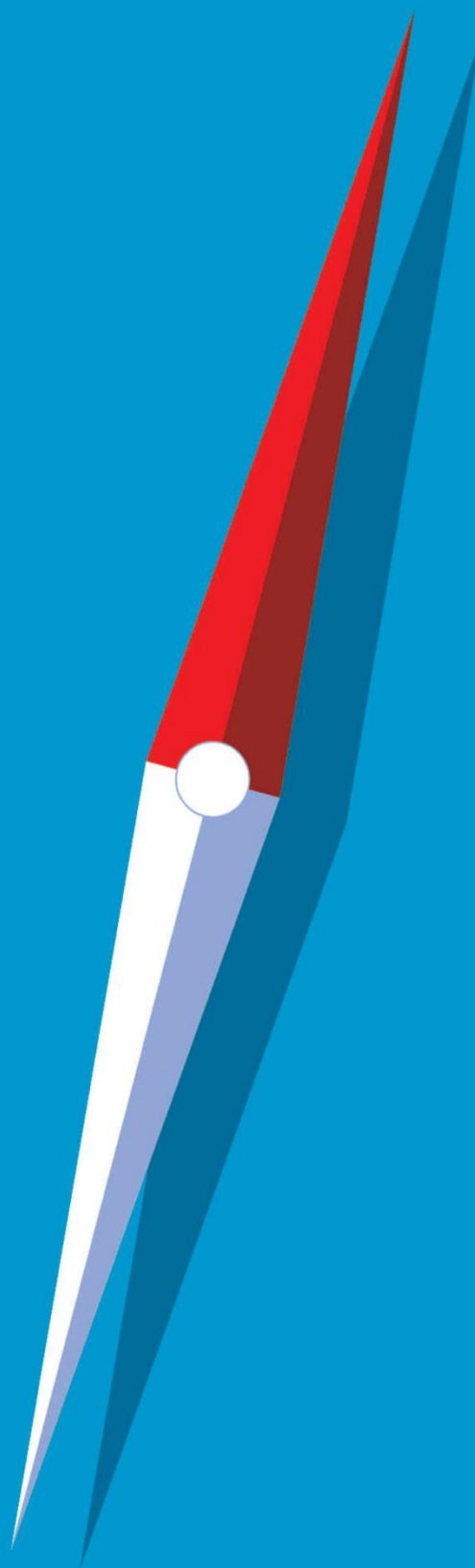


CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

CHLN, E.P.E.



CENTRO HOSPITALAR
LISBOA NORTE, EPE



CENTRO HOSPITALAR
LISBOA NORTE, EPE



HOSPITAL DE
SANTAMARIA

 Hospital
Pulido Valente

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA



CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

DO

CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE, EPE

abril

2015

CENTRO HOSPITALAR
LISBOA NORTE, EPE



HOSPITAL DE
SANTAMARIA

 Hospital
Pulido Valente

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA



Índice

1	Enquadramento	7
2	Âmbito de Aplicação	7
3	Princípios e Valores	8
3.1	Compromisso, cumprimento das leis e normas	9
3.2	Imparcialidade, Isenção e Integridade.....	9
3.3	Autoridades públicas e de supervisão	9
3.4	Cruzamento de informações e colaboração.....	9
3.5	Proteção dos direitos humanos	9
3.6	Proibição da discriminação.....	9
3.7	Reserva da vida privada	10
4	Relação com o Cidadão	10
4.1	Utentes.....	10
4.1.1	Respeito Mútuo.....	10
4.1.2	Confidencialidade de dados clínicos e pessoais	10
4.1.3	Acesso à informação clínica	11
4.1.4	Atendimento.....	11
4.2	Atendimento prioritário.....	12
4.3	Direito de participação.....	12
5	Sistemas de gestão documental	12
6	Consultas públicas	12
7	Celeridade das decisões.....	12
8	Impedimentos e conflitos de interesses.....	13
9	Competências e formação	13
10	Relações Internas.....	13
11	Relações Externas.....	14



CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

11.1	Outras instituições.....	14
11.2	Comunicação Social	14
12	Combate à fraude e corrupção.....	15
12.1	Fornecedores	15
12.2	Ofertas	15
13	Ambiente	16
14	Utilização de Recursos	16
15	Avaliação da qualidade dos serviços.....	16
16	Auditoria Interna	17
17	Divulgação e Informação.....	17
18	Comunicação de Irregularidades.....	17
19	Cumprimento das regras e monitorização	18
20	Publicação e entrada em vigor.....	18



1 Enquadramento

O Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE (CHLN) é um estabelecimento de referência 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 CHLN 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 incensurável.

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 definição dos padrões de atuação que expressem os valores e cultura organizacionais do CHLN, fomentando a confiança, a qualidade da gestão, o sentido de missão e a interiorização de valores éticos.

O presente Código pretende:

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

2 Âmbito de Aplicação

O presente Código aplica-se a todos os colaboradores do CHLN, independentemente do vínculo e da posição hierárquica que ocupam, sem prejuízo de outros normativos legais ou regulamentares aplicáveis.



CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Consideram-se colaboradores, para este efeito, os trabalhadores, estagiários e bolsеiros, prestadores de serviços, mandatários e voluntários, nas áreas em que intervenham, prosseguindo a missão e representando o CHLN.

O disposto no Código de Conduta Ética é complementar da aplicação de normas e da aplicação de outros regimes jurídicos especiais a que o CHLN e os seus colaboradores estejam sujeitos, designadamente a aplicação de regimes legais de boas práticas ou de regras deontológicas aprovadas pelas respetivas ordens profissionais.

3 Princípios e Valores

O CHLN pauta o desenvolvimento da sua atividade por princípios que constituem um elo de ligação entre a visão, a missão e os valores da administração pública e do sector público empresarial, nomeadamente:

- Prossecução do interesse público;
- Competência e responsabilidade;
- Profissionalismo e eficiência;
- Isenção e imparcialidade;
- Justiça e igualdade;
- Transparência;
- Respeito e boa-fé;
- Colaboração e participação;
- Lealdade e integridade;
- Qualidade e boas práticas;
- Verdade e humanismo.

O CHLN assume valores, compromissos e princípios considerados também em matéria de proteção dos direitos humanos, do direito laboral, da proteção ambiental e do combate à corrupção, que devem ser observados por si e pelos seus colaboradores, no desempenho das suas funções.



3.1 Compromisso, cumprimento das leis e normas

O CHLN 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.

3.2 Imparcialidade, Isenção e Integridade

Os colaboradores do CHLN 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.

3.3 Autoridades públicas e de supervisão

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

3.4 Cruzamento de informações e colaboração

Sem prejuízo do dever de confidencialidade e proteção de dados pessoais, o CHLN 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 mais eficaz na prestação dos cuidados de saúde.

3.5 Proteção dos direitos humanos

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

3.6 Proibição da discriminação

O CHLN considera inadmissíveis quaisquer formas de discriminação individual incompatíveis com a dignidade da pessoa humana, relacionadas com origem étnica, sexo, convicções políticas, confissões religiosas ou condutas que se configurem como de assédio.



3.7 Reserva da vida privada

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

4 Relação com o Cidadão

4.1 Utentes

4.1.1 Respeito Mútuo

Todos devem ser tratados com respeito, devendo esse respeito espelhar-se na atitude, comunicação e ações do pessoal, doentes e familiares.

Respeito requer sensibilidade ao direito à:

- Autodeterminação: direito a tomar decisão sobre si próprio;
- Dignidade humana e privacidade;
- Possibilidade de manifestação, por modo próprio, sobre a perceção da doença e seus sintomas.

Todos os profissionais do CHLN têm responsabilidade coletiva para assegurar que o mesmo oferece um ambiente seguro e civilizado de modo a que, tanto aqueles, como os doentes e visitantes, não devem passar por situações abusivas.

