



código de conduta ética

janeiro * 2017



preâmbulo

O Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE (CHTMAD) é um estabelecimento do Serviço Nacional de Saúde, desempenhando funções diferenciadas na prestação de cuidados de saúde, de formação pré, pós-graduada e continuada, bem como na área da investigação.

O CHTMAD tem como principal missão prestar um serviço de excelência na resposta às necessidades das pessoas que acedem aos cuidados de saúde do Centro Hospitalar, respeitando a dignidade humana e adotando uma conduta ética não censurável.

A sua atividade orienta-se por critérios exigentes de qualidade, economia, eficiência e eficácia, num quadro de equilíbrio e de sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental.

O Código de Conduta Ética constitui um instrumento de autorregulação e de definição dos padrões de atuação que expressem os valores e cultura organizacionais do CHTMAD, fomentando a confiança, a qualidade da gestão, o sentido de missão e a interiorização de valores éticos.

Na elaboração do Código de Conduta Ética foi observado o "Quadro de Referência" estabelecido no anexo ao Despacho do Sr. ° Ministro da Saúde n.º 9456-C/2014, de 18 de julho (Publicado no DR 2.ª Série, n.º 138, de 21/07/2014).

O presente Código pretende:

1. Refletir a responsabilidade e o empenho em manter as boas práticas e comportamentos que espelhem os valores e a confiança na instituição CHTMAD;
2. Constituir uma referência no que respeita aos padrões de conduta, contribuindo para que o CHTMAD seja reconhecido como um exemplo de excelência, integridade, responsabilidade e rigor;
3. Consolidar as bases que sustentem as relações crescentes de confiança entre colaboradores, utentes e outras entidades, fortalecendo a sua identidade ética e cultural;
4. Representar um compromisso assumido por todos os colaboradores do CHTMAD na prossecução do interesse público, com respeito pelos princípios de igualdade, proporcionalidade, justiça, imparcialidade e reconhecimento dos direitos de participação e colaboração dos cidadãos

título I - disposições gerais

Artigo 1º

Âmbito de aplicação

1. O presente Código aplica-se a todos os colaboradores do CHTMAD, independentemente do vínculo e da posição hierárquica que ocupam, sem prejuízo de outros normativos legais ou regulamentares aplicáveis.
2. Consideram-se colaboradores, para este efeito, os trabalhadores, estagiários e bolsistas, prestadores de serviços, mandatários e voluntários, nas áreas em que intervenham, prosseguindo a missão e representando o CHTMAD, conforme o princípio da responsabilidade pelo exercício que se comprometem a realizar e o princípio da convergência com a cultura e objetivos institucionais do CHTMAD.
3. O disposto no Código de Conduta Ética é complementar da aplicação de normas e da aplicação de outros regimes jurídicos especiais a que o CHTMAD e os seus colaboradores estejam sujeitos, designadamente a aplicação de regimes legais de boas práticas ou de regras deontológicas aprovadas pelas respetivas ordens profissionais.

Artigo 2º

Objetivos

1. O presente código visa contribuir para o correto, digno e adequado desempenho das funções com base em altos padrões de qualidade e transparência na prestação de serviços, no âmbito da sua missão, quer no relacionamento recíproco quer nas relações que são estabelecidas com organismos externos e com o público em geral mediante:
 - a) A clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício da atividade;
 - b) Elevados padrões de reserva e segredo profissional no acesso, gestão e processamento da informação relevante e sensível;
 - c) Gestão transparente, responsável, criteriosa e prudente;
 - d) A defesa dos interesses e o reforço da confiança dos utentes e utilizadores dos serviços, assegurando mecanismos de segurança e qualidade

Artigo 3º

Princípios e valores

1. O CHTMAD pauta o desenvolvimento da sua atividade por princípios que constituem um elo de ligação entre a sua visão, a sua missão e os seus valores nomeadamente:

- a) Prossecução do interesse público;
- b) Competência e responsabilidade;
- c) Profissionalismo e eficiência;
- d) Isenção e imparcialidade;
- e) Justiça e igualdade;
- f) Transparência;
- g) Respeito e boa-fé;
- h) Colaboração e participação;
- i) Lealdade e integridade;
- j) Qualidade e boas práticas;
- k) Verdade e humanismo.

Artigo 4º

Compromisso, cumprimento das leis e normas

O CHTMAD e todos os seus colaboradores comprometem-se a garantir, no exercício da sua atividade, a total conformidade com a legislação e os regulamentos aplicáveis, pautando a sua atuação pelos mais elevados padrões éticos e assumindo uma atitude proactiva de combate à fraude e ao desperdício, que alicerçam o desejo coletivo de sustentabilidade da instituição.

