caráter. Ser uma pessoa ética é discursar e agir dentro dos padrões convencionais, nunca prejudicando o próximo. Diferentemente dos valores pessoais, a ética é global. Isso quer dizer que ela não é baseada no que você considera correto como indivíduo. Mas no que é aceitável e louvável dentro da sociedade para o bem-estar de todos. Continue lendo o texto para entender melhor como esse tema se aplica no local em que você trabalha.

Entenda o que é ética profissional

A **ética profissional** é baseada nos comportamentos que são adequados para uma boa convivência em um ambiente corporativo. Ela pode estar descrita na política interna da empresa como o conjunto de normas e regras que devem ser seguidas pelos seus funcionários. O documento serve como um guia para que os colaboradores convivam em um ambiente favorável, amigável e produtivo e também para que a empresa cresça de maneira saudável.

Dessa forma, além de conhecimentos técnicos, bom relacionamento com os colegas e **habilidades comportamentais**, o profissional é reconhecido pela sua conduta ética na organização. O grupo de valores e normas que direcionam as ações dos funcionários e clientes, internos e externos, é considerado de extrema importância para garantir um bom clima organizacional, saúde trabalho e a reputação da marca.

Apesar de cada profissão ou empresa ter o seu próprio documento, alguns elementos são universais e, por isso, são aplicáveis a qualquer atividade profissional, tais como a honestidade, a responsabilidade

A felicidade pode contribuir para um bom desempenho no trabalho!

Você sabe o quanto é feliz?

Vantagens da ética no ambiente de trabalho

O maior benefício ao aplicar a ética também no ambiente profissional é a garantia de que haverá saúde no trabalho. Para entender melhor quais são os resultados positivos, veja alguns dos pontos que podem ter alterações benéficas:

- Relacionamentos interpessoais;
- Favorecimento da criação de motivação para capacitação profissional;
- Favorecimento de um cenário que permita desenvolvimento técnico e pessoal;
- Espaço para o exercício do autoconhecimento;
- Respeito com as características físicas e mentais de todos;
- Respeito com a escolha sexual, de religião, de opinião política ou de filosofia de vida de todos;
- Educação desde situações pequenas até as maiores e independentemente da hierarquia;
- Surgimento de novos talentos com mais facilidade;
- Crescimento dos resultados da empresa.

Isso, claro, só acontecerá se todos os colaboradores seguirem os princípios descritos.

Com regras bem definidas, as pessoas se respeitarão mais e o **clima organizacional** será de parceria, trabalho em equipe, respeito mútuo e crescimento generalizado. Conheça agora quais são os 10 mandamentos da ética profissional no ambiente corporativo:

VOCÊ É FELIZ?

1 – Seja honesto

A honestidade é uma das principais características positivas de uma pessoa, tanto na vida profissional quanto na pessoal. Seja sempre sincero com seus colegas e clientes e dessa maneira as pessoas irão lhe respeitar e a ver você como alguém confiável.

2 – Nunca assuma algo que você não pode ou consegue

Se você fizer alguma coisa esteja certo de que virão consequências, sejam positivas ou negativas. Por isso, somente faça se tiver condições de assumir os resultados perante seus superiores, subordinados e públicos em geral. Evite fechar negócios ou prometer prazos se você não tem segurança ou sabe que não vai dar conta. Assim como também não é recomendado jogar essa responsabilidade para os seus colegas. Como eu já disse acima seja honesto! Evite se comprometer sem estar 100% confiante.

3 – Seja humilde

Fato: ninguém é melhor que ninguém. Você pode até ter mais habilidades que seus colegas, mas isso não dá o direito de tratá-los com arrogância e deboche. Para trabalhar em equipe é preciso ser humilde, flexível e estar disposto a ouvir críticas e sugestões, por mais peculiares que sejam. Fazer a escuta ativa e compreender o que o outro quer dizer pode trazer ideias positivas e negativas. Portanto, esteja sempre com a mente e coração abertos para dar espaço aos outros. Não faça julgamentos precipitados e respeite as pessoas como gostaria de ser respeitado.

4 – Faça críticas construtivas e de forma educada

Sempre seja cuidado ao fazer uma crítica que irá apontar os pontos negativos e que precisam ser desenvolvidos de outra pessoa. Em primeiro lugar, seja transparente e faça isso diretamente a pessoa e de forma planejada. Falar pelas costas ou ser impulsivo são atitudes nada éticas. Entenda que o feedback não deve ser negativo e sim construtivo. O objetivo é fazer com que o criticado evolua e não fique decepcionado. Saiba como dar um feedback positivo e seja sempre educado ao passar qualquer informação para as pessoas que trabalham com você. E depois de fazer o processo de devolutiva uma vez, busque se planejar para fazê-lo regularmente.

5 – Respeite a privacidade

Jamais mexa na mesa, gaveta, informações, computador ou documentos alheios, a não ser que você tenha autorização para tal. E mesmo que você a tenha, avalie se está fazendo por motivos válidos ou se é apenas curiosidade. Se coloque no lugar da outra pessoa: você gostaria que seus pertences fossem revirados? A privacidade é inviolável!

6 – Assuma as consequências dos seus atos

Como eu já disse, toda ação gera uma reação. Por isso, assuma seus valores e princípios, bem como as suas consequências. Não jogue a culpa de seus atos em cima de seus colegas e tenha maturidade o suficiente para assumir os seus erros.

