



Perto de Si

Código de Conduta Ética

2016

# Índice

|   |    |
|---|----|
| Mensagem do Presidente.....                                 | 2  |
| Preâmbulo.....  | 3  |
| Visão.....  | 4  |
| Missão .....  | 4  |
| Atribuições .....   | 4  |
| Valores fundamentais.....                                   | 5  |
| Âmbito de aplicação .....                                   | 19 |
| Cumprimento e monitorização do Código de Conduta Ética..... | 19 |



# Mensagem do Presidente

Desde há uma década e não como fruto de um mero acaso, ou de experiências de circunstância, a Unidade Local de Saúde de Matosinhos (ULSM) tem marcado, de forma pioneira, a gestão integrada dos Cuidados de Saúde, na sua multiplicidade. Com a implantação deste modelo mudaram conceitos e mentalidades, quer dos grupos profissionais, que no quotidiano dão o seu melhor, quer dos utentes, cujos índices de satisfação - recentemente conhecidos - nos levam a equacionar novos patamares de evolução.

Pioneira e precursora, a ULSM absorve hoje a que é a grande Reforma dos Cuidados Primários de Saúde, não só com novas siglas, organismos e procedimentos, que compuseram, na prática, o trajeto que esta instituição foi cerzindo ao longo dos anos, mas com a realidade do nosso quotidiano.

Vivemos uma etapa consolidada, mas igualmente - e fruto do tempo adverso que o país atravessa - um momento de procura constante de equilíbrio e harmonia entre os direitos dos utentes e o espírito com que nasceu o Serviço Nacional de Saúde e a forma de manter todo o ânimo e profissionalismo entre os diversos grupos que aqui prestam o seu trabalho.

Queremos fazer a simbiose entre cuidados de qualidade, por um lado, e realização profissional, por outro. Tudo num quadro de contenção, mas a que não falta o essencial!

Da consulta no centro de saúde, à observação e diagnóstico hospitalar, do imenso trabalho das equipas domiciliárias, do apoio e intercâmbio com a autarquia, escolas e organismos da sociedade, a ULSM tem feito um caminho de integração e identidade entre a saúde e as realidades socioculturais do concelho.

Hoje, temos uma noção clara do papel das novas e modernas tecnologias, colocando-as ao serviço da Saúde, da informação à comunidade, até ao papel que uma imensa rede virtual pode alcançar, no contexto da comunicação e dos procedimentos entre profissionais, que compõem a realidade desta nossa ULSM.

Todas as épocas e em particular as de maior constrangimento financeiro têm o condão inato de despertar oportunidades e procurar a excelência. A criatividade está, de facto, no nosso ADN. Encontrámos soluções de comunicação interna e abrimos a grande janela global, que hoje é a nossa página na Web, onde respiramos o que somos e mostramos um trabalho visível, tangível, mensurável.

Temos mais e melhor saúde! E o aperfeiçoamento das técnicas informáticas, que permitem a comunicação intra e extra ULSM, são concebidas através de fórmulas simples de agilização de procedimentos, simplificando o dia-a-dia. É fácil imaginar a evolução que acontece quando, no telemóvel de cada utente, surge agora a informação sobre a data da consulta que aguarda, numa lógica que precede e faz adivinhar o nosso caminho futuro.

E se o passado tem a marca do pioneirismo, o presente revela a mesma interação entre qualidade dos Cuidados de Saúde prestados e a vanguarda onde assenta, para todos os efeitos, a capacidade de esta equipa ambicionar mais e melhor.

Seja no conforto da Consulta Externa hospitalar, na melhoria das instalações em geral, na evolução ímpar da nossa Cirurgia de Ambulatório, no renovado Hospital de Dia e nos índices que vamos impulsionar para que a saúde, tal como o imenso mar deste concelho, seja horizonte acrescido da nossa atuação. Estamos conscientes do ponto de partida, cientes da plataforma de chegada, de modo a fazer, de facto, da saúde um bem perene, em Matosinhos. Por norma, as promessas têm laivos de desconfiança. Por isso não entram no nosso vocabulário. Faremos e daremos o melhor, cientes da existência de toda uma comunidade alargada, que se habituou a confiar em nós e com a consciência que temos todos de ajustar comportamentos, em prol das atuais e futuras gerações.

A história mostra-nos que, da conduta de cada um, depende o destino de todos!

E o destino é, para nós, o melhor que puder estar ao nosso alcance!

Viva com saúde!

Victor Herdeiro

# Preâmbulo

Aprender para melhorar, uso das melhores práticas, facilitar o acesso aos cuidados de saúde e educar para a saúde são, para a ULSM – Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE, os princípios chave da sua atuação no meio envolvente, de modo a prestar os melhores cuidados à população que serve.

Para melhor servir, a ULSM 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 das suas profissionais e dos seus profissionais.