Artigo 5º

Imparcialidade, Isenção e Integridade

Os colaboradores do CHTMAD devem ser imparciais e isentos nos seus atos, decisões, juízos e opiniões, e pautar a sua conduta por elevados padrões de rigor, objetividade e imparcialidade, cumprindo as suas obrigações com zelo e sentido de responsabilidade, procurando a excelência do desempenho e prestigiando a Instituição em todas as circunstâncias.

Artigo 6º

Autoridades públicas e de supervisão

O CHTMAD respeita todas as autoridades de supervisão e fiscalização, cooperando com as mesmas no exercício das competências que lhe são cometidas.

Artigo 7.º

Cruzamento de informações e colaboração

Sem prejuízo do dever de confidencialidade e proteção de dados pessoais, o CHTMAD comunica com outras entidades, solicitando e rececionando informações de carácter não reservado, com objetivo de agilizar o processo decisório, contribuindo para uma utilização mais racional dos recursos disponíveis e uma mais eficaz prestação dos cuidados de saúde.

Artigo 8.º

Proteção dos direitos humanos

O CHTMAD compromete-se a respeitar e a proteger os direitos humanos e a impedir a sua violação.

Artigo 9.º

Proibição da discriminação

O CHTMAD considera inadmissíveis quaisquer formas de discriminação individual incompatíveis com a dignidade da pessoa humana, relacionadas com origem étnica, sexo, convicções políticas ou confissões religiosas.

Artigo 10.º

Reserva da vida privada

O CHTMAD deve respeitar, escrupulosamente, o direito à reserva da intimidade da vida privada.

título II - relação com o cidadão

Artigo 11º

Garantias dos direitos dos utentes

1. Todos devem ser tratados com respeito, devendo este espelhar-se na atitude, comunicação e ações dos colaboradores, doentes e familiares, sendo necessário garantir a:

- a) Autodeterminação, direito a tomar decisão sobre si próprio;
 - b) Dignidade humana e privacidade;
 - c) Possibilidade de manifestação dos sintomas inerentes à sua doença.
2. Todos os colaboradores do CHTMAD têm responsabilidade de assegurar que o mesmo ofereça um ambiente seguro e civilizado de modo a que, tanto estes, como os doentes e visitantes, não devam passar por situações abusivas.
3. O CHTMAD deve garantir a oportunidade e as condições ao utente relativas a eventuais situações percecionadas como abusivas, bem como não seja alvo de represálias.
4. Os colaboradores do CHTMAD devem guardar sigilo profissional relativamente a dados pessoais e qualquer informação direta ou indiretamente relacionada com ou utentes.

5. O utente tem direito ao acesso à sua informação de saúde. O acesso pode ser requerido por pedido presencial, por carta ou por correio eletrónico, preferencialmente através do modelo de requerimento de pedido de acesso disponível na página da internet do CHTMAD.

Artigo 12.º

Relacionamento e comunicação com o utente

1. O CHTMAD deve promover vias de comunicação simples e eficazes e garantir a formação nesta matéria. Os colaboradores do CHTMAD no seu relacionamento com o utente e atendimento ao público devem:

- a) Apresentar-se explicando a sua função;
- b) Conceder tempo suficiente ao utente para tomada de decisão, consoante a sua situação;
- c) Fornecer informação adequada relevante ao utente sobre a sua situação de cadastro administrativo;
- d) Informar, devidamente, o doente em caso de ocorrência de erro ou falha e suas prováveis consequências, assim como as subsequentes ações corretivas;
- e) Atuar de modo empático, garantindo os direitos dos utentes e o cumprimento dos seus deveres de forma célere e eficaz;
- f) Pautar a sua atitude por critérios de transparência, abertura e respeito no trato social;
- g) Salvar a prestação de informações e de esclarecimentos, encaminhando o utente para os serviços competentes, sempre que o assunto em apreço seja da responsabilidade ou competência de outra entidade;
- h) Esclarecer o cidadão dos seus direitos e deveres assegurando-se que este compreende a informação que lhe é prestada;
- i) Assegurar ao utente o direito de participação e autonomia na decisão.

Artigo 13.º

Atendimento prioritário

Os colaboradores devem assegurar o atendimento prioritário de idosos, grávidas, crianças, pessoas com deficiência ou incapacidade notória, pessoas acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades clínicas de atendimento prioritário.

Artigo 14.º

Direito de participação

Ao utente é garantido o direito de acesso a documentação e informações sobre serviços e suas atribuições, a horários de atendimento, a apresentação de sugestões ou comentários, envio de pedidos de esclarecimento e a divulgação de relatórios de natureza pública, incluindo indicadores e resultados de atividade. O direito cívico de participação deve ser, preferencialmente, assegurado mediante a utilização de meios eletrónicos.