7 – Evite fofoca

A fofoca, por mais que pareça ser inofensiva, é algo grave dentro das empresas. E eu não preciso de pesquisas para confirmar isso. Reflita sobre sua vida profissional e lembre os momentos em que a fofoca prejudicou uma atividade ou até a carreira de alguém. Além de prejudicar pessoas, o tempo gasto fofocando poderia ser usado para algo mais útil e produtivo. Todo problema deve ser tirado a limpo, cara a cara. Por isso, fique longe de fofocas, mesmo que isso faça parte da cultura da sua equipe.

8 – Respeite a hierarquia

Não deixe que a amizade ou antipatia interfira na relação hierárquica. Ou seja, não privilegie um subordinado porque é seu amigo e vice e versa. No que se refere a antipatias, tente superá-las, para que isso não interfira no trabalho do dia a dia. Basicamente, essa é a premissa para ser um bom profissional.

9 – Reconheça o mérito alheio

O reconhecimento é considerado um dos fatores mais motivadores em um ambiente de trabalho. Por isso, sempre dê crédito a quem merece e não aceite elogios ou recompensas pelo mérito alheio. Seja sincero quanto ao trabalho das pessoas de sua equipe e saiba reconhecer quando seus colegas se empenham e têm atitudes assertivas.

10 – Reconheça seus erros

Se errar, reconheça. Mas não force a barra e nem dramatize a situação, procure apenas solucionar o problema e garantir que não acontecerá novamente. Se precisar de ajuda para resolver uma situação procure pelo seu superior e seja sincero. Esse é o melhor caminho!

Bom, essas são as 10 regras para exercer a ética profissional. Nada de outro mundo, não é mesmo? Basta seguir os princípios básicos que regem muitas culturas que conhecemos hoje em dia.

4- RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E ÉTICA PROFISSIONAL

O ser humano por meios sociais convive com outros seres em diversos ambientes – esse processo são as relações interpessoais, através da comunicação verbal ou não verbal. Os relacionamentos interpessoais são os responsáveis pela evolução social, educacional, profissional. É através da linguagem que expressamos os pensamentos, sentimentos que refletem os comportamentos que dão razão para existência humana.

O uso das palavras no cotidiano se relaciona diretamente com a ética, além disso, elas são responsáveis pela boa convivência das pessoas nos diversos ambientes em que convivem. O silêncio acompanhado de um olhar tem grande significado para as pessoas nos diversos âmbitos da vida, sejam eles pessoais ou profissionais.

A ética corresponde a códigos de conduta, considerados legítimos para a sociedade que buscam zelar pelo bem estar. A ética é baseada em valores, tais como, ser educado, compreensivo, responsável, empático para alcançar uma vida pessoal confortável com harmonia, prazer, sabedoria, segurança, amizade e uma vida profissional feliz com equilíbrio, justiça e igualdade. Os valores e as crenças estão presentes em todas as relações interpessoais, principalmente, em conflitos, mas é só lembrar que um gesto de amor pode transformar um distúrbio em paz, uma mentira em verdade como agentes de transformação nos momentos de crise. A palavra falada é o meio para os relacionamentos interpessoais onde o tom da voz, bem como da nossa expressão não verbal podem ser interpretadas de forma errada e ferir, magoar o outro, por isso, a responsabilidade e a vigilância no uso da linguagem deve ser um processo de melhoria contínua.

O uso da palavra escrita em qualquer veículo midiático pode criar conceitos e consciência na sociedade, essas publicações se tornam muitas vezes ações das relações interpessoais entre grupos. Investir em conhecimento, por meio, da formação continuada traz para o mundo uma educação mais eficaz nas relações

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

interpessoais, tornado-as mais humanas.

Todo e qualquer distúrbio que a linguagem exprima é considerado um problema de ética, pois estamos fazendo o que queremos sem observar o que podemos fazer, provocando muitas vezes, angustia, ansiedade e tristeza nas relações em que somos agente.

Ser ético significa preservar o direito do próximo em suas crenças e valores, mesmo que sejam divergentes do que acreditamos. O princípio da ética também se aplica a relações humanas dentro das organizações, expressões de valores positivos em um ambiente profissional provoca ternura, compaixão, perdão e esses sentimentos não devem ser reprimidos em nome da razão nos cenários corporativos, uma vez que a ética zela pelo bem comum e são necessários para a evolução do homem, tanto moral quanto social e profissional. Essas qualidades devem estar na conduta do homem, para que assim, ele haja com atitudes íntegras e conscientes que são os principais requisitos para a formação ética da sociedade.

Atitude ética nas relações interpessoais é um bem valioso nos direitos humanos, visando um mundo melhor. Cabe a cada um a consciência em viver baseado na conduta ética. Precisamos incorporar a ética nas organizações em qualquer tempo e ambiente.

A ética e o relacionamento interpessoal nas organizações se resumem na vivência restrita de valores, voltados para a felicidade e o bem-estar da coletividade e que têm o ser humano como à maior riqueza transformadora da sociedade.

ÉTICA é o conjunto de valores e conceitos que usamos para decidir as três grandes questões de nossa vida: QUERO, DEVO E POSSO. Quais os princípios que usamos: tem coisa que eu QUERO mas não DEVO; tem coisa que eu DEVO mas não POSSO e tem coisa que eu POSSO mas não QUERO.

"VOCÊ TEM PAZ DE ESPIRITO, QUANDO AQUILO QUE VOCÊ TEM É O QUE VOCÊ PODE, E É O QUE VOCÊ DEVE", (Mario Sérgio Cortella).