O CHLN deve proporcionar o sentimento de liberdade e espontaneidade na discussão de eventuais incidentes de abuso, sem qualquer receio de repressão. Deve ser difundido o procedimento a encetar em caso de violação deste direito, pela comunicação de irregularidades prevista em Regulamento Interno.

4.1.2 Confidencialidade de dados clínicos e pessoais

Os colaboradores do CHLN devem guardar sigilo profissional relativamente a dados pessoais e qualquer informação direta ou indiretamente relacionada com a saúde dos cidadãos, que conheçam no exercício das suas funções ou por causa delas.



4.1.3 Acesso à informação clínica

O doente tem direito ao acesso à sua informação de saúde (dados clínicos registados, resultados de análises e outros meios complementares de diagnóstico, intervenções e diagnósticos), por consulta ao processo clínico, pedido de relatório circunstanciado, pedido de acesso a meios complementares de diagnóstico e terapêutico.

O acesso pode ser formalizado por pedido presencial, por carta ou por correio eletrónico, de acordo com o legalmente exigido para a informação solicitada.

4.1.4 Atendimento

O CHLN deve promover vias de comunicação simples e eficazes e garantir a formação nesta matéria.

Os profissionais do CHLN no seu relacionamento com o cidadão e atendimento ao público devem:

- Apresentar-se devidamente;
- Explicar o seu papel;
- Conceder tempo suficiente ao utente para tomada de decisão, consoante a sua situação;
- Fornecer informação relevante ao doente sobre a sua situação;
- Informar, devidamente, o doente em caso de ocorrência de erro ou falha e suas prováveis consequências, assim como as subseqüentes ações corretivas;
- Promover a comunicação efetiva entre diferentes departamentos e serviços, equipas e profissionais do CHLN.
- Atuar de modo consciencioso, correto, cortês e acessível, garantindo o exercício dos direitos dos cidadãos e o cumprimento dos seus deveres de forma célere e eficaz;
- Pautar a sua conduta por critérios de transparência, abertura e respeito no trato social;
- Salvar a prestação de informações e de esclarecimentos, encaminhando o cidadão para os serviços competentes, sempre que o assunto em apreço seja da responsabilidade ou competência de outra entidade;
- Esclarecer o cidadão dos seus direitos e deveres assegurando-se que este compreende a informação que lhe é prestada;
- Assegurar ao utente o direito de participação e autonomia de decisão.



4.2 Atendimento prioritário

Os colaboradores do CHLN 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.

4.3 Direito de participação

Ao utente é garantido o direito de acesso a documentação e informações sobre competências, serviços ou 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.

5 Sistemas de gestão documental

O CHLN 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.

6 Consultas públicas

O CHLN divulga, para consulta pública, nos termos legais aplicáveis, os projetos de ato no respetivo sítio da internet, indicando o período de consulta, de modo a permitir a todos os interessados proceder ao envio dos respetivos contributos.

7 Celeridade das decisões

O CHLN deve garantir a celeridade das decisões, em respeito pelos prazos estabelecidos, bem como a adoção de mecanismos internos de alerta e de controlo relativos ao cumprimento de prazos.



8 Impedimentos e conflitos de interesses

No âmbito do CHLN, 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.

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.

Existe conflito de interesses sempre que os colaboradores tenham interesse em matéria que possa influenciar, ou aparentar influenciar, o desempenho imparcial das suas funções.

Por interesse entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio ou terceiros, observando-se em geral as proibições específicas previstas na Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas e os regimes específicos de incompatibilidades determinados por legislação especial do sector da saúde.

Os profissionais do CHLN estão vinculados a declararem a existência de incompatibilidades, nos termos dos procedimentos e condições consignadas na legislação em vigor.