Artigo 15.º

Sistemas de gestão documental

O CHTMAD possui sistemas de gestão documental que permitem, designadamente, o armazenamento de informação, permanentemente atualizada e classificada, a pesquisa e circulação de informação, bem como uma maior segurança e segregação de níveis de acesso, conforme a finalidade de recolha ou tratamento, a confidencialidade e proteção de dados pessoais.

Artigo 16.º

Consultas públicas

O CHTMAD divulga, para consulta pública, no respetivo sítio da internet, intranet e correio eletrónico, os projetos de ato ou diploma que o Conselho de Administração determine sujeitar a discussão pública, indicando o período de consulta e a metodologia de tratamento e análise dos respetivos contributos.

Artigo 17.º

Celeridade das decisões

O CHTMAD deve garantir a celeridade das decisões bem como a adoção de mecanismos internos de alerta e de controlo relativos ao cumprimento de prazos.

Artigo 18.º

Impedimentos e conflitos de interesses

1. Na atividade do CHTMAD, não pode haver lugar a decisões por quem se encontre numa situação de impedimento ou numa situação que possa constituir fundamento de escusa ou de suspeição.

2. Os colaboradores devem evitar qualquer situação suscetível de originar, direta ou indiretamente, conflito de interesses, a qual, a verificar-se, tem de ser comunicada, logo que possível, ao superior hierárquico.
3. Existe conflito de interesses sempre que os colaboradores tenham interesse em matéria que possa influenciar, ou aparentar influenciar, o desempenho imparcial das suas funções.
4. Por interesse entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio ou terceiros, observando-se em geral as proibições específicas previstas na Lei e os regimes específicos de incompatibilidades determinados por legislação especial do sector da saúde.
5. Os colaboradores do CHTMAD estão vinculados a declarar em a existência de incompatibilidades, nos termos dos procedimentos e condições consignadas na legislação em vigor.

Artigo 19.º

Competências e formação

Os colaboradores do CHTMAD devem procurar adquirir novas competências como forma de atualizar conhecimentos e de melhorar o serviço que prestam.

título III - relações internas e externas do chtmad

Artigo 20.º

Relações internas

1. De forma a estimular a qualidade, os colaboradores do CHTMAD devem pautar as relações que estabelecem entre si pela confiança, lealdade, respeito, tratamento cordial e profissional, contribuindo para a criação de um bom ambiente de trabalho, desenvolvendo uma atitude de transparência e disponibilidade, de modo a promover a inclusão.
2. O CHTMAD deve promover a comunicação efetiva entre os centros de gestão e serviços, equipas e seus colaboradores.

Artigo 21.º

Relações externas

1. No relacionamento formal ou informal com representantes de outras instituições os colaboradores devem agir sempre com a máxima correção e com observância dos princípios da qualidade, integridade e transparência.
2. Devem também assegurar e fomentar um bom relacionamento com outras instituições, tendo em vista o cumprimento de todos os objetivos e obrigações institucionais do CHTMAD.
3. Nos contactos com outras instituições os colaboradores devem refletir sempre a posição do CHTMAD sobre a matéria ou questões em causa, observando todas as orientações e posições estabelecidas.
4. Caso não exista posição definida sobre o assunto, devem os colaboradores preservar a imagem do CHTMAD. Assim, quando se pronunciarem, ou por qualquer forma manifestarem as suas opiniões, devem referir sempre que o fazem a título pessoal.

Artigo 22.º

Comunicação social

1. As informações prestadas aos meios de comunicação social ou contidas em publicidade devem revestir carácter informativo e verdadeiro, respeitando os parâmetros culturais e éticos da comunidade, o meio ambiente e a dignidade humana.
2. Nenhum colaborador do CHTMAD pode, por iniciativa própria ou a pedido, fornecer informação à comunicação social, sem que esteja mandatado prévia e superiormente.

Artigo 23.º

Proibição da prática de fraude e corrupção

É vedada toda a prática de corrupção, em todas as suas formas ativas e passivas, e de outras infrações conexas, quer através de ações ou omissões, quer por via da geração e manutenção de situações de favor ou irregulares. No estabelecimento de relações negociais em nome do CHTMAD ou em qualquer das suas atividades no CHTMAD, os colaboradores devem observar sempre os princípios de independência e isenção. Aos colaboradores é vedado utilizar abusivamente a informação privilegiada a que tenham acesso no desempenho das suas funções.

