

UNIDADE DE SAÚDE DA ILHA DAS FLORES



Código de Ética e Conduta

2022

Índice

Preâmbulo
Visão e Missão - Objetivos
Princípios e Valores
Normas de conduta
Formação
Sigilo Profissional
Conflitos de Interesses
Património e Ambiente
Desmaterialização
Divulgação e Informação
Avaliação da qualidade dos serviços
Cumprimento e monitorização
Âmbito de aplicação

Preâmbulo

Aprender para melhorar, uso das melhores práticas, facilitar o acesso aos cuidados de saúde e educar para a saúde são, para a USIFLORES, os princípios chave da sua atuação no meio envolvente, de modo a prestar os melhores cuidados à população que serve. Para melhor servir, a USIFlores adota o presente Código de Conduta Ética que pretende ser um guia orientador na prossecução dos seus objetivos e uma ajuda ao desenvolvimento profissional, pessoal e humano dos seus profissionais.

O Código de Conduta Ética reflete os valores e os princípios estruturantes, designadamente os da legalidade, justiça e imparcialidade, equidade, igualdade, competência, responsabilidade, proporcionalidade, transparência e boa fé, que devem ser adotados pelos profissionais, e clarifica as normas de conduta que os mesmos devem prosseguir nas suas relações profissionais, bem como nas relações estabelecidas com terceiros, nomeadamente com os utentes.

VISÃO E MISSÃO - OBJETIVOS

A USIFlores promove a saúde com base na identificação das necessidades da comunidade, garantindo o acesso a cuidados de saúde primários integrados, preventivos, personalizados e humanizados, ao longo de todo o ciclo vital, criando um forte sentido de responsabilidade e confiança nos colaboradores e nos utentes.

1. A adoção do presente Código permite regular as relações externas e internas que decorrem da prossecução da missão e serviço público da USIFlores, com vista, não apenas, à obtenção de maiores níveis de eficiência, mas também para assegurar uma maior equidade face aos diferentes interesses.

2. Constitui ainda um instrumento de visão e missão, concretizando padrões de atuação que expressam os valores e cultura organizacional, fomentando a confiança por parte de todos os intervenientes e interessados na atividade desta Unidade, aumentando a qualidade da gestão, permitindo reforçar o sentido de missão e contribuir para a interiorização de valores éticos.

3. O presente Código deve ser encarado como um instrumento harmonizador e regulador do trabalho desenvolvido e a desenvolver sendo, deste modo, mais uma das bases de apoio à concretização dos objetivos de modernização e melhoria contínua da qualidade e intervenção da USIFlores. Para tal pressupõe a observância de um alargado conjunto de boas práticas e normas que influenciam e se impõem à atividade de controlo estratégico que se pretende seguir, mediante:

- a. O aperfeiçoamento e a adoção de um sistema eficaz de prevenção e de combate à corrupção e à informalidade;
- b. Minimizar ao máximo o risco de ocorrência de más práticas éticas a nível individual, coletivo e institucional;
- c. Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de referência no decorrer de toda a atividade;
- d. Preservar, manter e incentivar o elevado princípio de sigilo profissional, no acesso, gestão, manutenção e processamento de toda a informação pertinente;
- e. Uma gestão transparente, responsável, criteriosa e prudente;
- f. Manter uma cultura sólida, de acordo com a missão e valores assumidos, sendo potenciais geradores de confiança, transparência, nas relações e de responsabilidade dos atos praticados;

g. Fomentar um elevado grau de consciencialização e de exigências éticas a nível individual, em todo o tipo de relacionamento interno e externo.

Princípios e Valores

Os colaboradores da USIFlores devem pautar o desenvolvimento da sua atividade por princípios que constituem, em si mesmo, um forte elo de ligação entre a visão, missão e valores do sector público, designadamente quanto a ética profissional e ética pessoal, nomeadamente:

- a. Prossecução do interesse público;
 - b. Competência e responsabilidade;
 - c. Profissionalismo e eficiência;
 - d. Isenção e imparcialidade;
 - e. Justiça, 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;
 - l. Não discriminação e proibição de assédio.
2. Todos os colaboradores devem respeitar os padrões das funções que desempenham e da instituição que representam, cumprindo com zelo e eficiência as responsabilidades e deveres que lhe sejam confiados, com vista à maximização das capacidades profissionais e dos resultados obtidos.
 3. Devem estar conscientes da importância dos respetivos deveres e responsabilidades, ter em conta as expectativas de terceiros relativamente à sua conduta dentro de padrões genérica e socialmente aceites e comportar-se de forma a manter e reforçar a confiança e a contribuir para o eficaz funcionamento e a boa imagem da USIFlores.
 4. Em todas as situações será promovida a não discriminação, designadamente, em função do género, da nacionalidade, origem étnica, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica ou condição social, capacidade física ou

orientação sexual, tendo em vista a igualdade de tratamento, de oportunidades e uma atuação justa e imparcial.

