



Unidade Local de Saúde  
de Castelo Branco, EPE



Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE

Reunião do Conselho de Administração de

31.3.2016

Deliberação:

*[Handwritten signatures and initials]*

MAR  
2016

PROCEDIMENTO DE GESTÃO	PG.03.02
CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016



Elaborado:	Revisto:	Aprovado:
		Conselho de Administração

<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

<b>ÍNDICE</b>	<b>PÁG.</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>1º - Ambito de Aplicação</b>	<b>5</b>
<b>2º - Objectivos</b>	<b>5</b>
<b>3º - Legislação – Divulgação – Internet /Intranet</b>	<b>6</b>
<b>4º - Valores – Princípios Fundamentais</b>	<b>7</b>
<b>4.1 – Prossecução do Interesse Público</b>	<b>7</b>
<b>4.2 – Igualdade – Imparcialidade – Isenção - Incompatibilidades</b>	<b>8</b>
a) - Igualdade	8
a) - Imparcialidade - Isenção	8
a) - Incompatibilidades	8
<b>4.3 – Competência – Justiça - Responsabilidade</b>	<b>9</b>
<b>4.4 – Profissionalismo – Lealdade – Verdade – Humanismo - Integridade</b>	<b>9</b>
a) - Profissionalismo	9
b) - Lealdade – Verdade - Humanismo	9
c) - Integridade	10
i) - Conflito de interesses	10
ii) - Impedimentos	10
iii) - Regime de Ofertas	10
<b>4.5 – Respeito – Boa-fé - Cortesia</b>	<b>11</b>
<b>4.6 – Atendimento – Colaboração e Participação</b>	<b>11</b>
<b>4.7 – Transparência – Desmaterialização – Qualidade – Boas-práticas</b>	<b>12</b>
<b>5º - Relações Externas</b>	<b>13</b>
a) - Utentes	13
b) - Fornecedores	13
c) – Organismos e Instituições	13
<b>6º - Defesa do Património</b>	<b>14</b>
<b>7º - Respeito pelo Ambiente e Sustentabilidade</b>	<b>14</b>
<b>8º - Confidencialidade e Segredo Profissional</b>	<b>14</b>
<b>9º - Formação</b>	<b>16</b>
<b>10º - Auditoria e Controlo</b>	<b>16</b>
<b>11º - Acção Disciplinar</b>	<b>17</b>

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração

<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

## INTRODUÇÃO

A Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE, doravante designada ULSCB, tem como missão sob a tutela do Ministério da Saúde nos termos dos respectivos Estatutos a promoção da saúde, prevenção da doença e prestação de cuidados de saúde diferenciados / especializados, de forma abrangente, personalizada e integrada, procurando actuar em tempo útil, com qualidade e equidade.

Na prossecução da sua missão desenvolvida através da conduta ética dos seus serviços assumem especial relevância, valores e princípios básicos, fulcrais e determinantes:

- a) – O respeito pela vida e dignidade da pessoa humana;
- b) – A defesa dos interesses legalmente protegidos dos cidadãos;
- c) – A equidade e respeito pelos direitos dos utentes do Serviço Nacional de Saúde;
- d) – O rigor, integridade e transparência no desempenho e gestão dos serviços;
- e) – A inovação, eficácia e eficiência no cumprimento e interesse do serviço público.

O Código de Conduta Ética da ULSCB constitui um instrumento de visão e missão de todos os seus serviços e profissionais, concretizando padrões de atuação que expressem os valores e cultura da Organização, fomentem a confiança por parte de todos os intervenientes e interessados na atividade da Entidade, aumentem a qualidade da gestão, permitindo reforçar o sentido de missão, contribuindo para a interiorização de valores éticos na prossecução do interesse público e direito à protecção da saúde dos utentes.

As instituições de saúde enquanto instituições que prosseguem na sua missão a prestação de cuidados de saúde, o ensino e a investigação clínicas assumem relevo superior, nos termos em que o tratamento destes temas é feito de uma forma mais exigente que para a generalidade das outras organizações, ou não estivesse em causa o bem mais precioso a todos – a Vida.