A Ética vai se construindo na sociedade, ela pode ser definida através de

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

exemplos, princípios da sociedade, normatizações...O que diferencia a ética da moral?

Ética é o princípio, a moral é a prática...Ex: Eu tenho um princípio ético de não pegar o que não me pertence, meu comportamento moral será se eu roubo ou não.

Nem sempre o prático é o certo: “Tudo me é lícito, mas nem tudo me convém”,(Apostolo Paulo, I Corintios). Isso significa que temos a liberdade de fazer, mas nem sempre devemos fazê-lo. Está escrito ainda no livro de Marcos, as palavras de Jesus, segundo os cristãos:

“De nada adianta o homem ganhar o mundo se ele perder sua alma.” Perder a capacidade de sermos honestos, perder a ombridade, integridade.

Ética e Relações

O que é Relacionamento Interpessoal?

Segundo o dicionário Aurélio é a relação que existe ou se efetua entre duas ou mais pessoas. O Relacionamento Interpessoal é a habilidade de interagir, conviver e contactar adequadamente com as demais pessoas, em todos os níveis da organização, através de relações cordiais, empáticas e profissionais.

Na vida prática, no cotidiano de convívio em família, no trabalho, com amigos, nos ambientes sociais, etc, como nos colocamos nestas relações? Como eu sou no trabalho? Na família”? Com os amigos? E qual é o segredo para o sucesso das relações interpessoais?

Nossas palavras são o resultado do estado emocional+pensamento+valores éticos= posicionamento sobre as situações da vida.

O posicionamento é expressado através da comunicação, das PALAVRAS.

As palavras que saem de nossa boca são proferidas a partir de um pensamento sobre algo. Quando falamos estamos transmitindo aos outros valores que temos (qual é a nossa ética). Cientificamente está provado que as palavras provocam reações químicas, físicas e psíquicas nas pessoas, nos animais e em nós mesmos. CUIDE DO QUE SAI DA SUA BOCA!! (Jairo Pennacchi).

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

Todo homem sente RAIVA... isso acontece com todos nós, é da natureza humana, mas a intenção é que tenhamos a capacidade de refletir como cada um de nós lida com seus sentimentos de raiva, ira, irritação... e o que as palavras que dizemos quando estamos furiosos podem causar.

Uma palavra MAU DITA tem o poder de destruir OU salvar uma vida...

A AUTO-OBSERVAÇÃO

Mudanças podem acontecer em nossa vida se conseguirmos nos auto-observar, olhar para nós mesmos e perceber nossos erros para corrigí-los. Disse um grande sábio: “Se continuar fazendo o que sempre fez, vai continuar recebendo o que sempre recebeu”.

Todos nós necessitamos de PAZ interior e ela só poderá ser alcançada por meio da BONDADE, do AMOR, da GRATIDÃO.

5- ATENDIMENTO ÉTICO A PACIENTES

Ética é o conjunto de princípios e valores morais que conduzem o comportamento humano dentro da sociedade. Ter uma conduta ética no trabalho, seguindo padrões e valores, tanto da sociedade, quanto da própria organização, é essencial para o alcance da excelência profissional.

Não basta apenas buscar constante aperfeiçoamento para conquistar credibilidade profissional, é preciso assumir uma postura ética, pois é através dela que se adquire confiança e respeito de superiores, colegas de trabalho e demais colaboradores. Por isso, cabe ao profissional seguir tanto os padrões éticos da sociedade, quanto as normas e regimentos internos das organizações para ter a recompensa e ser reconhecido, não só pelo seu trabalho, mas também por sua conduta exemplar.

Na prática médica, a ética é analisada sob três aspectos: a relação médico-paciente, o relacionamento dos médicos entre si e com a sociedade. Muitos profissionais em várias especialidades das ciências da saúde, têm condutas inapropriadas quanto à ética e a moral. Há casos frequentes de mentira sobre os efeitos fisiológicos e benefícios terapêuticos, conduzindo os pacientes que são leigos, a realizarem tratamentos ou pacotes terapêuticos, desnecessários, indevidos ou mesmo iatrogênicos.

Veja quais são as premissas éticas importantes na relação com o paciente:

1. Respeitar a necessidade do paciente, conquistando gradualmente a sua confiança técnica, ética e moral. Desta forma, todo procedimento realizado deve ser esclarecido, fazendo com que o paciente se mantenha sempre seguro;
2. Manter registros, relatórios e evoluções clínicas do paciente sempre atualizadas;
3. Não divulgar quaisquer informes que tenham origem nas palavras dos pacientes. Da mesma forma, deve-se manter em sigilo as informações clínicas ou de estudo clínico compartilhadas entre a equipe multidisciplinar, que forem obtidas

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

em discussões clínicas, prontuários e relatos para atuação multi, inter ou transdisciplinar;

4. Ter cuidado ao gerar aproximações emocionais com um paciente. É preciso haver uma separação do profissional e do amigo ou do profissional e do esposo. Deve-se utilizar um ritual formal para haver uma sinalização da distinção destas partes do todo. Instrumentos como o tratamento pela titulação profissional, uso do jaleco ou uniforme, auxiliam nesta questão, mas o comportamento também deve ser modificado;

5. É dever de cada profissional admitir os limites de intervenção técnica e ética de sua profissão, encaminhando o paciente a um especialista de acordo com as necessidades clínicas específicas de cada situação, sempre explicando claramente ao paciente;

6. Nunca desacreditar ou menosprezar o médico ou qualquer outro profissional de saúde, valorizando sempre o seu trabalho. Quando houver diagnósticos equivocados, os mesmos devem ser primariamente debatidos e discutidos com o profissional antes de trazer algum engano moral do referido profissional perante o paciente;

7. Ter cautela ao comentar casos entre pacientes, mesmo com a intenção de encorajá-los, pois isto foge da técnica e amedronta o paciente.

