



USI SANTA MARIA
Unidade de Saúde da Ilha de Santa Maria

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL

REGULAMENTO INTERNO

Elaborado	Conselho de Administração
Homologado	Conselho de Administração
Dirigido	USI Santa Maria

REGULAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL



USI SANTA MARIA
Unidade de Saúde da Ilha de Santa Maria

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL

REGULAMENTO INTERNO

Elaborado	Conselho de Administração
Homologado	Conselho de Administração
Dirigido	USI Santa Maria

HOMOLOGADO

ATA n.º 17/2022

Presente à sessão do Conselho de Administração de 30 MAR 2022.

Léneo Andrade
Presidente

Ana Viveiros
Vogal Executiva

Patrícia Barrôco
Vogal Executiva

ELABORAÇÃO

Léneo Andrade

Ana Viveiros

Patrícia Barrôco

COORDENAÇÃO

Léneo Andrade

LISTA DE REVISÕES

REV00	30MAR22	Versão Original



USI SANTA MARIA
Unidade de Saúde da Ilha de Santa Maria

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL

REGULAMENTO INTERNO

Elaborado	Conselho de Administração
Homologado	Conselho de Administração
Dirigido	USI Santa Maria

ÍNDICE

PARTE I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
1. Enquadramento	
2. Objeto	
3. Âmbito de Aplicação	
PARTE II – MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS	5
4. Posicionamento Estratégico	
PARTE III – NORMAS DE CONDUTA	7
5. Conformidade	
6. Comunicação	
7. Regulação	
8. Utentes	
9. Colaboradores	
10. Educação e Investigação	
11. Indústria e Fornecedores	
12. Governação	
PARTE IV – DISPOSIÇÕES FINAIS	19
13. Cumprimento	
14. Revisão	
15. Publicação e Entrada em Vigor	

	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Elaborado	Conselho de Administração
Homologado	Conselho de Administração	
Dirigido	USI Santa Maria	

PARTE I – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. ENQUADRAMENTO

Criada em fevereiro de 2011, a Unidade de Saúde da Ilha de Santa Maria (USI Santa Maria), que abrange a área geográfica da ilha de Santa Maria – Açores, é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira, nos termos da lei e sujeita à tutela do membro do Governo Regional com competência na área da Saúde. O Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2011/A, de 10 de fevereiro, aprova a sua orgânica.

Este Código de Conduta enquadra-se nas disposições do Despacho n.º 9456-C/2014, de 18 de julho, publicado no Diário da República, 2.ª Série, n.º 138, de 21 de julho de 2014, que identifica os princípios orientadores do “Código de ética dos Serviços e Organismos do Ministério da Saúde”, e é, necessariamente, complementar das normas legais em vigor, designadamente, a Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, o Código do Trabalho, o Estatuto do Gestor Público, o Código do Procedimento Administrativo e o diploma legal que estabelece o regime jurídico das incompatibilidades dos membros das Comissões, de grupos de trabalho, de júris de procedimentos pré-contratuais, e consultores que apoiam os respetivos júris, ou que participam na escolha, avaliação, emissão de normas e orientações de carácter clínico, elaboração de formulários, nas áreas do medicamento e do dispositivo médico no âmbito dos estabelecimentos e serviços do Serviço Nacional de Saúde, independentemente da sua natureza jurídica, dos serviços e organismos do Ministério da Saúde, bem como dos serviços e organismos do Serviço Regional de Saúde e da Secretaria Regional que tutela a área da Saúde na Região Autónoma dos Açores.

2. OBJETO

O Código de Conduta é um instrumento de autorregulação e constitui um compromisso de orientação assumido pela USI Santa Maria, na persecução da sua Missão e no exercício das suas funções.

3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Código de Conduta aplica-se a todos os trabalhadores e colaboradores da USI Santa Maria, independentemente da natureza do vínculo ou posição hierárquica que ocupem, nas áreas em que intervenham, prosseguindo a missão e representando a USI Santa Maria, conforme o princípio da responsabilidade pelo exercício da atividade que se comprometem realizar e o princípio da convergência com a cultura e objetivos institucionais da USI Santa Maria.

O disposto no presente Código não prejudica a aplicação de outros regimes jurídicos especiais de atividade ou conduta a que a USI Santa Maria e os seus colaboradores estejam sujeitos, designadamente a aplicação de regimes legais de boas práticas ou de regras deontológicas.

CA-REG	EDIÇÃO EM VIGOR REV00 30 MAR 2022	PRÓXIMA EDIÇÃO MAR 2025	PÁGINA 4 de 19
---------------	---	-----------------------------------	--------------------------

	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Elaborado	Conselho de Administração
	Homologado	Conselho de Administração
	Dirigido	USI Santa Maria

PARTE II – MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS

4. POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

A Missão, Visão, Valores e Princípios da Unidade de Saúde da Ilha de Santa Maria (USI Santa Maria) encontra-se apresentada a todos os *stakeholders* na legislação em vigor e nas demais formas de publicitação dos documentos relevantes da USI Santa Maria, ficando desta forma explícita para todos, tanto interna como externamente.