A existência deste código, na esteira dos valores institucionais defendidos no art.º 8º do Regulamento Interno da ULSCB vem assim estabelecer, orientações de conduta claras para todos os profissionais e em particular, para todos os órgãos e quadros dirigentes. Estes

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração

<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

últimos, com destaque para o Conselho de Administração, serão sempre exemplos determinantes no estabelecimento do padrão de conduta institucional e cultura da entidade.

É este o propósito do presente Código de Conduta Ética, que, em cumprimento do preconizado no Despacho do Ministro da Saúde 9456-C/2014 de 21.07, consagra um conjunto de princípios orientadores e valores fundamentais a observar na ULSCB.

Os princípios, valores e comportamentos estabelecidos no presente Código de Conduta Ética, devem ser seguidos contínua e escrupulosamente por todos aqueles que trabalham na ULSCB independentemente do vínculo laboral ou hierarquia, bem como, por todos aqueles que com a instituição mantêm relações de interligação, independentemente da sua natureza ou motivação, constituindo estes aspectos impulso para o cumprimento integral da missão e da responsabilidade social, com as quais a ULSCB se comprometeu, garantindo também a defesa da sua imagem institucional.

As normas vertidas neste Código constituem, pois, padrões de conduta que não prejudicam nem colidem com a aplicação simultânea de outros instrumentos legais ou regulamentares, bem assim, outras normas de boas práticas ou regras deontológicas a que os profissionais estejam obrigados por inerência do exercício das suas funções ou da sua profissão.

## 1.º - AMBITO DE APLICAÇÃO

1 - O presente Código de Ética aplica-se a todos os profissionais e colaboradores da ULSCB, independentemente do vínculo laboral ou hierarquia que ocupam, regime ou duração de trabalho, carácter transitório, eventual ou permanente da sua condição laboral, bem como, a todos aqueles que com a instituição mantêm relações de interligação, independentemente da sua natureza ou motivação, sem prejuízo da observação de outras normas de boas práticas ou regras deontológicas a que os profissionais estejam obrigados por inerência do exercício das suas funções ou da sua profissão.

2 - Para os efeitos do disposto no presente código, entende-se por:

a) – “Utentes” - Pessoas singulares a quem a ULSCB presta cuidados de saúde e/ou pratica meios complementares de diagnóstico e terapêutica;

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração

<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

**b) – “Profissionais”** – Pessoas singulares que exercem actividade profissional na ULSCB e à qual se encontram vinculados através de contrato de trabalho;

**c) – “Colaboradores”** – Pessoas singulares que não tendo contrato de trabalho com a ULSCB, exercem nela funções de carácter institucional, social, estágio técnico profissional, estágio curricular escolar ou em regime de voluntariado;

**d) - “Fornecedores”** - Pessoas singulares ou colectivas que fornecem equipamentos, produtos ou prestam serviços à ULSCB;

**e) - “Parceiros”** – Pessoas singulares ou colectivas com quem a ULSCB se relaciona na sua actividade empresarial, comercial, institucional ou de cidadania, incluindo os cidadãos em geral, empresas, entidades de supervisão e fiscalização, organismos e serviços públicos, entidades hospitalares e de saúde, representantes de associações de doentes e profissionais, instituições de ensino e outras com quem a ULSCB interage.

## 2.º - OBJECTIVOS

O Código de Conduta Ética da ULSCB visa, essencialmente, contribuir para o correcto, digno e adequado desempenho profissional de todos os que na instituição trabalham ou com ela se relacionam, sejam particulares ou organismos externos, exercendo a actividade com total transparência no exercício, procurando em cada momento atingir a máxima qualidade possível na prestação do serviço público, com particular motivação centrada na prestação de cuidados de saúde de nível superior.

