

1. Objetivo

Definir o Código de Conduta Ética para os colaboradores.

Visa contribuir para o correto, digno e adequado desempenho de funções por parte dos trabalhadores, estagiários e bolseiros, prestadores de serviços, mandatários e voluntários, todos, para este efeito, genericamente designados como “colaboradores”, em todas as áreas em que intervenham prosseguindo a missão e representando as entidades empregadoras ou contratantes na prestação de serviço público, devendo procurar-se a máxima participação dos profissionais na fixação dos seus termos.

2. Aplicação

Centro Hospitalar Cova da Beira.

3. Definições

Não aplicável.

4. Responsabilidades

Todos os colaboradores.

5. Procedimento

I. Introdução

Cada entidade pauta o desenvolvimento da sua atividade por princípios que constituem em si mesmo um forte elo de ligação entre a visão, missão e valores da administração pública e do setor público empresarial, nomeadamente quanto a ética profissional e ética pessoal:

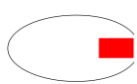
- a. Prossecução do interesse público;
- b. Competência e responsabilidade;
- c. Profissionalismo e eficiência;
- d. Isenção e imparcialidade;
- e. Justiça e igualdade;

- f. Transparência;
- g. Respeito e boa -fé;
- h. Colaboração e participação;
- i. Lealdade e integridade;
- j. Qualidade e boas práticas;
- k. Verdade e humanismo.

Os códigos de conduta ética das entidades devem conter disposições sobre:

1. Relacionamento com o cidadão e atendimento ao público, no sentido de:
 - a. Garantir que as entidades e os seus colaboradores atuam de modo a assegurar o exercício dos direitos dos cidadãos, bem como o cumprimento dos seus deveres, de forma célere e eficaz;
 - b. Pautar a sua conduta por critérios de transparência, abertura e respeito no trato social;
 - c. Salvar a prestação de informações e de esclarecimentos, encaminhando para os serviços competentes;
 - d. Esclarecer o cidadão dos seus direitos e deveres assegurando-se que este compreende a informação que lhe é prestada;
 - e. Assegurar que ao utente de serviços é garantido o direito de participação e autonomia de decisão.
2. 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, assegurando o cumprimento da lei no que respeita às condições de acessibilidade aos espaços públicos e equipamentos coletivos e demais exigências em termos de atendimento prioritário e preferencial nos serviços públicos. (sempre que aplicável, incluir disposições relativamente ao atendimento nos cuidados de saúde, em função dos tempos de resposta garantidos)
3. Os meios através dos quais os cidadãos podem exercer o seu direito cívico de participação, o qual deve ser preferencialmente assegurado mediante a utilização de meios eletrónicos que permitam o acesso a documentação e informações sobre competências, serviços ou horários de atendimento, apresentação de sugestões ou comentários, envio de pedidos de esclarecimento, divulgação de relatórios de natureza pública, incluindo indicadores e resultados de atividade.

4. Implementação de regras de conduta ética para os operadores de sistemas de gestão documental que permitam, 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.
5. Consultas públicas, designadamente no que respeita ao local da divulgação do projeto de ato ou diploma, ao prazo e à metodologia de recolha, tratamento e análise dos contributos recebidos.
6. Celeridade das decisões das entidades, bem como a adoção de mecanismos internos de alerta e de controlo relativos ao cumprimento de prazos.
7. Inexistência de atos praticados pelas entidades e quaisquer decisões unilaterais com impacto na esfera jurídica dos cidadãos, adotadas por colaborador que se encontre numa situação de impedimento ou numa situação que possa constituir fundamento de escusa ou de suspeição.
8. Impedimentos, conflitos de interesses e regime de ofertas:
 - a. No âmbito da entidade 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.
 - b. Existe conflito de interesses, suscetível de prejudicar o desempenho da missão do organismo ou da instituição e lesar os utentes, sempre que os colaboradores tenham interesse em matéria que possa influenciar, ou aparentar influenciar, o desempenho imparcial das suas funções, entendendo-se por interesse qualquer potencial vantagem para o próprio ou terceiros, observando -se as proibições específicas previstas na Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas e os regimes específicos de incompatibilidades determinados por legislação especial do setor da saúde, com as necessárias adaptações a cada caso concreto.
 - c. Os colaboradores não podem oferecer, solicitar, receber ou aceitar, para si ou para terceiros, quaisquer benefícios, dádivas e gratificações, recompensas, presentes ou ofertas, em virtude do exercício das suas funções, nos termos legalmente previstos, exceptuando as ofertas entregues ou