Como indivíduos, todos os nossos colaboradores, membros dos Órgãos de Administração, Gestão e Direção, voluntários, fornecedores, parceiros e consultores desempenham um papel indispensável na afirmação destes standards.

O Código de Conduta da USI Santa Maria foi elaborado para auxiliar todos os envolvidos a alcançar estes objetivos, devendo ainda os mesmos desenvolver a sua atividade no pleno respeito pelas suas normas. Este é o compromisso que todos assumimos no nosso trabalho de concretização da missão da USI Santa Maria.

4.1. Missão

No âmbito das atribuições, a USI Santa Maria tem como missão a promoção da saúde na sua área geográfica, através de ações de educação para a saúde, prevenção e prestação de cuidados na doença. Pode ainda a USI Santa Maria prestar cuidados de saúde diferenciados e desenvolver atividades de vigilância epidemiológica, de formação profissional, de investigação em cuidados de saúde, de melhoria da qualidade dos cuidados e de avaliação dos resultados da sua atividade. (Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2011/A, de 10 de fevereiro)

4.2. Visão

Enquadrada na sua missão, a visão da USI Santa Maria, ambiciona o reconhecimento nacional da organização como prestador de cuidados de saúde de excelência onde se promove a centralidade do cidadão, a integração de cuidados, a valorização dos profissionais, a educação e a investigação. O acesso oportuno, a equidade, a eficiência, a qualidade e segurança dos cuidados de saúde são pilares fundamentais para que a instituição se posicione como unidade modelo.

4.3. Valores e Princípios

Por forma a cumprir a sua missão e visão, no exercício da sua atividade, a USI Santa Maria e os seus profissionais orientam-se pelos pilares da saúde como “bem de mérito”: eficácia, efetividade, eficiência, equidade e pelos seguintes valores e princípios:

Accountability

Responsabilização. Transparência e comprometimento organizacional.

CA-REG	EDIÇÃO EM VIGOR REV00 30 MAR 2022	PRÓXIMA EDIÇÃO MAR 2025	PÁGINA 5 de 19
---------------	---	-----------------------------------	--------------------------



USI SANTA MARIA
Unidade de Saúde da Ilha de Santa Maria

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL

REGULAMENTO INTERNO

Elaborado	Conselho de Administração
Homologado	Conselho de Administração
Dirigido	USI Santa Maria

Competência

Saber fazer acontecer. Em equipa. Baseada na melhor evidência disponível.

Humanismo

Atitude centrada no cidadão e respeito pela dignidade humana.

Integridade

Honrar compromissos. Respeitar a ética.

Inovação

Inventar o futuro. Aprender com o passado.

Legalidade

Respeito pelas normas.

Relacionamento

Construir confiança através da colaboração.

Transparência

Comunicação aberta, positiva, não discriminatória e dialogante.

Sustentabilidade

Não comprometer as gerações futuras com as necessidades do presente.

 <p>USI SANTA MARIA Unidade de Saúde da Ilha de Santa Maria</p>	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Elaborado	Conselho de Administração
Homologado	Conselho de Administração	
Dirigido	USI Santa Maria	

PARTE III – NORMAS DE CONDUTA

5. CONFORMIDADE

A conformidade é uma obrigação de todos. Nos cuidados de saúde significa que todos seguem as regras instituídas na respetiva atividade diária. Assim, é necessário o compromisso de todos para:

- Evitar comportamentos que violem essas regras ou que, apenas, pareçam que as violem;
- Reportarem às chefias apropriadas qualquer atuação relevante que viole as leis, as regras regulamentares ou as políticas, processos e procedimentos da USI Santa Maria.

As atuações que violem as leis, as regras regulamentares ou as políticas, processos e procedimentos da USI Santa Maria devem ser reportadas.

As chefias que recebam o reporte de uma atuação que viole as leis, as regras regulamentares ou as políticas, processos e procedimentos da USI Santa Maria ou suspeitas de que tal tenha acontecido, têm a obrigação de investigar e, caso se confirmem, de as comunicar ao nível organizacional acima do seu.

5.1. *Compliance* Corporativo

O *Compliance* Corporativo é dirigido pelo Conselho de Administração (CA), apoiado pela Direção Jurídica e de *Compliance* da Direção Regional da Saúde. O objetivo é prevenir e detetar situações nas quais o comportamento da organização ou de algum dos seus colaboradores não refletiu o cumprimento das leis, regras das entidades oficiais responsáveis do setor da saúde, regras e determinações da Entidade Reguladora da Saúde ou das políticas, processos e procedimentos internos, próprios da USI Santa Maria.