Condutas éticas na equipe multidisciplinar

O conhecimento na área da saúde tem crescido muito nas últimas décadas, levando a um incremento considerável dos conteúdos, artigos e relatos clínicos ou científicos sobre as mais diversas especialidades e disciplinas em saúde. Desta forma, cada vez mais um único problema de saúde tem contado com a assistência conjunta de vários profissionais em prol da recuperação de um paciente. Então torna-se necessário o estabelecimento de políticas éticas para o relacionamento entre estes profissionais, com o objetivo de diminuir possíveis atritos que possam interromper um sincronismo e uma harmonia vitais para a saúde e a qualidade de vida dos pacientes.

As premissas importantes para a cumprimento da conduta ética na equipe multidisciplinar são:

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

1. Manter um bom relacionamento com os demais membros da equipe multidisciplinar em saúde;
2. Nunca diminuir o respeito e a consideração técnica do paciente a um outro profissional;
3. Não diminuir o exercício profissional de outros;
4. Respeitar as normas internas, titulações, condutas éticas específicas e as legislações, estabelecidas pela ordem, associação ou conselho profissional das demais profissões;
5. Seguir as normas legais de sua própria profissão;
6. Manter a humildade como uma ferramenta de diálogo entre a equipe de saúde, facilitando assim a troca de informações entre as especialidades e disciplinas de saúde.

A ética e o profissionalismo é um dos eixos de atuação do CBEXs na promoção das competências necessárias do Programa de Educação Continuada. Aproveite para conferir o calendário das atividades desenvolvidas pelo colégio neste sentido.

6- HUMANIZAÇÃO NA ÁREA DE RADIOLOGIA

Atualmente vemos muito a palavra humanização, mas qual o significado em plena época de avanços tecnológicos e digitais?

Humanização é o ato de humanizar, se tornar mais humano e empático o atendimento, quando lidamos com tratamento de pessoas e apoio a saúde, onde devemos nos preocupar com a forma que iremos atuar com esses pacientes, pois na maioria das vezes são pessoas com necessidades especiais, seja de atenção ou cuidados e os profissionais da área de saúde devem ter conhecimentos específicos em suas áreas de atuação.

Devemos entender, compreender a condição do paciente e entender que nosso papel é fundamental para tornar esse momento menos apreensivo, assim na área de radiologia os profissionais devem se qualificar no sentido de sempre prestar um bom atendimento e, procurar oferecer aos pacientes todas as orientações necessárias para a realização de um bom exame.

Seguindo um dos parágrafos do código de ética dos profissionais de radiologia, o mesmo afirma que o alvo de toda a atenção do tecnólogo, técnico e auxiliar radiologia é o paciente em benefício do qual deverá agir com o máximo de zelo e o melhor de sua capacidade técnica e profissional.

Sendo assim, os profissionais devem buscar uma qualificação diferenciada, pois após analisar muitas matrizes curriculares percebi que essa disciplina não faz parte das componentes curriculares, devendo entender que como diz o código de ética profissional o foco é o bom atendimento aos pacientes.

Não se pode ter outro interesse que não seja o de servir da melhor forma possível, ser servidor do outro sem ver quem é esse outro, é uma relação de suma importância, pois a qualidade do atendimento e até da resposta de um bom exame ou tratamento depende disso.

Uma evolução educacional constante em ter preocupação de saber das suas limitações profissionais e após identificar, buscar esse conhecimento é fundamental, onde a diferença entre os profissionais está no seu conhecimento e a forma que irá aplicá-lo.

Atualmente existem no Brasil vários programas de qualificação profissional de boa qualidade e acessível aos mesmos, pois o profissional que não tem tempo para se qualificar e não tem essa preocupação está deixando uma lacuna na sua formação, sendo que os departamentos de diagnósticos por imagens estão em atualizações constantes, e os hospitais estão cada vez mais, preocupados com a excelência nos serviços prestados.

Participo de programas de educação há quase 20 anos e vejo que os profissionais após conseguir uma colocação abrem mão da educação continuada, sendo esse o principal erro e vale frisar que aplicamos em nossa rotina de trabalho o que aprendemos através das publicações ou as trocas de experiências em congressos, simpósios, onde a não participação deste profissional, perde a oportunidade de se atualizar.

Finalizando gostaria de deixar a seguinte mensagem: lembre-se que somos limitados a nossa profissão e que a evolução tecnológica é constante, com isso busque sempre se atualizar e assim você estará se alimentando de conhecimentos específicos, onde todos ganham, pois você estará mais preparado e atualizado, os pacientes serão melhores atendidos, investigados e a prestação dos serviços de saúde melhoram como um todo, pois o objetivo sempre será oferecer o melhor e mais humanizado atendimento aos nossos pacientes.

Como fidelizar o atendimento dos pacientes

O sucesso de qualquer estratégia voltada a fidelizar pacientes em sua clínica médica depende, em grande medida, que eles se sintam bem tratados, estejam satisfeitos com o profissionalismo e o atendimento recebido para fazer recomendações a seus amigos e familiares.