recebidas por força do desempenho das funções em causa que se fundamentem numa mera relação de cortesia e que tenham valor insignificante.

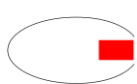
9. Sigilo profissional:

- a. Os colaboradores devem guardar sigilo profissional relativamente a dados pessoais e qualquer informação direta ou indiretamente relacionada com a saúde dos cidadãos, que os colaboradores das entidades conheçam no exercício das suas funções ou por causa delas.
- b. O regime geral de sigilo profissional deve integrar, quando necessário, um regime especial de registo e segregação de acesso a dados pessoais, conforme a natureza da intervenção dos colaboradores, bem como um regime específico sobre a manutenção desse dever após a cessação de funções.
- c. O dever de sigilo profissional deverá ceder, nos termos legais aplicáveis, perante a obrigação de comunicação ou denúncia de factos relevantes às instâncias externas administrativas reguladoras, inspetivas, policiais e judiciárias.
- d. O dever de sigilo profissional não deverá, sem prejuízo da legislação aplicável, impedir a comunicação de irregularidades, nomeadamente situações que prefigurem erros ou omissões que possam prejudicar os destinatários da atuação da instituição, ou a condução de ações no âmbito do controlo interno e para a melhoria contínua da qualidade.
- e. Prevalece o cumprimento do dever de omitir ou revelar informação decorrente das regras deontológicas das várias profissões.
- f. O dever de sigilo profissional, considerada a necessidade de garantir a privacidade pessoal dos utentes, mantém -se mesmo após a cessação de funções.

10. Necessidade de aquisição de novas competências pelos colaboradores como forma de atualizar conhecimentos e de credibilizar o serviço que prestam com maior qualidade.

11. Conservação do património das entidades, não permitindo a utilização abusiva dos seus recursos materiais e aprovando os procedimentos para que tal não aconteça, designadamente os relativos à requisição e utilização de materiais ou de equipamentos, tendo em vista critérios de boa utilização dos recursos alocados.





12. Divulgação de forma clara e compreensível, nos respetivos sítios na Internet, de informação sobre a sua missão e atividade, bem como do respetivo Código de Conduta Ética, a par dos planos de atividades e de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas.
13. Desmaterialização de atos e de procedimentos, garantindo que os pedidos, comunicações, notificações e pagamentos entre os interessados e as entidades devem, sempre que possível, ser efetuados por meios eletrónicos, com vista a simplificar processos e procedimentos, promovendo uma adequada utilização dos recursos, a melhoria da qualidade e do rigor da informação e a rapidez de acesso aos dados em condições de segurança e no respeito pela privacidade dos cidadãos.
14. Cruzamento de informações entre entidades, de modo a agilizar procedimentos decisórios, sem prejuízo do dever de confidencialidade e proteção de dados pessoais, contribuindo para a justiça distributiva, equidade e, quando aplicável, acesso a cuidados de saúde.
15. Os serviços avaliam o grau de satisfação da qualidade através de inquéritos de satisfação anónimos.
16. Existe pelo menos uma auditoria interna por ano a todos os serviços de modo a verificar os processos desenhados no CHCB, traduzindo-se em alterações de procedimentos caso se considere necessário.

O presente Código de Conduta Ética estabelece o conjunto de princípios e valores em matéria de ética profissional e institucional a observar por todos os colaboradores do Centro Hospitalar Cova da Beira (adiante abreviadamente designado por “CHCB”), sem prejuízo de outras normas éticas específicas de determinadas áreas profissionais ou atividades setoriais, ou dos deveres vigentes e previstos no estatuto disciplinar dos trabalhadores que exercem funções públicas.