Constituem objectivos centrais e compromisso da ULSCB, através do Código de Conduta Ética:

- a) - O aperfeiçoamento da instituição e a adopção de um sistema eficaz de prevenção de combate à corrupção e riscos conexos;
- b) – A clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício da actividade;

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração



<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

c) – A produção dos actos e informação nos procedimentos de forma atempada, rigorosa e adequada, de acordo com as melhores práticas - "legis artis" - e seguindo as regras deontológicas a observar por cada profissão;

d) – Uma gestão administrativa responsável, prudente, criteriosa, rigorosa e transparente;

e) – A defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, reforçando a sua confiança na instituição e profissionais, assegurando mecanismos de segurança e qualidade.

### 3.º - LEGISLAÇÃO – DIVULGAÇÃO – INTERNET / INTRANET

1 - A ULSCB e todos os seus profissionais e colaboradores comprometem-se a garantir, em todas as suas actividades, a total conformidade com a legislação nacional e internacional vigente.

2 - Os profissionais e colaboradores nunca devem executar em nome ULSCB qualquer acção que viole a legislação ou os regulamentos aplicáveis à sua actividade.

3 – A ULSCB deve prestar às autoridades de supervisão e fiscalização toda a colaboração ao seu alcance, satisfazendo as solicitações que lhe forem dirigidas e facilitando o exercício das suas competências de supervisão com total e inteira transparência.

4 – A ULSCB garante a divulgação de forma clara e compreensível e a disponibilização do Código de Conduta Ética a todos os profissionais e colaboradores através do seu sitio na Internet: <http://www.ulscb.min-saude.pt> e "intranet", bem como outros locais recomendados na legislação em vigor, por forma a garantir que todos têm o devido conhecimento, para o desenvolvimento de uma actuação responsável.

5 – A ULSCB garante a disponibilização e publicação de informação sobre a sua actividade e missão, planos de actividades, relatórios de conteúdo não reservado ou não confidencial, regulamentos e códigos no seu sitio da internet - <http://www.ulscb.min-saude.pt> – bem como, o acesso ao Código de Conduta Ética a todos os utentes, fornecedores e restantes parceiros, que nele manifestem o seu interesse.

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração

<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

6 – A ULSCB garante a resolução e as dúvidas das questões de ética, através da sua Comissão de Ética e do apoio do seu Serviço Jurídico e de Contencioso.

7 - A abordagem da instituição na implementação deste Código de Conduta Ética será proactiva, aberta e complementada por alterações adequadas que vierem, eventualmente, no futuro a mostrar-se necessárias.

8 – A ULSCB assume este Código de Conduta Ética como um instrumento privilegiado na resolução das questões éticas, garantindo a sua conformidade com as práticas legais existentes e demais regras de conduta deontológica profissionais.

## 4.º - VALORES - PRINCIPIOS FUNDAMENTAIS

São valores e princípios fundamentais da ULSCB:

- PROSSECUÇÃO DO INTERESSE PÚBLICO;
- IGUALDADE, IMPARCIALIDADE, ISENÇÃO, INCOMPATIBILIDADES;
- COMPETÊNCIA, JUSTIÇA E RESPONSABILIDADE;
- PROFISSIONALISMO, LEALDADE, VERDADE, HUMANISMO E INTEGRIDADE;
- RESPEITO, BOA-FÉ E CORTESIA;
- COLABORAÇÃO E PARTICIPAÇÃO;
- TRANSPARÊNCIA, DESMATERIALIZAÇÃO, QUALIDADE E BOAS PRÁTICAS;

### 4.1. PROSSECUÇÃO DO INTERESSE PÚBLICO

- Os profissionais e colaboradores da ULSCB devem exercer as suas funções exclusivamente subordinados ao interesse do serviço público prosseguido pela instituição e que esta presta e, actuar com elevado espírito de missão.

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração



<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

- Os profissionais e colaboradores da ULSCB prosseguem o interesse público, orientando a sua actuação segundo critérios de rigor e objectividade, tendo em vista proporcionar à população da sua área de influência serviços de elevada qualidade e excelência.