O *Compliance* Corporativo compreende as seguintes dimensões:

- Validação da conformidade legal de documentos e processos;
- Formação e treino dos colaboradores;
- Monitorização de riscos;
- Manutenção de sistema (podendo ser anónimo) de reporte de acidentes, incidentes e quase-acidentes;
- Resposta rápida a situações de não conformidade;
- Proteção dos indivíduos que reportam, de boa-fé, preocupações de natureza ética;
- Aplicação de planos de ação corretiva quando as regras não são cumpridas.

CA-REG	EDIÇÃO EM VIGOR REV00 30 MAR 2022	PRÓXIMA EDIÇÃO MAR 2025	PÁGINA 7 de 19
---------------	---	-----------------------------------	--------------------------

 <p>USI SANTA MARIA Unidade de Saúde da Ilha de Santa Maria</p>	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Elaborado	Conselho de Administração
Homologado	Conselho de Administração	
Dirigido	USI Santa Maria	

5.2. Quem faz as regras?

As regras aplicáveis à USI Santa Maria e seus colaboradores resultam de dois tipos de fontes:

- **Externas:** integrando a legislação aplicável de âmbito geral, bem como a legislação específica respeitante ao setor da saúde, as normas emanadas pelas entidades oficiais, como por exemplo, a Entidade Reguladora de Saúde, a Autoridade Tributária e Aduaneira ou outros organismos oficiais, as normas emitidas pelas Ordens profissionais no exercício da sua competência legal ou as determinações das Entidades Reguladoras competentes.
- **Internas:** compreendendo todas as políticas, processos, procedimentos, orientações clínicas e técnicas, bem como as deliberações dos órgãos sociais competentes, produzidas internamente na USI Santa Maria ou, caso sejam de aplicação transversal às diversas unidades, no Serviço Regional de Saúde (SRS).

5.3. Código de Conduta

As normas do Código de Conduta são imperativas para todos os colaboradores da USI Santa Maria, independentemente do vínculo, e a sua violação poderá ser suscetível de levar à abertura de procedimento disciplinar nos termos legalmente previstos, podendo ainda acarretar outras consequências contratual ou legalmente previstas. Desta forma, é essencial a adesão de cada colaborador aos princípios e regras estabelecidas. A inobservância das normas de conduta do presente Código implica a responsabilidade dos infratores, nos termos das normas gerais legais e regulamentares em vigor.

A aplicação do presente Código de Conduta e o seu cumprimento não impede ou dispensa o colaborador de respeitar e cumprir outras leis, códigos e manuais de conduta específicos para determinadas funções, atividades ou grupos profissionais.

O presente Código de Conduta não colide com as regras de ética e deontologia profissional dos diferentes grupos profissionais que colaboram com a USI Santa Maria.

5.4. Auditoria Interna e Externa

A auditoria interna é realizada, em cada área específica, pela Comissão de Qualidade e Segurança do Doente (CQSD), pela Comissão de Governação Clínica (CGC), pelo Grupo Coordenador Local do Programa de Prevenção e Controlo da Infeção e Resistência aos Antimicrobianos (GCLPPCIRA), por outros serviços da USI Santa Maria ou por consultores ou auditores contratados para o efeito.

A auditoria externa é realizada pelas entidades oficiais com autoridade para tanto ou a mando destas, designadamente a Direção Regional da Saúde (DRS), a Autoridade Tributária e Aduaneira, a Entidade Reguladora da Saúde, as Inspeções Regionais da Saúde e das Finanças ou outros organismos oficiais.

CA-REG	EDIÇÃO EM VIGOR REV00 30 MAR 2022	PRÓXIMA EDIÇÃO MAR 2025	PÁGINA 8 de 19
---------------	---	-----------------------------------	--------------------------

 <p>USI SANTA MARIA Unidade de Saúde da Ilha de Santa Maria</p>	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Elaborado	Conselho de Administração
	Homologado	Conselho de Administração
	Dirigido	USI Santa Maria

A Auditoria (interna e externa) fornece informação constante ao Conselho de Administração, Direção Clínica, Direção de Enfermagem, Serviços e colaboradores da USI Santa Maria acerca do seu desempenho relativamente à identificação e controlo de riscos e cumprimento de disposições legais e regulamentares.

6. COMUNICAÇÃO

6.1. Não-conformidade

Se pretender comunicar uma não-conformidade (seja qual for a sua natureza), desde que não integre as tipologias admitidas no Sistema de Reporte em vigor, é essencial que forneça a maior quantidade de informação possível, nomeadamente:

- Quem está envolvido;
- O que é que as partes envolvidas fizeram ou estão a fazer;
- Quando ocorreram os atos indevidos ou se ainda se encontram a decorrer;
- Onde ocorreram os atos indevidos;
- Porque pensa que tais atos ocorreram;
- Como tomou conhecimento da situação que está a reportar;

Se não se sentir confortável para reportar a não-conformidade à sua chefia direta ou se pretender manter o anonimato, poderá entregar o reporte num envelope fechado com a indicação “Reporte de Não Conformidade” e depositá-lo nas caixas de sugestões existentes nas várias receções da USI Santa Maria.