E existem muitas maneiras de fazer isso acontecer! Elas vão desde a eficácia do diagnóstico, passando pelo bom tratamento e acessibilidade, até as ações concretas que qualquer colaborador deve desenvolver para pender a balança a seu favor. Aos serem abordados adequadamente, os pacientes se tornam mais leais, o que diferenciará a sua clínica das outras.

Pensando nisso, apresentamos, ao longo deste artigo, todas as informações sobre a fidelização de pacientes, além das seis melhores dicas para que você atinja esse objetivo tão importante e melhore de vez os seus resultados. Boa leitura!

O que é a fidelização de pacientes?

Em marketing, o conceito de fidelização se refere ao fenômeno pelo qual um determinado público permanece “fiel” a uma marca, contínua ou periodicamente. Ou seja, fidelizar pacientes é tornar seu retorno frequente.

Embora seja um conceito muito popular, ele nem sempre recebe a devida atenção das clínicas médicas. E, nessa área, a fidelização adquire relevância ainda maior, uma vez que a satisfação do paciente é primordial.

Nos dias atuais, podemos caracterizar um paciente fiel como aquele que utiliza os serviços de sua clínica sistematicamente e os recomenda para seus conhecidos. Além de tudo, principalmente, um paciente fiel não cede às tentativas de atração por parte da concorrência!

A fidelização de pacientes gera, também, diversos benefícios à sua clínica, pois cada paciente se torna mais lucrativo porque está disposto a pagar o preço justo por serviços de comprovada qualidade.

De fato, pacientes fiéis são mais receptivos ao oferecimento de novos serviços, devido à relação de confiança que foi construída com a clínica de sua preferência. Além disso, eles são a melhor estratégia de marketing: suas recomendações vendem pela clínica a custo zero!

Qual é a importância de fidelizar pacientes?

É natural que todas as clínicas desejem que seus pacientes retornem e marquem novas consultas. Todavia, a fidelização é um processo que requer tempo e dedicação, mas, quando exitoso, permite manter um número constante de pacientes.

O mais importante é que cada paciente deixe a clínica plenamente satisfeito e com a sensação de que fez uma boa escolha. Dessa maneira, será mais fácil atraí-lo de volta, pois ele se mostrará relaxado e confiante.

Uma vez fidelizados, eles serão os embaixadores da clínica, falando sobre ela e contribuindo para a elevação do índice de primeiras visitas, as quais devem ser posteriormente fidelizadas também!

Plano De Fidelização

Em um plano de fidelização, o objetivo é alcançar um relacionamento estável e duradouro com os usuários de um determinado produto ou serviço, como os pacientes da sua clínica.

Para fazer isso, o seu plano deve estar de acordo com a regra dos três C's:

- Captar;
- Convencer;
- Conservar.

Por isso, é conveniente realizar pequenas coisas que permitam conquistar a fidelidade dos pacientes. O fator crucial para isso é lhes oferecer um tratamento, de fato, humano, de forma que os profissionais de jaleco branco e seus instrumentos não sejam vistos como intimidantes!

Lembre-se: um paciente feliz é um paciente fiel.

Como fidelizar pacientes?

Atrair novos pacientes é algo importante para qualquer clínica. No entanto, ganhar a lealdade dos seus deve ser a prioridade absoluta. Afinal, é mais difícil e mais caro conseguir novos pacientes do que reter os que você já tem.

Existem várias estratégias de fidelização. A seguir, elencamos as 6 melhores, que lhe custarão muito pouco e, não obstante, gerarão excelentes resultados. Confira:

1. Assegure Uma Boa Comunicação

Tente escutar mais os seus pacientes. Faça perguntas e ofereça explicações claras, em vez de usar muitos termos técnicos e complicados. Isso permitirá que você tenha uma melhor comunicação médico-paciente e evite a insatisfação.

Você também pode solicitar seu e-mail para enviar informações importantes de sua clínica, bem como notícias e promoções, sem abusos, é claro.

2. Seja Sempre Gentil E Atencioso

Isso é fundamental. Por mais que seus serviços tenham muita qualidade e ótimos preços, se você não os tratar bem, ninguém retornará. Certifique-se de que a sua equipe de trabalho trate cada paciente com um sorriso amigável, fazendo-o se sentir confortável em suas instalações.

Comece a se preocupar mais com os seus pacientes: são pessoas que gostam que demonstrem interesse por elas. Então, crie um vínculo de amizade e empatia!

3. Demonstre Comprometimento

Demonstre seu compromisso com a saúde dos pacientes, oferecendo um serviço de excelência e digno de confiança. Isso será compensado por seus pacientes na aceitação de suas recomendações, participação em futuras consultas e referências positivas a familiares e amigos.

4. Recompense A Fidelidade

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

Ofereça, aos seus pacientes mais antigos, descontos, pequenos presentes ou serviços gratuitos, como achar melhor.

Você também pode recompensar aqueles que trazem novos pacientes, enviando-lhes um cartão de agradecimento ou dando-lhes algo de valor. Conforme mencionado, os pequenos detalhes podem fazer toda a diferença!

5. Evite Atrasos

Uma das coisas que mais desagradam os pacientes são os longos tempos de espera. Organize a sua agenda para que você atenda a cada pessoa no horário indicado. Reduza os tempos de espera a um limite máximo de 10 minutos.

O ideal, obviamente, é não fazer o seu paciente esperar. Contudo, se você não puder evitar o atraso, pelo menos mostre respeito pelo seu tempo e peça desculpas mais tarde.