## 4.2. IGUALDADE – IMPARCIALIDADE – ISENÇÃO – INCOMPATIBILIDADES

### a) – Igualdade

- A ULSCB promove o respeito pela objectividade e igualdade de oportunidades, sendo que todas as práticas, políticas e procedimentos laborais devem ser orientados no sentido de impedir a discriminação ou o tratamento diferenciado de todos (*profissionais, colaboradores, utentes, fornecedores e parceiros*) em função da raça, género, orientação sexual, credo, estado civil, deficiência física ou opiniões de outra natureza, origem geográfica, étnica ou condição social, naturalidade ou associação sindical.

### b) – Imparcialidade - Isenção

- Os profissionais e colaboradores da ULSCB devem no desempenho da sua actividade profissional ser imparciais e isentos nos seus juízos, opiniões e decisões.

Cabe aos profissionais e colaboradores informar os seus responsáveis de qualquer situação irregular que beneficie terceiros em prejuízo de outrem ou da própria ULSCB, sem existência de justificação para tal.

### c) – Incompatibilidades

- Os profissionais e colaboradores da ULSCB devem escusar-se de intervir em processos de tomada de decisão que envolvam, directa ou indirectamente, organizações com as quais tenham interesses, colaborem ou tenham colaborado em passado recente, assim como, nos que digam respeito directa ou indirectamente, a pessoas ou entidades a quem estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco ou afinidade.

- Os profissionais e colaboradores da ULSCB apenas podem acumular funções remuneradas ou não remuneradas, nas situações não impedidas ou nas situações autorizadas pela legislação em vigor.

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração

<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

#### **4.3. COMPETÊNCIA - JUSTIÇA - RESPONSABILIDADE**

- Os profissionais e colaboradores devem respeitar e fomentar os valores da ULSCB promovendo a cooperação, a justiça e a responsabilidade institucional.
- Os profissionais e colaboradores devem adoptar uma conduta competente, correcta e responsável que os prestigie a si próprios e á ULSCB, usar de reserva, urbanidade e discrição e prevenir quaisquer acções susceptíveis de desprestigiar e comprometer a instituição.
- Os profissionais e colaboradores devem cumprir as suas obrigações de forma, competente, justa, responsável e zelosa, procurando o rigor, a sustentação técnica e a excelência de desempenho, mesmo quando em circunstâncias difíceis.

#### **4.4. PROFISSIONALISMO – LEALDADE – VERDADE – HUMANISMO - INTEGRIDADE**

##### **a) – Profissionalismo**

- Os profissionais e colaboradores devem respeitar as funções que desempenham, cumprindo com zelo, lealdade e eficiência as responsabilidades e deveres que lhes sejam cometidos, com vista à maximização das capacidades profissionais e resultados obtidos.
- Os profissionais e colaboradores devem salvaguardar a prestação de informações e de esclarecimentos encaminhando-os para os serviços competentes.
- Os profissionais e colaboradores devem assegurar-se no desempenho das suas funções, nomeadamente, quanto aos direitos e deveres, que os utentes os compreendem e compreendem a informação que lhes é prestada.

##### **b) – Lealdade – Verdade - Humanismo**

- Os profissionais e colaboradores devem ser leais entre si, independentemente das hierarquias que ocupam, actuando com correcção e verdade em todos os procedimentos segundo os princípios do humanismo, usar de total lealdade para com os utentes e instituições, desempenhando as funções sempre com respeito pela subordinação aos objectivos do serviço, órgão e instituição.

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração

<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

- Os profissionais e colaboradores devem contribuir para a criação e manutenção de um bom ambiente de trabalho, colaborando entre si, partilhando conhecimentos e informação, desenvolvendo um salutar espírito de equipa, colaboração e motivação com o fim de obter resultados de qualidade e excelência.

**c) – Integridade**

**i) - Conflito de interesses**

- Existe conflito de interesses, suscetível de prejudicar o desempenho da missão da ULSCB e lesar os utentes, sempre que os profissionais e colaboradores tenham interesse em matéria que possa influenciar ou aparentar influenciar, o desempenho imparcial das suas funções.

- Por interesse entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio ou para terceiros.