6.2. Questão Ética

Poderá utilizar o mesmo processo para colocar, de forma anónima, questões de natureza ética que queira ver abordadas e respondidas pela Comissão de ética da USI Santa Maria ou, caso não exista, ao CA que deverá solicitar parecer à DRS, devendo o envelope conter a indicação “Questão Ética”.

Se não pretender manter o anonimato relativamente à colocação de uma questão ética, deverá dirigir a sua dúvida por e-mail ou envelope fechado com indicação “Questão Ética” ao Presidente da Comissão de Ética da USI Santa Maria ou ao CA, caso esta não exista.

As respostas da Comissão de Ética às questões suscitadas, anónimas ou não, serão colocadas na intranet da USI Santa Maria, para conhecimento de todos os colaboradores, salvo se da sua divulgação decorrerem riscos de reputação ou outros para pessoas identificáveis.

CA-REG	EDIÇÃO EM VIGOR REV00 30 MAR 2022	PRÓXIMA EDIÇÃO MAR 2025	PÁGINA 9 de 19
---------------	---	-----------------------------------	--------------------------

 <p>USI SANTA MARIA Unidade de Saúde da Ilha de Santa Maria</p>	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Elaborado	Conselho de Administração
Homologado	Conselho de Administração	
Dirigido	USI Santa Maria	

6.3. Proteção contra Retaliação

Quem reporta uma não-conformidade pode temer a retaliação de colegas ou de terceiros. Mas a comunicação aberta acerca de como o trabalho e a atividade da USI Santa Maria são desempenhados é essencial para podermos ser melhores. Qualquer colaborador da USI Santa Maria que seja considerado responsável pelo exercício de retaliação poderá estar sujeito a procedimento disciplinar ou a outras consequências contratual ou legalmente previstas. Quem reportar, de boa-fé, uma não-conformidade será protegido contra retaliação ou assédio.

6.4. Proteção da Confidencialidade

Todos os reportes são tratados como confidenciais. A identidade de quem reporta apenas será revelada se for absolutamente necessário fazê-lo.

7. REGULAÇÃO

A Saúde é um dos setores mais regulados da sociedade portuguesa. A USI Santa Maria está empenhada em cumprir a enorme multiplicidade de leis e regulamentos que incidem sobre a nossa atividade quotidiana de forma abrangente. A regulação existente incide em matérias diversas, desde a forma como prestamos cuidados de saúde aos nossos doentes e como procedemos ao seu registo, até à faturação desses cuidados a um qualquer terceiro pagador responsável. Essa mesma regulação exige habilitações específicas para o desempenho da atividade profissional pelos nossos colaboradores e podem ainda obrigar à entrega de documentação ou relatórios sobre os mais variados temas a diversas entidades. São estas algumas das entidades que realizam auditorias ou inspeções à nossa atividade:

- Direção Regional da Saúde;
- Entidade Reguladora da Saúde;
- Inspeção Regional da Saúde;
- Autoridade Tributária;
- Autoridade para as Condições de Trabalho;

A USI Santa Maria, quando legal ou contratualmente previsto, deve colaborar, de forma verdadeira e aberta, com as auditorias, inspeções e pedidos de informação ou documentos.

8. UTENTES

Prestar cuidados de elevada qualidade, observando o respeito pela dignidade humana, faz parte da nossa Missão. Isso implica o reconhecimento, por todos os colaboradores, dos direitos dos doentes. Nessa medida, é dever de todos os colaboradores, na sua relação com os doentes, assegurar o cumprimento dos seguintes princípios:

CA-REG	EDIÇÃO EM VIGOR REV00 30 MAR 2022	PRÓXIMA EDIÇÃO MAR 2025	PÁGINA 10 de 19
---------------	---	-----------------------------------	---------------------------



USI SANTA MARIA
Unidade de Saúde da Ilha de Santa Maria

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL

REGULAMENTO INTERNO

Elaborado	Conselho de Administração
Homologado	Conselho de Administração
Dirigido	USI Santa Maria

