

# Código de Conduta Ética

---

## PREÂMBULO

O Centro Hospitalar do Alto Ave, EPE (CHAA) foi criado pelo Decreto-Lei n.º50-A/2007, de 28 de Fevereiro.

Enquanto pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, nos termos do disposto no art. 5º do Decreto-Lei n.º 233/2005, de 29 de Dezembro e art. 1º dos Estatutos anexos a este diploma, o CHAA tem por objeto principal a prestação de cuidados de saúde à população, designadamente aos beneficiários do Serviço Nacional de Saúde e aos beneficiários dos subsistemas de saúde, ou de entidades externas que com ele contratualizem a prestação de cuidados de saúde, e a todos os cidadãos em geral; para além deste propósito, o CHAA tem ainda por objeto desenvolver atividades de investigação, formação e ensino, participando ativamente na formação de profissionais de saúde.

Considerando o importante e decisivo papel do CHAA na prestação de cuidados de saúde e promoção do bem-estar da comunidade, importa assegurar que a prossecução do seu interesse público, objetivo e fim último seja efetuada no âmbito do respeito por valores e princípios fundamentais, que melhor sirvam os cidadãos.

## CAPÍTULO I

---

### INTRODUÇÃO

O Código de Conduta Ética constitui um instrumento de visão e missão do CHAA, concretizando padrões de atuação que expressam os valores e cultura organizacionais, fomentando a confiança por parte de todos os intervenientes e interessados na atividade do CHAA, aumentando a qualidade da gestão, permitindo reforçar o sentido de missão, contribuindo para a interiorização de valores éticos

O presente Código de Conduta Ética estabelece o conjunto de princípios e valores em matéria de ética institucional a observar por todos os colaboradores do CHAA, sob a égide do Ministério da Saúde, na prossecução do interesse público multiprofissional, sem prejuízo e no respeito, quando aplicável, das regras deontológicas aprovadas pelas Ordens profissionais correspondentes.

Os princípios orientadores aqui dispostos não substituem as normas deontológicas aprovadas, emitidas e reguladas pelas associações públicas profissionais, em especial as do sector da saúde, como a Ordem dos Médicos, a Ordem dos Médicos-Dentistas, a Ordem dos Enfermeiros, a Ordem dos Farmacêuticos, a Ordem dos Psicólogos e a Ordem dos Nutricionistas, na medida em que, nos termos da respetiva Lei-Quadro, que institui o regime jurídico de criação, organização e funcionamento das associações públicas profissionais, os respetivos estatutos são aprovados por lei e devem regular, entre outras, matérias como os princípios e regras deontológicos.

Reconhece-se a distinção entre, por um lado, a competência das Ordens relativamente ao exercício da atividade específica dos profissionais que representam e, por outro lado, a competência das entidades sob a égide do Ministério da Saúde na prossecução do interesse público multiprofissional no cumprimento da responsabilidade do Estado de garantir o direito à proteção da saúde e da competência do Governo para definir e executar a política de saúde conforme o respetivo programa.

A adoção deste Códigos de Conduta Etica visa contribuir para o correto, digno e adequado desempenho de funções por parte dos trabalhadores, 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.

### O Código de Conduta Ética:

- a) Constitui uma referência para o público, no que respeita aos padrões de conduta do CHAA quer no relacionamento interno entre colaboradores, quer no relacionamento externo, contribuindo para que este seja reconhecido como um exemplo de excelência, integridade, responsabilidade e rigor;
- b) Contribui para o correto, digno e adequado desempenho de funções e prestação de serviço público, para o que estabelece como essencial o aperfeiçoamento da organização e respetivos procedimentos, a par da adoção de um sistema eficaz de prevenção e combate à corrupção e à informalidade;
- c) Representa um compromisso assumido por todos os colaboradores do CHAA cujos órgãos e demais estruturas internas prosseguem o interesse público com respeito dos princípios de igualdade, proporcionalidade, justiça, imparcialidade, reconhecendo os direitos de participação e colaboração dos cidadãos, desenvolvendo a sua atividade e desempenhando a sua função da forma mais eficiente.

O presente Código de Conduta Ética, foi aprovado pelo Conselho de Administração do CHAA, tendo sido chamada a respetiva Comissão de Ética a colaborar ativamente no seu processo de redação.

## CAPÍTULO II

### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O Código de Conduta Ética aplica-se a todos os colaboradores do CHAA, independentemente da natureza do vínculo ou posição hierárquica que ocupem.
2. O disposto no Código de Conduta Ética não prejudica a aplicação de outros regimes jurídicos especiais de atividade ou conduta a que as entidades e os seus colaboradores estejam sujeitos, designadamente a aplicação de regimes legais de boas práticas ou de regras deontológicas dimanadas de associações profissionais.
3. Consideram-se colaboradores, para este efeito, os trabalhadores, prestadores de serviços, mandatários e voluntários, nas áreas em que intervenham prosseguindo a missão e representando o CHAA conforme o princípio da responsabilidade pelo exercício da atividade que se comprometem realizar e o princípio da convergência com a cultura e objetivos institucionais do CHAA.