6. Invista Na Gestão De Pacientes Insatisfeitos

É praticamente impossível conseguir que um paciente insatisfeito retorne à clínica. Portanto, você deve gerenciar esse tipo de paciente para evitar que ele fale mal de você e prejudique a sua reputação.

Nesse sentido, é crucial que você demonstre genuíno interesse por seus pacientes: questione sua insatisfação, estabeleça a causa dela e ofereça uma solução. Não esqueça também de um pedido de desculpas. Ademais, se possível, faça uma pesquisa sobre como você pode melhorar seus serviços.

Tenha em mente que o fator essencial para fidelizar pacientes é satisfazê-los emocionalmente. Eles, provavelmente, não são aptos a avaliar os seus conhecimentos técnicos, mas estão mais do que prontos para valorar o aspecto humano de cada atendimento que receberem.

7- O QUE O CLIENTE ESPERA AO ESCOLHER A CLÍNICA DE RADIOLOGIA?

Quando uma pessoa busca uma clínica de radiologia, vem com um pedido médico, o que, por si só, já revela uma situação de fragilidade. Por isso, a primeira coisa que o cliente espera ao escolher a clínica de radiologia é o acolhimento e a qualidade no serviço que vai ser prestado — o que depende, ainda, dos equipamentos.

Outras expectativas secundárias, mas não menos importantes são ambientes agradáveis, pontualidade, atenção dos funcionários, entre outras. Continue lendo e veja qual é a melhor maneira de encantar os clientes de sua clínica de radiologia.

O que melhorar no atendimento para o cliente escolher a clínica de radiologia?

Acolhimento

É de fundamental importância que o cliente que escolher a clínica de radiologia seja bem recebido assim que chega na clínica, pois este será seu primeiro contato e deve ser o mais positivo possível. Assim, um sorriso estampado no rosto da recepcionista mostra cordialidade e simpatia.

Mas acolher bem deve ser um ato de todos os funcionários da clínica, desde que a pessoa chega até o momento em que o exame termina.

Ambiente agradável

Um local agradável deixa o cliente menos ansioso e com menos tendência a achar que seu atendimento está demorando, principalmente, se houver elementos de distração, como uma televisão (em volume adequado), acesso à internet e algumas revistas.

Uma decoração bonita em um ambiente bonito costuma funcionar muito bem, além de deixar o ambiente muito mais acolhedor. E, também por isso, opte por cores alegres, mas que não sejam tradicionalmente irritantes para o cérebro como os tons quentes.

Certifique-se de que haja assentos para atender à sua demanda costumeira e prefira cadeiras e estofados aconchegantes. Acredite: esses parecem ser

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

pequenos detalhes, mas farão muita diferença na hora do cliente escolher a clínica de radiologia para realizar seus exames.

Pontualidade

É comum ouvir que os médicos podem se atrasar, mas o paciente não. Isso é péssimo para todo atendimento em saúde. O cliente já está ansioso e se preocupou em chegar no horário marcado.

Dessa forma, ele também merece ser atendido com pontualidade. Obviamente, imprevistos acontecem, mas convém explicar o paciente que os motivos do atraso assim que ele chegar. Pode-se completar esse aviso, oferecendo uma água ou um café, tudo sempre acompanhado com um pedido de desculpas, é claro.

Atenção dos funcionários

Essa forma de encantar um cliente que busca escolher a clínica de radiologia parece ser a mais óbvia de todas. Infelizmente, cordialidade, simpatia, educação primorosa, cuidado e dedicação ao paciente não é algo tão comum em atendimentos de saúde.

Isso é muito observado na recepção — onde, em geral, os telefones não param de tocar, desviando toda a atenção que as recepcionistas deveriam voltar para quem está fisicamente no ambiente. Para resolver esse problema em clínicas onde as chamadas telefônicas são ininterruptas, uma saída é separar uma sala apenas para atendimentos telefônicos.

Mas o mais preocupante é quando a atenção dos funcionários para com os pacientes que vão escolher uma clínica de radiologia acontece por parte da equipe que realiza o exame. Isso porque, nada é mais constrangedor que ser preparado para um exame radiológico por uma pessoa com trejeitos indelicados e com o humor abalado por algum problema particular.

Esses funcionários precisam ser treinados para prestar a máxima atenção ao cliente, sempre com educação e atenção totalmente focada na pessoa que será examinada.

Qualidade no serviço

A qualidade no serviço talvez seja o mais importante de todas as maneiras de encantar o cliente que busca escolher a clínica de radiologia, porque isso é o que mais eles esperam em um serviço de saúde, incluindo os de radiologia, em que caímos na frase tão popular quanto autoexplicativa: “uma imagem vale mais do que mil palavras”. E se é ela quem auxilia o diagnóstico, é natural que o paciente espere por uma ótima qualidade no serviço.

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

Ao implantar em sua clínica de radiologia todas as dicas mencionadas, as chances de fidelizar clientes e encontrar parceiros para os seus serviços de radiológicos será exponencialmente maior. Basta focar nesses pontos e esperar os elogios dos seus clientes.

Além disso, uma boa maneira de medir o contentamento do paciente é deixar os tradicionais folhetos de satisfação do cliente na recepção. Assim você poderá medir e observar o que eles acharam do serviço e se muitas pessoas reclamarem de algo específico, significa que algo precisa ser mudado.

Ainda mais eficiente do que essa atitude é mensurar a qualidade do atendimento é enviar pesquisas por e-mail, sms ou aplicativos de mensagens como o WhatsApp.