- **Respeito, privacidade e confidencialidade:** cada doente deve ser tratado com afabilidade e respeito pela sua dignidade, privacidade, valores, crenças e opções. A sua informação clínica e os seus dados pessoais são absolutamente confidenciais e não podem ser revelados a terceiros sem o seu prévio consentimento expresso, salvo nas situações contempladas na legislação ou regulamentação aplicável;
- **Diagnóstico, segurança, transparência e registo:** o diagnóstico deve ser feito com recurso aos meios adequados, com o mínimo de risco, no mais curto espaço de tempo possível e nas condições menos penosas para o doente, respeitando as normas vigentes. A segurança do doente deve constituir uma preocupação constante no trabalho diário de todos os colaboradores. Todos os atos clínicos são objeto de registo. Aprendemos com os nossos erros ou quebras de segurança e tentamos prevenir a sua repetição. Para esse efeito adotámos um sistema de reporte o que permite reportar acidentes, incidentes e quase-acidentes para posterior análise e adoção de planos corretivos que reduzam o risco envolvido na nossa atividade;
- **Articulação entre profissionais e equipas:** a assiduidade, a pontualidade e a permanência no posto de trabalho até ao momento em que possa ser assegurada a transmissão de informação relevante têm de ser respeitados, pois constituem a garantia da continuidade dos cuidados. A informação relevante sobre os nossos doentes deve ser transmitida de forma clara e compreensível entre os colaboradores quando os turnos mudam, quando o doente é transferido, ainda que temporariamente, entre serviços da USI Santa Maria ou quando é referenciado ou transferido para outros prestadores de cuidados externos à USI Santa Maria. Os colaboradores da USI Santa Maria devem garantir que todos os profissionais e especialidades ou competências relevantes são integrados no processo de prestação de cuidados dos doentes cuja situação clínica exige multi e interdisciplinaridade;
- **Informação:** o doente deve receber informação suficiente, adequada e compreensível sobre o seu estado de saúde, os cuidados necessários, as alternativas disponíveis e respetivos riscos e, quando aplicável, os encargos financeiros previsíveis, devendo esta informação ser apenas transmitida aos familiares/tutores que o doente expressamente determine. Quando se trate de doentes menores ou incapazes, a informação será prestada aos pais/tutores, podendo ser partilhada com o doente de acordo com a sua maturidade emocional e intelectual. Os doentes e suas famílias ou cuidadores informais poderão receber formação sobre a forma como lidar com a doença ou suas consequências após a alta e as demais informações previstas na legislação aplicável;
- **Consentimento informado:** qualquer ato médico, técnico ou de enfermagem programado que envolva algum risco para o doente deve ser precedido da obtenção, de consentimento informado daquele a quem se destina. Este consentimento só deve ser presumido nas situações de emergência, nomeadamente quando a não prestação de



cuidados ponha em perigo a vida do doente. Perante doentes menores ou incapazes, e quando a recusa de consentimento dos pais/tutores ponha em risco a vida do doente, o profissional de saúde deve solicitar às autoridades competentes a suspensão do poder paternal ou do tutor, podendo em casos de urgência devidamente justificados agir de imediato no melhor interesse do doente;

- **Liberdade de escolha do doente:** o doente, caso considere justificado, tem o direito a pedir a substituição do seu médico assistente por outro. O doente pode recusar ou sugerir modificações nos cuidados ou terapias propostas, desde que tal não seja incompatível com a ética e a *legis artis* dos médicos. O doente tem direito, sempre que tenha dúvidas relativamente à abordagem terapêutica que lhe é proposta pelo seu médico assistente, a obter uma segunda opinião;
- **Apoio espiritual:** será facultado o acesso a apoio espiritual, a pedido do doente ou por quem o represente, de acordo com as respetivas convicções religiosas;
- **Cuidados continuados e paliativos:** aos doentes em situação de doença crónica ou terminal deverão ser prestados e/ou tomadas as providências necessárias para que ao doente sejam ministrados cuidados continuados e paliativos adequados ao seu estado de saúde. Desta forma, pretende-se garantir a dignidade do doente e promover a sua respetiva autonomia, até ao limite que o seu grau de dependência o permita, com vista a garantir a melhor qualidade de vida possível. Por isso, devem evitar-se tratamentos desproporcionados ou agressivos, dos quais se pode esperar apenas um alargamento precário e penoso da vida. O nosso objetivo deve ser aliviar o sofrimento físico e psicológico do doente e da sua família. A inevitabilidade da morte deve ser assumida como decorrente da natureza humana;
- **Abusos e maus-tratos:** as situações de abuso, maus-tratos ou negligências detetadas devem ser sempre sinalizadas às instâncias adequadas dentro e fora da organização, numa postura ativa de apoio às vítimas;
- **Articulação com outros prestadores de saúde:** a necessidade de orientar um doente para outra entidade prestadora de cuidados de saúde será analisada com o próprio e a sua família/pessoa ou organização responsável, conforme aplicável. Nos casos em que tal se verifique, o doente deverá ser acompanhado de toda a informação clínica relevante para a continuidade dos cuidados;
- **Reclamações e sugestões:** as reclamações e sugestões apresentadas são analisadas com vista a melhorar os serviços prestados, bem como ao apuramento de responsabilidades e reconhecimento de erros, servindo, nestes termos, como instrumento de correção e melhoria contínua da organização dos serviços e do trabalho de cada colaborador;



- **Ofertas dos Clientes:** muitos doentes ficam gratos pelos cuidados e serviço que a USI Santa Maria lhes prestou. Alguns pretendem manifestar a sua satisfação e agradecimento através da oferta de presentes. Ainda que a USI Santa Maria e os seus colaboradores respeitem e apreciem a gratidão dos doentes, a oferta de presentes pode ser mal interpretada. Por isso, é possível aceitar presentes de valor modesto ou simbólico, mas presentes valiosos ou em dinheiro não poderão ser aceites.