O Código de Conduta Ética do CHCB pretende constituir uma referência para os colaboradores e para o público, no que respeita aos padrões de conduta do CHCB, quer no relacionamento entre colaboradores, quer no relacionamento com terceiros, contribuindo para que o CHCB seja reconhecido como um exemplo de excelência, integridade, responsabilidade, rigor e cultura de qualidade.



Qualquer colaborador que entenda não estar a ser cumprido o Código de Ética do CHCB, em qualquer uma das suas normas, pode internamente denunciá-la ao órgão de gestão ou recorrer à Comissão de Ética para parecer.

II. Missão do CHCB

De acordo com o artº 5º do Regulamento Interno do CHCB, este tem como missão prestar cuidados de saúde, com eficiência, qualidade, em tempo útil e a custos socialmente comportáveis, à população da sua área de influência e a todos os cidadãos em geral.

Na missão do CHCB estão também consagradas importantes funções na área da formação, do ensino e da investigação, na área da saúde e noutras, constituindo-se como uma unidade essencial de saúde na região da Beira Interior.

Para a consecução da sua missão, o CHCB orienta-se pelos seguintes princípios fundamentais relativamente aos diversos intervenientes:

- **Utentes - *qualidade na prestação de cuidados de saúde e serviços***: colaboradores empenhados em tratar os seus utentes com respeito e dignidade, providenciando cuidados de saúde de qualidade de forma profissional, com cortesia, custo eficaz e em conformidade com a legislação aplicável.
- **Colaboradores - *ambiente de trabalho em conformidade com as normas legais, éticas e de segurança***: colaboradores empenhados na criação de um ambiente de trabalho que valorize a comunicação aberta e honesta, o respeito entre as pessoas, a justiça, a integridade física e moral, a ética profissional e a criação de oportunidades para o desenvolvimento e a valorização profissionais.
- **Profissionais prestadores de cuidados - *prestação de cuidados de saúde de qualidade e ambiente de trabalho profissional***: colaboradores empenhados na criação de condições de trabalho modernas, eficazes, tecnologicamente bem apetrechadas e passíveis de fornecer os melhores cuidados de saúde possíveis e que sejam favoráveis ao ensino, formação e investigação na área saúde e noutras, tendo em conta o estatuto de hospital universitário do CHCB.
- **Voluntários – *reconhecimento***: colaboradores que reconhecem o tempo e o empenho dedicado pelos voluntários ao atender e assistir às necessidades não-médicas dos nossos utentes e seus familiares, procurando assegurar que os voluntários sintam que o seu empenho tem utilidade e significado e que são reconhecidos pelos seus esforços.

- **Conselho de Administração - administração profissional, eficaz, eficiente e ética:** gestão orientada pelos mais elevados padrões de profissionalismo, rigor, eficiência e ética, através de uma liderança forte e determinada, capaz de levar a cabo a execução das estratégias que visam a concretização da missão da organização.

III. Princípios e valores do CHCB

De acordo com o artº 7º do Regulamento Interno do CHCB, no desenvolvimento da sua atividade, a instituição e os seus colaboradores regem-se pelos seguintes **princípios**:

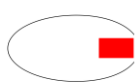
- Legalidade, igualdade, proporcionalidade, colaboração e boa fé;
- Humanismo, tanto no relacionamento com os utentes, como com os colegas de trabalho;
- Respeito pela dignidade humana;
- Qualidade na ação, assegurando os melhores níveis de serviço e de resultados;
- Competência e responsabilidade.

Os **valores** estruturais e duradouros que orientam o comportamento e a atuação do CHCB são:

- Atitude centrada no utente na promoção da saúde da comunidade, respeitando os valores do indivíduo/utente e da família;
- Cultura de excelência técnica, científica e do conhecimento, como um valor a prosseguir continuamente;
- Cultura interna de multidisciplinaridade e de bom relacionamento no trabalho;
- Responsabilidade social, contribuindo para a optimização na utilização dos recursos e da capacidade instalada.