9 Competências e formação

Os colaboradores do CHLN devem procurar adquirir novas competências como forma de atualizar conhecimentos e de credibilizar o serviço que prestam como maior qualidade, participando ativamente nas ações de formação promovidas pela Instituição.

10 Relações Internas

Os colaboradores do CHLN devem pautar as suas relações recíprocas com confiança, lealdade e respeito, tratamento cordial e profissional, contribuindo para a criação de um bom ambiente de trabalho, desenvolvendo uma atitude de transparência e abertura no trato pessoal de modo a promover a participação de todos, de forma a estimular a qualidade.

Os colaboradores não devem fornecer informações falsas, inexatas ou exageradas, recusar-se a trabalhar com outros colegas ou ter atitudes de obstrução.



CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Os dirigentes devem instruir os colaboradores na observância dos princípios da responsabilidade e transparência.

Os vários decisores devem ser solidários entre si e entre os executores das decisões, na assunção de responsabilidades e na execução das decisões.

11 Relações Externas

11.1 Outras instituições

No relacionamento formal ou informal com representantes de outras instituições os colaboradores devem agir sempre com a máxima correção e com observância dos princípios de qualidade, integridade e transparência.

Devem também assegurar e fomentar um bom relacionamento com outras instituições, tendo em vista o cumprimento de todos os objetivos e obrigações institucionais do CHLN.

Nos contactos com outras instituições os colaboradores devem refletir sempre a posição do CHLN sobre a matéria ou questões em causa, observando todas as orientações e posições estabelecidas.

Caso não exista posição definida sobre o assunto, devem os colaboradores preservar a imagem do CHLN, quando se pronunciarem ou por qualquer forma manifestarem as suas opiniões, referindo sempre que o fazem a título pessoal.

11.2 Comunicação Social

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.

Nenhum colaborador do CHLN pode, por iniciativa própria ou a pedido, fornecer informação à comunicação social, sem que esteja mandatado prévia e superiormente.



12 Combate à 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 CHLN ou em qualquer das suas atividades no CHLN, 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.

12.1 Fornecedores

Os processos de compra ou venda de bens e serviços ou de cedência de espaços a terceiros deverão 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.

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

O CHLN não manterá relacionamentos com fornecedores que não estejam alinhados com os princípios e valores contidos no presente Código, comprometendo-se a agir, adequadamente, em caso de conduta ética questionável.

Constitui um dever dos colaboradores do CHLN denunciar práticas de “dumping” ou outros comportamentos ilícitos suscetíveis de afetar o funcionamento dos mercados.

12.2 Ofertas

O CHLN e seus colaboradores não podem 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.



CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Excetuam-se as ofertas entregues ou recebidas em consequência das respetivas funções que se fundamentem numa relação de cortesia ou com valor insignificante.

Em caso de dúvida, a situação deverá ser comunicada pelo colaborador, por escrito, à respetiva hierarquia.

13 Ambiente

O CHLN 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

14 Utilização de Recursos

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

Os colaboradores do CHLN 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.

Os colaboradores devem fazer uso do património do CHLN apenas na execução da sua atividade e no exercício das suas funções.

15 Avaliação da qualidade dos serviços

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

- A disponibilização de questionários anónimos na página da Internet e nos locais de atendimento ao público;



- A realização de inquéritos ao público em geral.

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

16 Auditoria Interna

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

17 Divulgação e Informação

O CHLN 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 Corrupção e Infrações Conexas.

18 Comunicação de Irregularidades

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

O CHLN e os seus colaboradores denunciarão quaisquer práticas irregulares de que tenham conhecimento. 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.

O CHLN 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.



19 Cumprimento das regras e monitorização

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

O incumprimento do presente Código por qualquer colaborador é passível de procedimento disciplinar, nos termos legais e regulamentares aplicáveis às infrações praticadas.

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

20 Publicação e entrada em vigor

O presente Código entra em vigor um mês após a sua divulgação interna, através de meios adequados e eficazes, designadamente de publicação na Intranet e no sítio do CHLN na Internet.