9. COLABORADORES

Os colaboradores da USI Santa Maria são os seus mais preciosos ativos. Cada um deles é um importante contributo para conseguirmos cumprir a nossa Missão e obter sucesso. Todos os colaboradores devem ser sempre tratados com respeito e de forma profissional. Procuramos fomentar o seu desenvolvimento profissional contínuo e o reconhecimento do mérito.

No âmbito da sua atividade profissional, os colaboradores devem conhecer, respeitar e fazer respeitar a Missão, a Visão e os Valores da USI Santa Maria. Para além do agir em conformidade com estes princípios, os colaboradores devem também desenvolver práticas de conduta coerentes com os seguintes padrões:

- **Cumprimento de legislação e normas:** aplicação, no quotidiano, da legislação aplicável, bem como dos regulamentos e normas da própria organização que tenham sido devidamente divulgadas;
- **Afabilidade e cortesia:** manutenção de relação afável, cortês, respeitosa, educada e digna, com doentes, famílias, outros colaboradores e outros parceiros da organização;
- **Assiduidade, pontualidade e articulação com profissionais e equipas:** respeito absoluto pela assiduidade, pontualidade e permanência no posto de trabalho até ao momento em que possa ser assegurada a transmissão de informação ao colaborador do turno seguinte;
- **Respeito pelos outros:** não serão toleradas quaisquer situações de abusos físicos ou verbais, intimidações ou ameaças, assédio ou discriminação por razões de idade, sexo, raça, nacionalidade, origem étnica, deficiência, condição social, estado civil ou orientação política, religiosa ou sexual, bem como a mentira, a difamação ou a injúria;
- **Lealdade e relacionamento interpessoal:** no exercício das suas atividades e no relacionamento interno e externo deverá ser adotado um comportamento idóneo e digno, salvaguardando o prestígio da organização e dos restantes



colaboradores, que contribua para um relacionamento interpessoal correto, cordial e promotor de um forte espírito de cooperação e de coesão na organização;

- **Confidencialidade e sigilo profissional:** respeito absoluto pela confidencialidade e sigilo profissional em relação a toda a informação da organização.
 - Considera-se informação da organização toda aquela que seja desenvolvida internamente incluindo, nomeadamente, qualquer registo, email, informação, dados pessoais e clínicos referentes a doentes, colaboradores, planos de negócio, marketing, software e dados financeiros;
 - Toda a informação propriedade da organização, de carácter “não público”, tem natureza confidencial e reservada;
 - Os colaboradores devem usar, com reserva e discrição, e apenas no âmbito das suas funções, quaisquer informações, factos ou qualquer outra matéria de que tenham conhecimento no âmbito ou na sequência do exercício das suas funções, assim como respeitar as regras internas existentes de confidencialidade, privacidade, tratamento de dados e circulação de informação;
 - A divulgação de informação confidencial em locais públicos, e/ou à família e/ou a amigos, constitui violação do previsto no presente Código de Conduta, bem como da legislação e regulamentação aplicável;
 - Exceto quando expressamente autorizados pela administração da USI Santa Maria ou pelo responsável hierárquico com poderes para o ato, ou quando legalmente previsto, os colaboradores devem abster-se de prestar quaisquer declarações públicas ou opiniões pessoais sobre matérias de carácter sigiloso;
- **Ofertas a colaboradores:** os colaboradores da USI Santa Maria não poderão, por si ou por interposta pessoa mediante o seu consentimento ou ratificação, solicitar ou aceitar, seja em nome pessoal, seja em nome da USI Santa Maria, ofertas, pagamentos, presentes, gratificações ou quaisquer vantagens patrimoniais que não lhe sejam devidas, de clientes, fornecedores ou prestadores de serviços.
- **Suborno:** os colaboradores estão proibidos, ainda que por interposta pessoa, de prometer, oferecer, receber ou intermediar qualquer tipo de suborno. É entendido como suborno, a prática de pagar, oferecer ou prometer a uma pessoa ou entidade, dinheiro ou outras vantagens patrimoniais ou não patrimoniais em troca de benefícios ilegítimos (i.e., de forma a que o “subornado” altere a sua conduta profissional em função dos interesses ou em benefício de quem pratica o suborno);
- **Utilização de recursos e equipamentos:** os recursos da USI Santa Maria destinam-se a ser utilizados no desempenho das suas atividades institucionais. Os recursos incluem o tempo, os materiais, os consumíveis, os fármacos, o



equipamento e a informação. É exigido a todos os colaboradores o cumprimento zeloso das regras internas relativas à utilização de ativos e recursos da organização, velando pela sua adequada e prudente utilização e manutenção, respeitando as normas em vigor em matéria de prevenção e controlo de infeção, evitando o desperdício e evitando perdas, danos, furtos, destruição ou utilização indevida:

- Todos os instrumentos e meios de comunicação colocados ao dispor de cada colaborador (incluindo, nomeadamente, telefones, computadores, correio eletrónico, acesso à internet) destinam-se ao exercício das respetivas funções profissionais e a sua utilização na instituição deve obedecer ao estabelecido nas normas e regulamentos internos. Estes recursos não deverão ser utilizados para fins diversos dos da USI Santa Maria, exceto quando tal seja permitido de acordo com as normas em vigor na USI;
- Não é permitido o uso de instrumentos e meios de comunicação ou quaisquer outros ativos ou recursos de propriedade da empresa, para práticas ilegais, ofensivas dos bons costumes ou do bom nome/reputação da USI Santa Maria, ou que reflitam comportamento discriminatório (nomeadamente racial, de género, orientação religiosa, política ou sexual), promovam a violência ou contenham material socialmente ofensivo;
- **Ambiente, sustentabilidade e combate ao desperdício:** deverão ser cumpridas as regras estabelecidas para o tratamento de resíduos e de proteção do meio ambiente e um comportamento ativo e dinamizador de medidas de combate ao desperdício e de promoção de medidas que visam a proteção do ambiente (nomeadamente da redução de consumos de papel, eletricidade, gás e água);
- **Conflito de interesses:** o colaborador exerce as suas funções no interesse da entidade patronal e daqueles a quem esta presta serviços, e não com base nos seus próprios interesses particulares ou pessoais.
 - Surge um conflito de interesses sempre que o interesse pessoal ou particular do colaborador em determinada matéria seja suscetível de interferir, direta ou indiretamente, com os seus deveres de imparcialidade, transparência e respeito pela propriedade e interesses da empresa;
 - Entende-se por interesse pessoal ou particular do colaborador qualquer vantagem própria que este possa vir a obter pelo facto ou em resultado do seu exercício de funções na USI Santa Maria;
 - Em caso de conflito de interesses (potencial ou efetivo), os colaboradores devem informar a Direção Executiva do facto, devendo abster-se, em qualquer caso, de participar na decisão de matérias em que se verifique tal conflito;
- **Objecção de consciência:** é respeitada, nos termos legais em vigor e de acordo com os códigos deontológicos de cada profissão. No entanto, prevalecerá a orientação definida pela USI, quando esta opte por orientações mais restritivas, dentro do legalmente admissível;



- **Proteção da propriedade intelectual:** os direitos de propriedade intelectual resultantes de trabalhos efetuados pelo colaborador no exercício das suas funções pertencem à entidade patronal, salvo acordo em contrário entre o colaborador e a USI Santa Maria;
- **Liderança:** as direções e os responsáveis de equipas devem zelar pela harmonia entre colaboradores, estimulando a criatividade, reconhecendo o mérito, respeitando as diferenças e pacificando eventuais conflitos. As chefias devem permanecer acessíveis para discutir com os colaboradores qualquer problema de natureza profissional, adotando um comportamento baseado na sinceridade, no respeito e na confiança, concedendo o máximo de responsabilidade e liberdade de ação, no quadro de um rigoroso cumprimento dos procedimentos em vigor em matéria de organização e controlo;
- **Formação:** os colaboradores assumem o compromisso de atualizar as suas competências, frequentando as oportunidades de desenvolvimento proporcionadas pela entidade patronal, designadamente as de carácter obrigatório e outras que promovam a sua atualização;
- **Higiene e Segurança no Trabalho:** a USI Santa Maria cumpre a legislação e regulamentos relativos à higiene e segurança nos locais de trabalho e acidentes e doenças profissionais e promove um ambiente de trabalho seguro para os seus colaboradores, designadamente fornecendo-lhes formação sobre prevenção e combate aos riscos, planos de emergência interna, planos de catástrofe, etc. Os colaboradores obrigam-se a cumprir as normas e regulamentos relativos à higiene e segurança no trabalho.

10. EDUCAÇÃO E INVESTIGAÇÃO

A participação da USI Santa Maria na educação e investigação é um contributo essencial para a melhoria dos cuidados de saúde prestados. A nossa Missão exige-nos o cumprimento de elevados standards profissionais e éticos no desenvolvimento da investigação clínica, para além do escrupuloso cumprimento de toda a regulamentação aplicável.

10.1. Proteção dos Participantes em Ensaios e Estudos Clínicos

A USI Santa Maria está empenhada em proteger os direitos e a segurança dos doentes que participam na investigação clínica. A participação de doentes na investigação clínica é voluntária, e os participantes são informados, de forma explícita e compreensível, sobre os potenciais riscos e benefícios da sua participação, antes de darem o seu livre consentimento informado para o efeito, sempre que legalmente exigido. Garantimos a privacidade e confidencialidade dos participantes em

	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Elaborado	Conselho de Administração
Homologado	Conselho de Administração	
Dirigido	USI Santa Maria	

ensaios ou estudos clínicos, os quais serão informados sempre que se verificarem novos achados, riscos ou alternativas relativamente à sua situação clínica.