5. Em todas as situações será proibida a prática de assédio.

6. A atuação da USIFlores deverá ser coerente, orientada pelas regras da boa-fé, potenciando, para tanto, a transparência da sua atividade e dos resultados a alcançar.

7. Os princípios da lealdade e da colaboração implicam que todos os colaboradores, independentemente da posição hierárquica que ocupam, desempenhem adequadamente e com eficiência as tarefas que lhes são atribuídas, garantindo sempre a total transparência e lisura no relacionamento interpessoal, devendo designadamente, manter informados e facultar toda a informação ou conhecimento necessários ao desenvolvimento de atividades ou tarefas a todos os colegas intervenientes acerca dos trabalhos em curso e fomentar a apresentação de contributos e sugestões de melhoria.

8. Os colaboradores da USIFlores devem promover o bom relacionamento interpessoal, em respeito pelo próximo, de forma a assegurar a existência de relações cordiais. Devem igualmente garantir a transparência e a capacidade de diálogo, consideradas adequadas ao trato pessoal diário com superiores hierárquicos e com colegas.

9. Os princípios referidos anteriormente devem verificar-se no relacionamento do colaborador com todos e com todas as entidades, quer sejam públicas ou privadas.

Normas de conduta

1. No âmbito do relacionamento dos colaboradores entre si e com os cidadãos, os colaboradores da USIFlores devem:

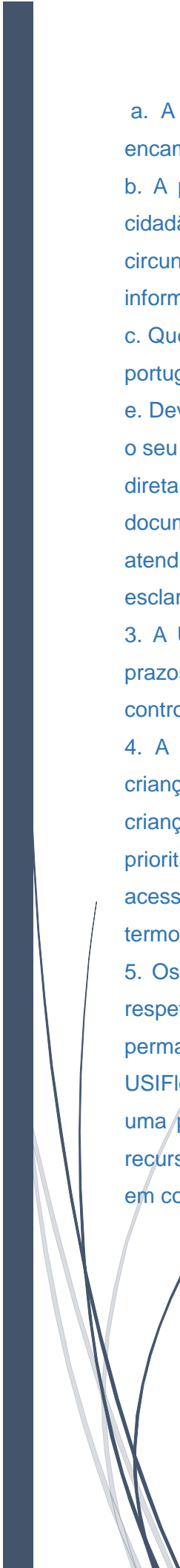
a. Atuar de modo consciencioso, correto, cortês e acessível, garantindo o exercício dos direitos dos cidadãos e o cumprimento dos seus deveres;

b. Promover entre si o espírito de equipa, lealdade, solidariedade e colaboração, com vista ao adequado desempenho da sua missão, atribuições ou tarefas;

c. Pautar as suas relações por critérios de transparência, abertura e respeito no trato social;

d. Reger o seu relacionamento com terceiros por um espírito de estreita cooperação, designadamente através da prestação de informações, sem prejuízo dos deveres de reserva profissional.

2. No atendimento ao público deve ser salvaguardada:

- 
- a. A resposta completa e exata às questões colocadas pelos cidadãos e o seu encaminhamento para os serviços competentes;
 - b. A prestação de informações e de esclarecimentos, de modo a assegurar que o cidadão está consciente dos seus direitos e deveres, tendo sempre presente as suas circunstâncias individuais, designadamente a capacidade para compreender a informação que lhe é prestada;
 - c. Que a informação prestada é compreendida quando o cidadão não domina a língua portuguesa;
 - e. Devem informar os cidadãos sobre os meios através dos quais estes podem exercer o seu direito de participação, o qual é preferencialmente assegurado pela comunicação direta e através de utilização de meios eletrónicos, que permitam o acesso a documentação e informações sobre competências, serviços ou horários de atendimento, apresentação de sugestões ou comentários e envio de pedidos de esclarecimento.
3. A USIFlores deve garantir a celeridade das decisões, sempre em respeito pelos prazos estabelecidos, bem como a adoção de mecanismos internos de alerta e de controlo relativos ao cumprimento de prazos.
 4. A USIFlores respeita as regras de 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.
 5. Os colaboradores devem utilizar um sistema de gestão documental adequado às respetivas tarefas que permita, designadamente, o armazenamento de informação permanentemente atualizada e classificada, a pesquisa e circulação de informação. A USIFlores está comprometida com a desmaterialização de atos e processos através de uma política ativa de paper free, promovendo, assim, uma adequada utilização dos recursos, melhoria da qualidade e do rigor da informação e rapidez de acesso aos dados em condições de segurança e no respeito pela privacidade dos cidadãos.