- Os profissionais e colaboradores devem pois, pautar a sua actividade por critérios de honestidade pessoal e integridade de carácter, devendo sempre actuar pautados por um quadro de rigor, boa-fé e transparência, agindo com correcção e retidão, abstenendo-se em cada momento, de criar situações irregulares ou manter situações de favor, de forma a contribuir para a prevenção de riscos de corrupção e infracções conexas.

**ii) – Impedimentos**

- Os profissionais e colaboradores devem abster-se de tomar decisões quando estejam em situação de impedimento, conflito de interesses ou em situação que possa constituir fundamento de escusa ou de suspeição.

**iii) – Regime de ofertas**

- Os profissionais e colaboradores não podem, pelo exercício das suas funções, solicitar, receber ou aceitar para si ou para terceiros, quaisquer benefícios, ofertas, dádivas, gratificações, presentes ou recompensas de qualquer natureza, salvo as que se fundamentem numa mera relação de cortesia e que tenham um valor considerado insignificante, de forma a contribuir para a prevenção de riscos de corrupção e infracções conexas.

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração

<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

#### 4.5. RESPEITO – BOA-FÉ - CORTESIA

- Os profissionais e colaboradores devem na sua actividade pautar o relacionamento entre si e com os utente, com respeito, espírito de colaboração e ajuda, disponibilidade, eficiência, correcção, boa-fé e cortesia, garantindo que actuam de modo a assegurar o exercício dos direitos dos cidadãos, bem como, o cumprimento dos deveres.

#### 4.6. ATENDIMENTO - COLABORAÇÃO E PARTICIPAÇÃO

a) - A ULSCB garante o atendimento prioritário de idosos, grávidas, crianças, pessoas com deficiência ou incapacidade notória, pessoas acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades clínicas de atendimento prioritário, 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.

b) - O atendimento no serviço de urgência é efectuado seguindo o sistema de Triagem Clínica de Manchester.

c) - A ULSCB procederá sempre que possível de acordo com o legalmente instituído relativamente ao regime de consultas, observando nomeadamente, os tempos de resposta estipulados.

d) - A ULSCB no relacionamento com os cidadãos e a fim destes poderem exercer o seu direito cívico de participação e reclamação, privilegiar a utilização dos meios electrónicos, de forma a que lhes seja garantido o acesso a documentação não nominativa (*no respeito pelo regime legal da protecção de dados*), informação sobre competências, serviços e 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.

O contacto privilegiado é realizado através do sitio da internet: <http://www.ulscb.min-saude.pt> – ou do correio electrónico do gabinete do cidadão: [gab.utente@ulscb.min-saude.pt](mailto:gab.utente@ulscb.min-saude.pt) - ou, [gab.cidadao@ulscb.min-saude.pt](mailto:gab.cidadao@ulscb.min-saude.pt).

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração

<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

e) - A ULSCB garante a implementação de regras de conduta ética nos sistemas de gestão documental clínica e administrativa de forma a que o armazenamento da informação esteja permanentemente atualizada e classificada, adoptando sempre que possível e os sistemas o permitam, mecanismos internos de alerta e de controlo relativos ao cumprimento de prazos e, para com isso, melhor satisfazer os cidadãos e assim alcançar maior e melhor transparência, gestão e eficácia.

f) – Todos os profissionais e colaboradores exercem a sua actividade em regime de colaboração institucional

#### **4.7. TRANSPARÊNCIA - DESMATERIALIZAÇÃO - QUALIDADE E BOAS-PRÁTICAS**

a) - Os profissionais e colaboradores da ULSCB no âmbito dos objectivos centrais e compromisso assumidos pela instituição, obrigam-se a proceder na produção de actos clínicos ou administrativos e informação nos procedimentos, de forma atempada, transparente, rigorosa, adequada e de acordo com as melhores práticas, garantindo a melhor qualidade nos serviços prestados.

b) - A ULSCB obriga-se à 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.

c) - A ULSCB deve promover o 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.

d) - A ULSCB por forma a efectuar a avaliação da qualidade dos serviços, obriga-se a estabelecer mecanismos que permitam avaliar o grau de satisfação dos serviços prestados por si, designadamente, através da realização de questionários anónimos disponíveis no seu sítio da Internet - <http://www.ulscb.min-saude.pt> e/ou [gab.cidadao@ulscb.min-saude.pt](mailto:gab.cidadao@ulscb.min-saude.pt) e locais de atendimento ao público, realização de inquéritos ao público em geral, com a divulgação anual dos resultados obtidos.