A Comissão de Educação e Investigação, a Comissão de Ética (caso existam) e os colaboradores da USI Santa Maria que desempenham funções de investigadores em ensaios ou estudos monitorizam todas as atividades de investigação clínica, garantindo o cumprimento das normas externas e internas aplicáveis e a proteção dos direitos e da segurança dos doentes envolvidos.

11. INDÚSTRIA E FORNECEDORES

Todas as relações com fornecedores e prestadores de serviços serão conduzidas em termos leais e transparentes, sem prejuízo dos princípios da livre iniciativa e da concorrência. Os critérios de seleção de fornecedores têm em conta, nomeadamente, indicadores económico-financeiros, condições comerciais, qualidade dos produtos/serviços e apoio pós-venda. Serão considerados, também, indicadores de transparência, comportamento ético, prática ambiental e responsabilidade social dos fornecedores.

A USI Santa Maria compromete-se a adotar medidas imediatas e rigorosas, nos casos em que a conduta ética dos seus fornecedores seja questionável, e a não estabelecer nem manter relacionamentos com fornecedores que não estejam alinhados com os valores do presente Código de Conduta.

A colaboração entre a USI Santa Maria e a indústria farmacêutica ou outros fornecedores ou potenciais fornecedores deve ser transparente, não podendo resultar de tal colaboração qualquer compromisso da nossa integridade e objetividade na tomada de decisões clínicas ou relativas à investigação, à formação ou à aquisição de materiais ou equipamentos.

12. GOVERNAÇÃO

A USI Santa Maria pauta a sua atividade, nas suas relações com terceiros, pela lei e pela ética. Cumpre as disposições legais e regulamentares aplicáveis e prossegue o cumprimento da sua Missão. As nossas práticas são monitorizadas e auditadas para garantir a sua conformidade com os standards e melhores práticas.

As nossas políticas e procedimentos de faturação, seja a terceiros pagadores responsáveis, seja a clientes, cumpre o que está legal e contratualmente definido.

CA-REG	EDIÇÃO EM VIGOR REV00 30 MAR 2022	PRÓXIMA EDIÇÃO MAR 2025	PÁGINA 17 de 19
---------------	---	-----------------------------------	---------------------------



USI SANTA MARIA
Unidade de Saúde da Ilha de Santa Maria

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL

REGULAMENTO INTERNO

Elaborado	Conselho de Administração
Homologado	Conselho de Administração
Dirigido	USI Santa Maria

A USI Santa Maria compromete-se a assegurar uma concorrência justa entre fornecedores. A escolha de fornecedores de serviços, materiais ou equipamentos baseia-se sempre em critérios objetivos, incluindo a qualidade, os standards técnicos, o preço, a capacidade para cumprir prazos e a qualidade do serviço e apoio pós-venda.

A gestão financeira da USI Santa Maria e respetivo reporte cumprem as leis e normas aplicáveis e são devidamente auditadas.

A nossa relação com os “acionistas” baseia-se na transparência e rigor e no cumprimento dos compromissos orçamentais e de produção assumidos, consideradas as variáveis de contexto presentes em cada momento.

As ações de comunicação e marketing da USI Santa Maria são desenvolvidas com verdade, precisão e equilíbrio, com um claro compromisso de salvaguarda da privacidade dos nossos clientes e da integridade institucional. Não fazemos promessas nem apresentamos garantias relativamente aos tratamentos que realizamos ou aos seus resultados.

	CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA INSTITUCIONAL	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Elaborado	Conselho de Administração
Homologado	Conselho de Administração	
Dirigido	USI Santa Maria	

PARTE IV – DISPOSIÇÕES FINAIS

13. CUMPRIMENTO

Os colaboradores da USI Santa Maria devem respeitar escrupulosamente a lei, assegurar o cumprimento de todas as normas legais e regulamentos em vigor e os diversos Códigos de Conduta, Ética e Deontologia que lhes sejam destinados.

Os trabalhadores e colaboradores da USI Santa Maria devem proceder ao cumprimento das políticas, procedimentos e instruções de trabalho aprovados pela USI Santa Maria, devendo conhecer os documentos normativos internos que dizem respeito à sua área de atuação.

O incumprimento das disposições constantes do presente Código é suscetível de constituir responsabilidade disciplinar punível nos termos legais, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil, financeira ou criminal a que houver lugar.

14. REVISÃO

O presente Código pode ser revisto, com a participação de todos os colaboradores, a todo o tempo por decisão do Conselho de Administração, e sempre que legalmente pertinente ou necessário.

15. PUBLICAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

O presente Código de Conduta e Ética, após aprovação pelo Conselho de Administração da USI Santa Maria, será publicado e divulgado interna e externamente através dos meios tidos como adequados, entrando em vigor na data da sua publicação.

CA-REG	EDIÇÃO EM VIGOR REV00 30 MAR 2022	PRÓXIMA EDIÇÃO MAR 2025	PÁGINA 19 de 19
---------------	---	-----------------------------------	---------------------------