## CAPÍTULO III

### OBJETIVOS

O presente Código de Conduta Ética visa, essencialmente, contribuir para o correto, digno e adequado desempenho de funções com altos padrões de qualidade e transparência na prestação de serviço público, no âmbito da missão e atribuições do Ministério da Saúde, mediante:

- a. O aperfeiçoamento das instituições e a adoção de um sistema eficaz de prevenção e de combate à corrupção e à informalidade;
- b. A clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício da atividade;
- c. Os mais elevados padrões de reserva e segredo profissional no acesso, gestão e processamento de toda a informação relevante ou sensível;
- d. Uma gestão transparente, responsável, criteriosa e prudente;
- e. A defesa dos interesses e o reforço da confiança dos cidadãos beneficiários e utilizadores dos serviços, assegurando mecanismos de segurança e qualidade.

---

## CAPÍTULO IV

### VALORES E PRINCÍPIOS

O CHAA 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 sector 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.

---

## CAPÍTULO V

### BOAS PRÁTICAS

#### A) Relacionamento dos colaboradores entre si e com os cidadãos

##### 1. Correção e colaboração

Os colaboradores do CHAA 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.

As relações entre os profissionais devem pautar-se reciprocamente pela aplicação de princípios a de lealdade, cortesia, urbanidade, retidão e espírito de cooperação, sempre com o objetivo último de beneficiar os utentes e prestar os melhores cuidados de saúde. Os profissionais do CHAA deverão colaborar mutuamente na implementação das decisões superiormente determinadas, de forma a garantir o melhor desempenho possível e todos os profissionais devem colaborar entre si para o melhoramento contínuo do ambiente de trabalho, contribuindo assim para uma vida profissional e pessoal equilibrada.

##### 2. Atendimento ao público

2.1. No atendimento ao público deve ser salvaguardada:

- a. A resposta completa e exata às questões colocadas pelos cidadãos e o seu encaminhamento, sempre que o assunto em apreço seja da responsabilidade ou competência de outra entidade;

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 e os esclarecimentos para consentir ou aceitar qualquer proposta de intervenção de saúde.

c. Que a informação prestada é compreendida quando o cidadão não domina a língua portuguesa.

2.2. As funções relacionadas com o acolhimento e atendimento ao público devem ser exercidas por colaboradores ou agentes com formação específica.

### 3. Atendimento prioritário a pessoas com incapacidade física ou psíquica.

Os colaboradores do CHAA devem assegurar:

- a. O recurso ao uso de todos os instrumentos que possibilitem o desenvolvimento autónomo e a integração social de todas as pessoas, com especial atenção para as capacidades individuais de natureza física ou psíquica;
- b. O atendimento prioritário de idosos, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário;
- c. O cumprimento da lei no que respeita às condições de acessibilidade dos cidadãos com deficiência, aos espaços públicos, equipamentos coletivos e edifícios públicos.

### 4. Direito de participação.

Todos os colaboradores do CHAA 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.

## B) ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

### 1. Atividade regulamentar

O CHAA através da página da internet (<http://www.chaa.min-saude.pt>), possibilita a participação dos cidadãos na sua atividade regulamentar, quando adequado e em especial nas matérias relativas aos serviços prestados diretamente aos cidadãos.

### 2. Procedimentos relativos a consultas públicas

O CHAA divulga para consulta pública, nos termos legais aplicáveis, os projetos de ato no respetivo sítio da internet, o qual indicará o período de consulta e permitirá a todos os interessados proceder ao envio dos respetivos contributos.

### 3. Prazo de decisão

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

### 4. Sistemas de gestão documental

Os colaboradores do CHAA 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, bem como uma maior segurança, por forma a alcançar uma melhor transparência, gestão e eficácia.

### 5. Competências e formação

- a. O CHAA deve proporcionar aos seus colaboradores toda a formação possível como meio de estes aumentarem as suas competências.

- b. Os colaboradores do CHAA devem procurar adquirir novas competências como forma de atualizar conhecimentos e de credibilizar o serviço que prestam.
- c. As autorizações para tempo de formação devem salvaguardar o normal funcionamento dos serviços, a garantia de substituição do colaborador ou, a título excecional, a antecipação ou adiamento clinicamente aceitável de qualquer ação já programada, quando aplicável, com salvaguarda de uma dotação mínima de profissionais.
- d. Quando aplicável, deverá ser indicado o financiamento ou cofinanciamento suportado por entidade externa com especificação do nome do patrocinador e do montante estimado dos encargos abrangidos.
- e. Todo o colaborador que receba subsídio, patrocínio, subvenção ou qualquer outro valor, bem ou direito avaliável em dinheiro para formação fica obrigado a comunicar esse facto, no prazo de 30 dias, ao CHAA, bem como a referenciar o facto em todo o documento destinado a divulgação pública que emita no âmbito da sua atividade.