Artigo 24.º

Fornecedores

1. Os processos de compra ou venda de bens e serviços ou de cedência de espaços a terceiros devem pautar-se pela observação rigorosa dos princípios da transparência, da igualdade, da concorrência, da imparcialidade, da proporcionalidade e da boa-fé, tendo igualmente em conta o comportamento ético dos contratantes ou potenciais contratantes.

2. O CHTMAD deverá honrar, pontual e integralmente, os compromissos assumidos, exigindo das outras partes o mesmo comportamento e a observação dos princípios e valores éticos estabelecidos.

3. Constitui um dever dos colaboradores do CHTMAD denunciar práticas anti concorrenciais (“dumping”) ou outros comportamentos ilícitos suscetíveis de afetar o funcionamento do mercado da livre concorrência.

Artigo 25.º

Ofertas

1. O CHTMAD e os seus colaboradores devem abster-se de oferecer, solicitar ou aceitar para si ou para terceiros, quaisquer benefícios, dádivas e gratificações, recompensas, presentes ou ofertas suscetíveis de serem consideradas como tentativa de influência, suborno, aliciamento com impacto na tomada de decisão.

Artigo 26.º

Ambiente

O CHTMAD promove a proteção do ambiente, adotando estratégias e práticas adequadas, destacando-se a poupança de recursos naturais e a gestão racional de resíduos. A estratégia empresarial adotada insere a responsabilidade social pelo equilíbrio ambiental e pelo desenvolvimento sustentável.

Artigo 27.º

Utilização de recursos

1. Os colaboradores do CHTMAD devem proteger e preservar o património da instituição, documental ou não, material ou imaterial, utilizando-o apenas na execução da sua atividade e no exercício das suas funções, procurando sempre fazer o uso mais adequado e eficiente do mesmo.

2. Os colaboradores do CHTMAD responsáveis pela utilização de equipamentos devem garantir, de forma contínua e de acordo com as respetivas instruções, as suas boas condições de funcionamento e manutenção, de forma a minimizar o risco para os doentes e utilizadores do equipamento.

Artigo 28.º

Avaliação da qualidade dos serviços

1. O CHTMAD procede à avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo mecanismos que permitam avaliar o grau de satisfação dos serviços prestados, nomeadamente:

- a) A disponibilização de questionários anónimos na página da Internet e nos locais de atendimento ao público;
- b) A realização de inquéritos ao público em geral.

2. O CHTMAD divulga anualmente os resultados da avaliação ao grau de satisfação dos serviços prestados.

Artigo 29.º

Auditoria interna

O CHTMAD procede à avaliação regular dos procedimentos utilizados no âmbito da sua atividade, com vista a uma atuação mais eficiente, devendo os resultados dessa avaliação refletirem-se nas alterações consideradas necessárias.

Artigo 30.º

Divulgação e informação

O CHTMAD divulga de forma clara e compreensível, na página da internet, informação sobre a sua atividade e missão, bem como os respetivos Código de Conduta Ética, Plano de Atividades e Plano de Prevenção de Riscos de Gestão e Infrações Conexas.

Artigo 31.º

Comunicação de irregularidades

1. Os colaboradores devem comunicar, nos moldes e pelas vias previstas e divulgadas no Regulamento de Comunicação de Irregularidades (disponível na página da Internet do CHTMAD), casos de possíveis irregularidades detetados na instituição, com a garantia que serão protegidos contra qualquer tipo de retaliação e que o processo será conduzido de forma confidencial.

2. Os utentes, os fornecedores, os clientes e quaisquer detentores de interesse devem, igualmente, denunciar condutas ilícitas ou quaisquer situações passíveis de violação do presente Código, prestando a devida colaboração em eventuais processos disciplinares ou de investigação que haja lugar.

3. O CHTMAD garante que todas as denúncias serão tratadas com total confidencialidade e isenção e que serão tomadas medidas para investigar a alegada irregularidade, havendo lugar, caso se confirme a prática da irregularidade, a ações corretivas, disciplinares ou outras que, consoante o caso, se mostrem adequadas.

título IV - disposições finais

Artigo 32.º

Cumprimento das regras e monitorização

1. O integral cumprimento das regras contidas neste Código é vinculativo para todos os colaboradores do CHTMAD, podendo o seu não cumprimento conduzir a consequências disciplinares, nos termos previstos na lei.

2. O CHTMAD compromete-se a rever e monitorizar o grau de cumprimento do presente Código de Conduta Ética.

Artigo 33.º

Publicação e entrada em vigor

O presente Código entra em vigor um mês após a sua divulgação interna com a publicação na Intranet e na página da internet do CHTMAD, bem como através da divulgação via correio eletrónico junto dos colaboradores.