De uma forma mais específica, preconizam-se no CHCB os seguintes valores:

- Valor da responsabilidade social
- Valor da cidadania
- Valor dos recursos humanos
- Valor do relacionamento e da comunicação interpessoal
- Valor da integridade comercial, negocial e financeira
- Valor do bom uso da informação, dos meios de comunicação e da tecnologia
- Valor do cumprimento da lei.



a. Valor da responsabilidade social

O CHCB está empenhado em ser reconhecido como uma organização responsável, útil, eficiente e socialmente responsável.

Nesta matéria, são valores do CHCB:

1. Atuar de forma social, económica e ambientalmente sustentável, atendendo aos interesses dos seus utentes e gerindo os recursos económicos e humanos disponíveis da forma mais eficaz e eficiente possível;
2. Realizar as atividades no cumprimento de todas as leis, regulamentações e boas práticas aplicáveis à proteção ambiental, da saúde pública, da saúde ocupacional, da segurança e da atividade laboral.

b. Valor da cidadania

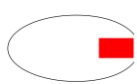
Ser cidadão é ter consciência de que se é sujeito de direitos - direito à vida, à liberdade, à saúde, à propriedade, à igualdade, enfim, direitos civis, políticos e sociais - mas de que existem também deveres.

O cidadão tem de ter consciência das suas responsabilidades enquanto parte integrante de um grande e complexo organismo que é a sociedade, a nação, o Estado, para cujo bom funcionamento todos têm de dar sua parcela de contribuição.

Somente assim se chega ao objetivo final, coletivo: a justiça em seu sentido mais amplo, ou seja, o bem comum.

O CHCB reconhece o direito à proteção da saúde como um princípio de cidadania fundamental, que está consagrado na Constituição da República Portuguesa e assenta num conjunto de valores fundamentais como a dignidade humana, a equidade, a ética e a solidariedade.





No quadro legislativo da Saúde são estabelecidos direitos muito específicos quanto aos utilizadores do sistema de saúde, nomeadamente na Lei de Bases da Saúde (Lei 48/90, de 24 de Agosto) e no Estatuto Hospitalar (Decreto-Lei n.º 48 357, de 27 de Abril de 1968).

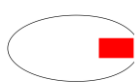
O CHCB reconhece os direitos e deveres dos utilizadores do sistema de saúde, consignados na “Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes”, que potenciam a sua capacidade de participação e intervenção ativa na melhoria progressiva dos cuidados e serviços de saúde, designadamente pela possibilidade de ser ouvido, mediante formalização de sugestões e queixas.

O CHCB reconhece que a “Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes” representa um passo no caminho da dignificação dos utentes, do pleno respeito pela sua particular condição e da humanização dos cuidados de saúde, caminho que os doentes, os profissionais e a comunidade devem percorrer lado a lado.

Considerando a “Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes” como um instrumento de referência no exercício da cidadania, são valores do CHCB:

1. Consagrar o primado do cidadão, considerando-o como figura central de todo o sistema de saúde;
2. Atuar com respeito pelos direitos dos utentes consignados na lei, designadamente no direito à saúde, à prevenção da doença e à melhoria de qualidade de vida;
3. Reafirmar os direitos humanos fundamentais na prestação dos cuidados de saúde e, especialmente, proteger a dignidade e integridade humanas, bem como o direito à autodeterminação;
4. Promover a humanização no atendimento a todos os utentes, principalmente aos grupos vulneráveis;
5. Assegurar que os utentes não são discriminados em razão das crenças religiosas, ética, orientação sexual, origem geográfica ou condição socioeconómica;
6. Proporcionar e reforçar oportunidades de diálogo e de relacionamento entre utentes, organizações que os representem, prestadores de cuidados de saúde e órgãos de gestão, estimulando uma participação ativa por parte do utente;
7. Fomentar a prática dos direitos e deveres dos utentes;





8. Recolher opiniões e sugestões para um gradual ajustamento das disposições legais aos princípios que vierem a ser considerados necessários para garantir o cumprimento responsável e cívico destes direitos e deveres.