## 6. Património e recursos

O CHAA deve conservar o seu património, não permitindo a utilização abusiva dos seus recursos materiais.

## 7. Divulgação e informação

O CHAA deve divulgar de forma clara e compreensível em página da internet toda a informação sobre a sua atividade e missão, bem como os respetivos planos de atividades e de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas, a par do Código de Conduta Ética.

## 8. Desmaterialização de atos e de procedimentos

Todos os pedidos, comunicações, notificações e pagamentos entre os interessados e o CHAA são, sempre que possível, efetuados por meios eletrónicos, com vista a simplificar processos e procedimentos.

## 9. Cruzamento de informações

Sem prejuízo de salvaguarda do dever de confidencialidade, o CHAA, com o objetivo de agilizar os procedimentos decisórios, comunica, sempre que possível, diretamente com todas as demais entidades públicas, nomeadamente, solicitando e rececionando informações de carácter não reservado.

## 10. Incompatibilidades e conflitos de interesses

No âmbito do CHAA 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.

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

## 11. Acumulação de funções

Os colaboradores devem privilegiar a dedicação exclusiva no exercício de cargos públicos, podendo acumular atividades remuneradas ou não remuneradas dentro das condições legalmente estabelecidas.

## 12. Ofertas institucionais

- a. 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.

- b. Excetuam-se do disposto no número anterior as ofertas entregues ou recebidas por força do desempenho das funções em causa que se fundamentem numa mera relação de cortesia ou que tenham valor insignificante.

### 13. Dever de sigilo e confidencialidade e comunicação de irregularidades

- a. Os colaboradores devem observar sigilo, em relação ao exterior, de toda a informação considerada reservada de que tenham conhecimento no exercício das suas funções e, em especial, quando aquela seja de carácter confidencial, nomeadamente, dados pessoais ou outra informação relacionada com pessoas singulares identificáveis.
- b. O dever de sigilo e confidencialidade cede, nos termos legais aplicáveis, perante a obrigação de comunicação ou denúncia de factos relevantes às instâncias externas administrativas reguladoras, inspetivas, policiais e judiciárias.
- c. Prevalece o cumprimento do dever de omitir ou revelar informação decorrente das regras deontológicas das várias profissões.
- d. Devem os colaboradores do CHAA utilizar os meios internos institucionais criados no âmbito da auditoria e controlo interno, para a comunicação de irregularidades, relativamente a factos que violem ou comprometam gravemente o desenvolvimento da atividade da instituição, nomeadamente em caso de:
- i. Violação de princípios e disposições legais, regulamentares e deontológicas por parte dos membros dos órgãos estatutários, colaboradores e fornecedores de bens no exercício dos seus cargos profissionais;
  - ii. Dano, abuso ou desvio relativo ao património do CHAA ou dos cidadãos;
  - iii. Prejuízo à imagem ou reputação do CHAA.
- e. O dever de confidencialidade mantém-se mesmo após a cessação de funções.

### 14. Avaliação da qualidade e dos serviços

Com vista a avaliar o grau de satisfação dos serviços prestados, o CHAA disponibiliza questionários anónimos nos locais de atendimento ao público, bem como procede, pelos mesmos meios, à divulgação anual dos resultados obtidos.

### 15. Auditorias internas e externas

O CHAA 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 na alteração de procedimentos considerada necessária.

### 16. Higiene e segurança no trabalho

A segurança, higiene, saúde e bem-estar dos profissionais é também uma prioridade do CHAA, a quem incumbe promover a sua prevenção, proteção e promoção da saúde soa seus profissionais. Todos os profissionais devem conhecer e cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho, bem como, reportar quaisquer não conformidades verificadas.

### 17. Respeito pelo ambiente e responsabilidade social

Os profissionais do CHAA devem, na medida do possível, promover uma utilização racional e prudente dos meios que são colocados à sua disposição e nas tarefas onde se encontram inseridos, por forma a evitar desperdícios e minimizar quaisquer danos ambientais inevitáveis da atividade, promovendo também a reutilização e reciclagem sempre que tal seja possível e contribuindo assim para a sustentabilidade ecológica e ambiental.

### Bibliografia

- Lei nº15/2014, direitos e deveres dos doentes
- Despacho nº 9456-C/2014.

**Edições / Revisões**

Edição	Revisão	Elaborado / Revisto	Aprovado	Data	Homologação	Data
1	0	Comissão de Ética – João Reis	EC – Maria José Costeira	06.05.2015	CA – Delfim Rodrigues	13.05.2015
<b>Próxima Revisão</b>		3 anos após homologação				