8- LEI Nº 1.234 – DE 14 DE NOVEMBRO DE 1950 – DOU DE 17/11/50

Confere direitos e vantagens a servidores que operam com Raios X e substâncias radioativas.

Art. 1º

Art. 1º Todos os servidores da União, civis e militares, e os empregados de entidades paraestatais de natureza autárquica, que operam diretamente com Raios X e substâncias radioativas, próximo às fontes de irradiação, terão direito a:

- a) regime máximo de vinte e quatro horas semanais de trabalho;
- b) férias de vinte dias consecutivos, por semestre de atividade profissional, não acumuláveis;
- c) gratificação adicional de 40% (quarenta por cento) do vencimento.

Art. 2º

Art. 2º Os Serviços e Divisões do Pessoal manterão atualizadas as relações nominais dos servidores beneficiados por esta Lei e indicarão os respectivos cargos, ou funções, lotação e local de trabalho, relações essas que serão submetidas à aprovação do Departamento Nacional de Saúde, do Ministério da Educação e Saúde.

Art. 3º

Art. 3º Os chefes de repartição ou serviço determinarão o afastamento imediato do trabalho de todo o servidor que apresente indícios de lesões radiológicas, orgânicas, ou funcionais e poderão atribuir-lhes, conforme o caso, tarefas sem risco de irradiação, ou a concessão ex-officio, de licença para tratamento de saúde, na forma da legislação vigente.

Art. 4º

Art. 4º Não serão abrangidos por esta Lei:

- a) os servidores da União, que no exercício de tarefas acessórias ou auxiliares, fiquem expostos às irradiações, apenas em caráter esporádico e ocasional;

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

b) os servidores da União, que, embora enquadrados no disposto no artigo 1º desta Lei, estejam afastados por quaisquer motivos do exercício de suas atribuições, salvo nos casos de licença para tratamento de saúde e licença a gestante, ou comprovada a existência de moléstia adquirida no exercício de funções anteriormente exercidas, de acordo com o art. 1º citado.

Art. 5º

Art. 5º As instalações oficiais e paraestatais de Raios X e substâncias radioativas sofrerão revisão semestral, nos termos da regulamentação a ser baixada.

Art. 6º

Art. 6º O Poder Executivo regulamentará a presente Lei dentro no prazo de 60 (sessenta) dias e estabelecerá as medidas de higiene e segurança no trabalho, necessária à proteção do pessoal que manipular Raios X substâncias radioativas, contra acidentes e doenças profissionais e reverá, anualmente, as tabelas de proteção.

Art. 7º

Art. 7º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 14 de novembro de 1950; 129º da Independência; e 62º da República.

9- LEI Nº 3.999 – DE 15 DE DEZEMBRO DE 1961.

Altera o salário-mínimo dos médicos e cirurgiões-dentistas.

O Presidente da República: Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º O salário-mínimo dos médicos passa a vigorar nos níveis e da forma estabelecida na presente lei.

Art. 2º A classificação de atividade ou tarefas, desdobrando-se por funções, será a seguinte:

- a) médicos (seja qual for a especialidade);
- b) auxiliares (auxiliar de laboratorista e radiologista e internos).

Art. 3º Não se compreende na classificação de atividades ou tarefas, previstas nesta lei (obrigando ao pagamento de remuneração), o estágio efetuado para especialização ou melhoria de tirocínio, desde que não exceda ao prazo máximo de seis meses e permita a sucessão regular no quadro de beneficiados.

Art. 4º É salário-mínimo dos médicos a remuneração mínima, permitida por lei, pelos serviços profissionais prestados por médicos, com a relação de emprego, a pessoas físicas ou jurídicas de direito privado.

Art. 5º Fica fixado o salário-mínimo dos médicos em quantia igual a três vezes e o dos auxiliares a duas vezes mais o salário-mínimo comum das regiões ou sub-regiões em que exercerem a profissão.

Art. 6º O disposto no art. 5º aplica-se aos médicos que, não sujeitos ao horário previsto na alínea a do artigo 8º, prestam assistência domiciliar por conta de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, como empregados destas, mediante remuneração por prazo determinado.

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

Art. 7º Sempre que forem alteradas as tabelas do salário-mínimo comum, nas localidades onde o salário-mínimo geral corresponder a valor inferior à metade da soma do mais alto e do mais baixo salário-mínimo em vigor no país, o salário-mínimo dos médicos será reajustado para valor correspondente a três vezes e o dos auxiliares para duas vezes mais esta metade.

Art. 8º A duração normal do trabalho, salvo acordo escrito que não fira de modo algum o disposto no artigo 12, será:

a) para médicos, no mínimo de duas horas e no máximo de quatro horas diárias;

b) para os auxiliares será de quatro horas diárias;

§ 1º Para cada noventa minutos de trabalho gozará o médico de um repouso de dez minutos.

§ 2º Aos médicos auxiliares que contratarem com mais de um empregador, é vedado o trabalho além de seis horas diárias.

§ 3º Mediante acordo escrito, ou por motivo de força maior, poderá ser o horário normal acrescido de horas suplementares, em número não excedente de duas.

§ 4º A remuneração da hora suplementar não será nunca inferior a 25% (vinte e cinco por cento) à da hora normal.

Art. 9º O trabalho noturno terá remuneração superior à do diurno e, para esse efeito, sua remuneração terá um acréscimo de 20% (vinte por cento), pelo menos, sobre a hora diurna.