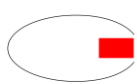
c. Valor dos recursos humanos

O CHCB considera os seus colaboradores como o recurso mais valioso e o motivo do seu sucesso, tentando construir uma organização capaz de atrair, desenvolver e reter profissionais competentes, empenhados e motivados.

Nesta matéria, são valores do CHCB:

1. Selecionar, colocar e remunerar todos os colaboradores do CHCB com base nas qualificações para o cargo a ser desempenhado, sem qualquer discriminação baseada na raça, religião, origem, etnia, cor, sexo, identidade sexual, idade, orientação sexual, estado civil ou incapacidade;
2. Manter um ambiente de trabalho que promove a integração e que visa a excelência atraindo e preservando colaboradores competentes, empenhados, motivados, eficazes e eficientes;
3. Dar formação, educação e oportunidades de promoção que permitam o desenvolvimento e a progressão da carreira de todos os funcionários do CHCB, no respeito pela legislação em vigor;
4. Efetuar avaliações de desempenho que forneçam um retorno franco e preciso, encorajando apreciações e debates bilaterais, bem como a revisão das avaliações por parte de níveis superiores da direção;
5. Proibir o assédio sexual ou qualquer outro tipo de assédio a funcionários do CHCB por qualquer pessoa no local de trabalho;
6. Evitar o favorecimento ou a suspeita de favorecimento no local de trabalho em conformidade com legislação vigente;
7. Respeitar a privacidade dos indivíduos e recolher, processar, utilizar e preservar as informações pessoais dos funcionários apenas na medida do necessário e em conformidade com a legislação vigente;





8. Procurar eliminar potenciais perigos no local de trabalho e proporcionar um ambiente de trabalho seguro, saudável e produtivo para os funcionários, bem como procurar cumprir todas as leis e normas relativas à saúde, higiene e segurança no trabalho;
9. Promover a flexibilidade e adaptabilidade dos postos de trabalho, dentro das possibilidades existentes e no cumprimento da legislação vigente.

d. Valor do relacionamento e da comunicação interpessoal

O CHCB valoriza a existência de um clima de confiança, de honestidade e de comunicação aberta entre as pessoas, onde o comportamento de cada indivíduo se rege pelo compromisso comum e fundamental para com a conduta ética e o sucesso do CHCB.

Nesta matéria, são valores do CHCB:

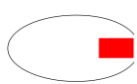
1. Respeito pela autonomia de todos os colaboradores, de forma a promover a responsabilidade individual;
2. Relacionamento interpessoal que promova o diálogo, a ética, a urbanidade, o respeito, a dignidade, a integridade e a confiança;
3. Definição clara dos padrões de desempenho e objetivos do serviço e criação de um ambiente que promova o trabalho de equipa para alcance de objetivos comuns, não colocando as prioridades individuais à frente das do conjunto;
4. Promoção da livre expressão e comunicação, da capacidade de iniciativa, da criatividade e da participação quanto ao desempenho individual, do serviço e do hospital;
5. Promoção de medidas eficazes que previnam comportamentos intoleráveis, como são a intimidação, o assédio e a discriminação.

e. Valor da integridade comercial, negocial e financeira

O CHCB no estrito cumprimento das leis nacionais e da ética do estado, combate ativamente a fraude, a corrupção e o suborno.