Formação

A USIFlores compromete-se a dar formação aos seus profissionais nas áreas de maior risco, por forma a minorar os efeitos negativos, tanto para a sua saúde e segurança, como a de terceiros.

Pretende incentivar a procura ativa de formação por parte dos seus profissionais, de modo a fomentar o aperfeiçoamento e a atualização dos seus conhecimentos, tendo em vista a manutenção ou melhoria das suas capacidades profissionais e a prestação de melhores serviços aos utentes e, ao mesmo tempo, criar condições para o seu desenvolvimento profissional e pessoal.

As autorizações para tempo de formação devem salvaguardar o normal funcionamento dos serviços.

Sigilo Profissional

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

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.

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.

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.

Prevalece o cumprimento do dever de omitir ou revelar informação decorrente das regras deontológicas das várias profissões.

O dever de sigilo profissional, considerada a necessidade de garantir a privacidade pessoal dos utentes, mantém-se mesmo após a cessação de funções.

Conflito de Interesses

Todos os colaboradores devem pautar a sua atuação pelo escrupuloso cumprimento dos limites de responsabilidade que lhes estão atribuídos e usar o poder que lhes tenha sido delegado de forma não abusiva, orientado para a consecução dos objetivos da USIFlores e não para a obtenção de vantagens pessoais.

Devem informar os superiores hierárquicos sempre que, no relacionamento com fornecedores, estes tenham ligações diretas ao profissional ou a familiares próximos.

Devem abster-se de exercer quaisquer funções fora da USIFlores sempre que estas atividades ponham em causa o cumprimento dos seus deveres ou possam colidir ou interferir na sua atividade enquanto profissionais desta instituição.

Há conflito de interesses, suscetível de prejudicar o desempenho da missão do organismo ou da instituição e lesar os utentes, sempre que os profissionais tenham interesse pessoal ou patrimonial em decisão que seja da sua competência, em cuja preparação participem ou que de algum modo possam influenciar.

Por interesse pessoal ou patrimonial entende-se qualquer vantagem ou o afastamento de uma desvantagem, ainda que meramente potencial para si próprios ou para outrem.

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. Excetuam-se as que se fundamentem numa mera relação de cortesia e que tenham valor insignificante.

Património e Ambiente

O património da USIFlores deve ser utilizado de forma eficiente e criteriosa na prossecução do interesse institucional e nunca em benefício próprio ou de terceiros.

Os colaboradores devem conservar o seu património, não permitindo a utilização abusiva dos seus recursos materiais, através de manuais de utilização de equipamentos, veículos e instalações. Os colaboradores devem, no exercício da sua atividade, adotar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e as despesas, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis, minimizando o impacto ambiental das suas atividades, promovendo a reciclagem e utilizando os contentores adequados para o efeito. Nesse âmbito a USIFlores tem vindo a adotar medidas que lhe permitam uma maior eficiência no consumo energético, a par da minimização do impacto ambiental da sua atividade assistencial.

Desmaterialização

Desmaterialização de atos e de procedimentos, garantindo que os pedidos, comunicações, notificações e pagamentos entre os interessados e a entidade 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.

Divulgação e Informação

A USIFlores irá divulgar, de forma clara e compreensível, na página eletrónica informação sobre a sua missão e atividade, bem como o Código de Conduta Ética, Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, assim como todos os documentos legais cuja publicação é obrigatória. Divulgará, ainda, informações úteis para os seus profissionais, utentes e demais interessados.

Avaliação da qualidade dos serviços

A USIFlores prevê estabelecer mecanismos que permitam avaliar o grau de satisfação com os serviços prestados, designadamente a disponibilização de questionários anónimos nos sítios da Internet e nos locais de atendimento ao público e a realização de inquéritos ao público em geral, com a divulgação anual dos resultados obtidos.

Cumprimento e monitorização

Todos devem respeitar escrupulosamente a lei, assegurar o cumprimento de todas as normas legais, e estão, ainda, obrigados a cumprir e fazer cumprir as normas e regulamentos em vigor na USIFlores.

Âmbito de aplicação

O Código de Conduta Ética aplica-se a todos os profissionais da USIFLORES independentemente do vínculo contratual, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis, bem como outras normas a que os profissionais estejam obrigados por inerência do exercício das suas funções.

Aprovado por: Conselho Administração

Bruno Miguel Meneses Gonçalves

Carla Sofia Almeida Reis

Esmeralda Maria R. S. Câmara Lourenço

2022-04-11