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração

<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

## 5.º - RELAÇÕES EXTERNAS

Todos os profissionais e colaboradores da ULSCB devem no exercício das suas funções agir com elevado profissionalismo, integridade, honestidade, respeito, lealdade, transparência e correcção para com os utentes, fornecedores e demais organismos e instituições externas, actuando de forma a proporcionar-lhes um serviço de qualidade, apoio eficaz e eficiente, proporcionando-lhes a serenidade necessária para o exercício dos seus direitos e cumprimento dos seus deveres.

### a) – Utentes

- Ao utente deve ser assegurado, com total transparência, o apoio, a informação ou o esclarecimento que seja solicitado sobre qualquer assunto que lhe diga respeito ou sobre o qual tenha interesse directo, pessoal e legítimo. Os profissionais devem evidenciar elevado profissionalismo, disponibilidade, respeito e delicadeza no trato com os utentes, actuando sistematicamente por forma a proporcionar-lhes um bom serviço de atendimento, apoio eficaz e eficiente.

### b) – Fornecedores

- A ULSCB deve pautar a relação com os seus fornecedores subjugada aos princípios da equidade e igualdade de oportunidades, devendo para isso, respeitar os princípios da contratação pública, designadamente os da transparência e concorrência, cumprindo integralmente os seus compromissos contratuais e elaborando claramente os cadernos de encargos e contratos sem ambiguidades ou omissões de relevo.

### c) – Organismos e Instituições

- A ULSCB, através de profissionais ou colaboradores indicados e qualificados para o efeito, deve prestar aos organismos e instituições, às autoridades e entidades públicas, toda a colaboração solicitada ou que se apresente útil e necessária, abstendo-se de praticar actos susceptíveis de impedir o exercício das respectivas competências.

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração



<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

- É proibido prestar, induzir ou fornecer declarações falsas ou incorrectas às autoridades, organismos e instituições externas.

## 6.º - DEFESA DO PATRIMÓNIO

- Os profissionais e colaboradores devem zelar pela protecção e bom estado de conservação do património da ULSCB, não permitindo a utilização abusiva de materiais ou equipamentos, fazendo uma utilização criteriosa e adequada dos bens que lhes são facultados, adoptando as medidas adequadas a minimizar os custos, de forma a promover a eficiência e a evitar o desperdício;
- Está vedada a utilização, directa ou indirecta, de quaisquer bens da ULSCB para fins diferentes dos da prossecução do interesse institucional ou público.

## 7.º - RESPEITO PELO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

- Os profissionais e colaboradores da ULSCB no exercício das suas funções devem promover uma utilização racional dos meios que são colocados à sua disposição por forma a evitar desperdícios e danos ambientais, praticando a reutilização e reciclagem sempre que tal seja possível.

## 8.º - CONFIDENCIALIDADE E SEGREDO PROFISSIONAL

- a) - Os profissionais e colaboradores da ULSCB devem cumprir com o máximo rigor as normas legais e as orientações das entidades competentes em matéria de protecção de dados pessoais, nomeadamente, observando o respeito do segredo profissional no acesso, gestão e processamento de informação clínica dos utentes.