Nesta matéria, são valores do CHCB:





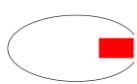
1. Promover a denúncia de qualquer suspeita de fraude, roubo, corrupção ou dano financeiro à instituição.
2. Evitar quaisquer atos ilegais caracterizados pelo engano intencional ou violação de confiança, prejudicando deliberadamente ou com dolo a instituição.
3. Agir de modo a que o processo de tomada de decisão não seja influenciado por interesses próprios ou qualquer vantagem pessoal.
4. Utilizar mecanismos de controlo anticorrupção e antissuborno, através da exigente prática da qualidade e certificação, do controlo eficiente da gestão, de um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas e do Gabinete de Auditoria Interna, reduzindo assim a probabilidade de existência de qualquer mecanismo de corrupção ou suborno que coloque em risco o bom funcionamento e integridade da instituição.
5. Agir com especial atenção e cautela, a pedidos, favores impróprios ou benefícios, não resultantes da prática legal da atividade, devendo em caso de suspeita contactar o Serviço de Auditoria Interna, de acordo com o preconizado no procedimento interno do sistema de comunicação interna de irregularidades (CHCB.PI.CHCB.228), ou o superior hierárquico.
6. Não aceitar ou solicitar qualquer presente, oferta, brinde, pagamento ou outro favor, de utentes, clientes ou fornecedores, com o fito de favorecimento ilícito, apenas podendo qualquer oferta ser admitida dentro dos requisitos que a lei permite e num contexto de total transparência, razoabilidade e simbolismo e não influenciando a boa prática do colaborador; em caso de dúvida de aceitação ou recusa deverá ser consultado o superior hierárquico ou o responsável do Serviço de Recursos Humanos.

f. Valor do bom uso da informação, dos meios de comunicação e da tecnologia

Nesta matéria, são valores do CHCB:

1. Proteção da propriedade intelectual - impedir qualquer violação ao direito de propriedade intelectual, seja direito de autor, patente, marca ou modelo, que respeite ao CHCB ou aos seus colaboradores.
2. Utilização e segurança das tecnologias de informação – usar as ferramentas e tecnologias de informação e comunicação de uma forma correta, responsável, segura e sustentável, servindo-se apenas dos referidos meios, para os fins a que os mesmos se destinam.





3. Confidencialidade - guardar sigilo absoluto:

- no exterior, de toda a informação relativa à vida e funcionamento da instituição CHCB;
- no interior, de toda a informação de conteúdo confidencial e privado com que tenham contacto no exercício da sua função;

Informações sobre utentes, colaboradores, fornecedores, parceiros, serviços, dados técnicos, especificações, procedimentos, contactos, apresentações e know-how, deverão ser reservadas ao meio hospitalar, pelo que, em espaço público deverão os colaboradores observar e pautar a sua conduta pelo sigilo profissional, sendo absolutamente proibida a utilização em ambiente social e/ou para favorecimento próprio ou de terceiros de qualquer informação adquirida no âmbito e exercício de funções;

4. Declarações públicas - salvo quando se encontrem mandatados para comunicar com o exterior, os colaboradores devem abster-se de emitir declarações públicas, por sua iniciativa ou por solicitação de terceiros, em especial fazendo uso dos meios de comunicação social.

g. Valor do cumprimento da lei

O CHCB, enquanto instituição pública, deve atuar assegurando padrões de qualidade exigentes assentes no estrito cumprimento da lei.

Nesta matéria, são valores do CHCB:

1. Precaver a existência de conflitos de interesses;
2. Desenvolver uma atuação transparente, interna e externamente, quanto à sua atividade e práticas de gestão;
3. Respeitar integralmente os deveres de lealdade, zelo, diligência e isenção;
4. Fomentar uma cultura de integridade e retidão;
5. Respeitar os princípios subjacentes a este código, procurando que os mesmos configurem um modelo de atuação, promovendo comportamentos que se enquadrem na cultura, missão e valores do hospital.



6. Documentos relacionados

CHCB.PI.CHCB.228 – Regulamento de comunicação interna de irregularidades.

7. Referências bibliográficas

- Carta Ética da Administração Pública Portuguesa
- Lei nº 48/90 – Lei de Bases da Saúde
- Recomendação nº 5/2012, do Conselho para a Prevenção da Corrupção - recomendação sobre gestão de conflitos de interesses no setor público
- Lei nº 35/2014 - Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas
- Despacho n.º 9456-C/2014 – Enquadramento de princípios orientadores – Código de conduta ética dos serviços e organismos do Ministério da Saúde
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2016 – Código de Conduta

8. Anexos

Não aplicável.