Art. 10. O profissional, designado para servir fora da cidade ou vila para a qual tenha sido contratado, não poderá:

a) perceber importância inferior à do nível mínimo de remuneração que vigore naquela localidade,

b) sofrer redução, caso se observe nível inferior.

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

Art. 11. As modificações futuras de critério territorial para a fixação dos salários-mínimos comuns, em tabelas, aproveitarão, também, para os dos médicos .

Art. 12. Na hipótese do ajuste ou contrato de trabalho ser incluído à base – hora, o total da remuneração devida não poderá perfazer quantia inferior a vinte e cinco (25) vezes o valor da soma das duas (2) primeiras horas, conforme o valor horário calculado para a respectiva localidade.

Art. 13. São aplicáveis ao salário-mínimo dos médicos as disposições de caráter geral, sobre o salário-mínimo, constantes do Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 (CLT).

Art. 14. A aplicação da presente lei não poderá ser motivo de redução de salário, nem prejudicará a situação de direito adquirido.

Art. 15. Os cargos ou funções de chefia de serviços médicos somente poderão ser exercidos por médicos, devidamente habilitados na forma da lei.

Art. 16. A partir da vigência da presente lei, o valor das indenizações estaduais na CLT., que venham ser devidas, será desde logo calculado e pago de conformidade com os níveis de remuneração nela fixados.

Art. 17. Para os fins de previdência social, os médicos que não sejam contribuintes obrigatórios dos Institutos ou Caixas de Aposentadoria e Pensões serão considerados contribuintes facultativos do IAPC.

Art. 18. Aos médicos que exerçam a profissão como empregados de mais de um empregador é permitido contribuir, cumulativamente, na base dos salários efetivamente recebidos nos diversos empregos, até o máximo de dez vezes o maior salário-mínimo geral vigente para os trabalhadores não abrangidos por esta lei, cabendo aos respectivos empregadores recolher as suas cotas, na proporção dos salários pagos.

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

Art. 19. Às instituições de fins beneficentes e caritativos, que demostrem não poder suportar o pagamento dos níveis mínimos de salário instituídos na presente lei, será facultado requerer ao Conselho Nacional de Serviço Social isenção total ou redução dos mesmos salários.

§ 1º A isenção, para ser concedida, deve subordinar-se à audiência do órgão sindical e da Associação Médica Brasileira, por intermédio de sua federada regional e, bem assim, do Serviço de Estatística da Previdência e do Trabalho, do Ministério do Trabalho e da Previdência Social.

§ 2º A isenção poderá ser declarada, em cada caso, na fase de execução da sentença proferida em litígio trabalhista, pelo Juízo ou Tribunal competente, podendo, contudo, a execução ser reaberta, independente de qualquer prazo prescricional, sempre que o interessado prove alteração superveniente das condições econômicas da instituição.

Art. 20. Os benefícios desta lei estendem-se aos profissionais da medicina e seus auxiliares que trabalham ou venham a trabalhar em organizações industriais e agrícolas, localizadas em zonas urbanas e rurais.

§ 1º As empresas que já tenham serviço médico-social organizado conservarão seus médicos e auxiliares com as vantagens decorrentes desta lei, levando-se em consideração o tempo de serviço, as distâncias e outros fatores que possam influir na organização do horário, de acordo com as necessidades do serviço.

Art. 21. São automaticamente nulos todos os contratos de trabalho que, de qualquer forma, visem a elidir a presente lei.

Art. 22. As disposições desta lei são extensivas aos cirurgiões-dentistas, inclusive aos que trabalham em organizações sindicais.

Art. 23. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DE RADIOLOGIA

Brasília, em 21 de dezembro de 1961; 140º da
Independência e 73º da República.

JOÃO GOULART

Trancredo Neves,

Souto Maior e

A. Franco Motoro

REFERÊNCIAS

[www.imaginologia.com.br › pdf › Codigo-Etica-Tecnico-Radiologia](http://www.imaginologia.com.br/pdf/Codigo-Etica-Tecnico-Radiologia)>acesso em 30/01/2020

<http://radiologia.blog.br/mercado-de-trabalho/etica-na-radiologia-saiba-mais-sobre-o-conceito-de-etica-e-moral>>acesso em 30/01/2020

<https://www.significados.com.br/etica-profissional/>>acesso em 30/01/2020

<https://www.diferenca.com/etica-e-moral/>>acesso em 30/01/2020

<https://www.jrmcoaching.com.br/blog/os-10-mandamentos-da-etica-profissional-no-trabalho/>>acesso em 30/01/2020

<https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/colunistas/nancy-assad/etica-a-forca-da-linguagem-nas-relacoes-interpessoais/>>acesso em 30/01/2020

<http://socialeconsultoria.blogspot.com/2012/06/etica-e-relacionamento-interpessoal.html>>acesso em 30/01/2020

<http://cbexs.com.br/as-condutas-eticas-essenciais-para-profissionais-da-saude/>>acesso em 30/01/2020

<https://portalhospitaisbrasil.com.br/artigo-humanizacao-na-area-de-radiologia/>>acesso em 30/01/2020

<https://teleimagem.com.br/confira-6-dicas-infaliveis-para-fidelizar-pacientes/>>acesso em 30/01/2020

<http://www.importinvest.com.br/o-que-o-cliente-espera-ao-escolher-a-clinica-de-radiologia/>>acesso em 30/01/2020

http://dicasderadiologia.com.br/?page_id=7>acesso em 30/01/2020