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração

<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

b) - Nos termos da legislação vigente sobre segredo profissional, o relacionamento da ULSCB através dos seus profissionais com os doentes, deve pautar-se pela observância de uma estrita confidencialidade e pelo cumprimento dos deveres que sobre os profissionais impendem, designadamente, o dever de não divulgar, revelar ou utilizar informações sobre factos e pessoas, a não ser mediante autorização expressa dos próprios ou quando a lei o permita.

c) - Nos contactos com os utentes e com o público em geral e sem prejuízo do dever de sigilo, os profissionais estão sujeitos à máxima discrição e particular cautela, tanto na forma e conteúdo, como nos meios utilizados para a transmissão da informação.

d) - O dever de sigilo profissional mantêm-se para todos os profissionais e colaboradores da ULSCB, mesmo em caso de aposentação ou cessação das funções ou serviços prestados.

e) - Os profissionais e colaboradores da ULSCB devem ainda guardar sigilo relativamente a todos os factos respeitantes à instituição de que tenham ou tenham tido conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas. Este dever é especialmente aplicável aos profissionais e colaboradores que tenham acesso a informação com carácter reservado, ou classificada como de confidencial.

f) - É ainda obrigação de sigilo a reserva sobre factos pessoais da vida de outros profissionais ou colaboradores que por força da actividade desenvolvida sejam do conhecimento de apenas alguns.

g) - O dever de sigilo e confidencialidade cede ou pode ceder, nos termos previstos na lei e quando esta o determinar, nomeadamente, quando em causa esteja a comunicação ou denúncia de factos a instancias externas com funções de regulação, inspectivas, policiais ou judiciais, desde que em processos devidamente identificados e autorizados.

h) - O dever de sigilo profissional não deve, sem prejuízo da legislação aplicável, impedir a comunicação de irregularidades, nomeadamente, situações que configurem erros ou omissões que possam prejudicar os destinatários da atuação da instituição, ou a condução de ações no âmbito do controlo interno para melhoria contínua da qualidade.

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração

<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

i) – Em caso de conflito prevalece o cumprimento do dever de omitir ou revelar informação decorrente das regras deontológicas das várias profissões.

## 9.º - FORMAÇÃO

- A ULSCB deve proporcionar e fomentar aos profissionais e colaboradores a aquisição de novas competências, como forma de atualizar conhecimentos, apelar aos princípios e valores deste código e de credibilizar o serviço que prestam, dotando-o de maior qualidade.

## 10.º - AUDITORIA E CONTROLO

- A ULSCB procede a avaliações regulares dos procedimentos utilizados no âmbito da sua atividade, com vista a uma atuação mais eficiente e menos burocratizada, devendo os resultados dessa avaliação ser reflectidos na alteração dos procedimentos que se mostrem necessários.

- A ULSCB garante ainda os mecanismos que defendam os trabalhadores e os utilizadores dos serviços, através do controlo interno de irregularidades, considerando estas como os factos que violem ou comprometam gravemente o cumprimento dos princípios legais, técnicos, regulamentares, éticos e deontológicos a que estão vinculados os profissionais e colaboradores no cumprimento das respetivas funções profissionais, a preservação do património da entidade, bem como, as situações suscetíveis de configurar abuso de autoridade ou má gestão.

- Para o efeito do disposto nos pontos anteriores e percepção do grau de cumprimento das disposições do Código de Conduta Ética, a ULSCB assegura procedimentos normalizados de salvaguarda relativamente a todos o processos de recepção, registo, apreciação e decisão, por forma a que as garantias de confidencialidade e isenção no tratamento, sejam permanentemente asseguradas.

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração

<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO</b>	<b>PG.03.02</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUTA DE ÉTICA</b>	Edição n.º 02
	Revisão: 31/03/2016

- Todas as sugestões e alterações de procedimentos necessários com vista à melhoria, eficácia e eficiência dos serviços da ULSCB, são remetidas pelos diferentes serviços da instituição ao Serviço de Auditoria Interna para reformulação em articulação com o Serviço Jurídico e de Contencioso, após respectiva validação pelo Conselho de Administração.

## 11.º - ACÇÃO DISCIPLINAR

A infracção ou o incumprimento das normas previstos neste Código é susceptível de constituir responsabilidade disciplinar nos termos legais, sem prejuízo de eventual responsabilidade civil e criminal a que haja lugar.

Castelo Branco, 24 de Março de 2016.

O Conselho de Administração

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisto:</b>	<b>Aprovado:</b>
		Conselho de Administração