A ULSM tem como atribuições a prestação de cuidados de saúde primários, diferenciados e continuados à população do concelho de Matosinhos, assegurar as atividades de saúde pública e os meios necessários ao exercício das competências da autoridade de saúde na área geográfica por ela abrangida e participar no processo de formação pré e pós-graduada de profissionais do sector, mediante a celebração de acordos com as entidades competentes.

O Código de Conduta Ética reflete os valores fundamentais e os princípios estruturantes que devem ser adotados pelas profissionais e pelos profissionais da ULSM, e clarifica as normas de conduta que as mesmas e os mesmos devem prosseguir nas suas relações profissionais, bem como nas relações estabelecidas com terceiros, nomeadamente com as utentes e os utentes.



## Visão

A ULSM tem como excelência a prestação de cuidados de saúde integrados, assumindo-se como modelo de referência para outros prestadores de cuidados de saúde.

## Missão

A ULSM identifica as necessidades em saúde da população da sua área de influência. Tem como objetivo prestar um serviço global, integrado e personalizado, com acesso em tempo útil, de excelência técnica e científica ao longo do ciclo vital, criando um sentido de vinculação e confiança nos colaboradores e nos clientes.

## Atribuições

A ULSM tem como atribuições a prestação de cuidados de saúde primários, diferenciados e continuados à população do concelho de Matosinhos, assegurar as atividades de saúde pública e os meios necessários ao exercício das competências da autoridade de saúde na área geográfica por ela abrangida e participar no processo de formação pré e pós-graduada de profissionais do sector, mediante a celebração de acordos com as entidades competentes.

Perto de Todos



## Valores fundamentais

### i. Valor primordial da vida e dignidade da pessoa humana

O valor da vida e o respeito do doente na sua dignidade da pessoa humana são princípios basilares de todas as profissionais e todos os profissionais envolvidos no processo de prestação de cuidados, no que se refere quer aos aspetos técnicos, quer aos atos de acolhimento, orientação e encaminhamento dos utentes.

Na ULSM todas as pessoas são tratadas sem qualquer tipo de discriminação, nomeadamente de raça, de cor, de sexo, de idade, de língua, de religião, de opinião política, de origem social, de fortuna, de nascimento ou de qualquer outra situação.



## ii. Atitude de serviço

A ULSM está comprometida com a prestação de cuidados de saúde de elevada qualidade à população da sua área de influência. A sua primeira responsabilidade é para com os seus utentes e as suas famílias, sendo a família e os amigos fatores importantes no processo de cuidar e tratar a pessoa doente.

A postura das profissionais e dos profissionais da ULSM é pautada pela qualidade, integridade e rigorosos valores morais no desempenho diário das suas funções. As decisões das profissionais e dos profissionais, na sua esfera de atuação, são isentas de juízos e opiniões e independentes de interesses políticos, sociais e religiosos.

## iii. Competência e eficiência

Em todas as circunstâncias, as profissionais e os profissionais da ULSM atuam com sentido de dever e com o correto e elevado profissionalismo no desempenho das suas tarefas, procurando sempre a excelência de desempenho.

Todas as profissionais e todos os profissionais da ULSM assumem o compromisso de prestar um serviço de excelência na satisfação das necessidades da comunidade, nas condições humanas e de conforto desejadas e com o respeito pelas melhores práticas existentes para a prestação de cuidados de saúde e tendo sempre por base o princípio da igualdade de tratamento.



Perto de Si



#### iv. Equidade e acessibilidade

As profissionais e os profissionais da ULSM defendem o primado da equidade como caminho ético para garantir o direito de todas e de todos aos recursos disponíveis.

Nas suas relações com as cidadãs e os cidadãos, os profissionais e as profissionais da ULSM não podem privilegiar, beneficiar, prejudicar, privar de qualquer direito ou isentar de qualquer dever ninguém.

Os serviços prestados pela ULSM estão disponíveis para a generalidade da população. Os serviços, equipamentos e os edifícios, permitem o acesso de todas as pessoas, incluindo aquelas com mobilidade reduzida ou com necessidades especiais.

#### v. Integridade

As profissionais e os profissionais da ULSM regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter. No âmbito das suas funções devem abster-se de aceitar qualquer espécie de bonificação, incluindo a participação em eventos com componentes lúdicas, que possam ser considerados ou interpretados como uma tentativa de influenciar o profissional no favorecimento de terceiros no exercício das suas funções.



## vi. Responsabilidade e Qualidade

Cada profissional é responsável pelo seu trabalho e por desempenhar as suas funções com rigor, isenção e imparcialidade, respondendo em todos os momentos pelos atos praticados.

As profissionais e os profissionais da ULSM executam as suas funções de forma responsável e dedicada, com rigor, zelo e espírito crítico construtivo, de acordo com as exigências das suas atividades.

Todas as profissionais e todos os profissionais da ULSM assumem o compromisso de prestar um serviço de qualidade na satisfação das necessidades da comunidade, contribuindo para um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doenças, tratando cada utente como sendo único e com diferentes necessidades.

Com o melhor Equipamento  
e Tecnologia



## Normas de conduta

### 1. Recursos humanos

As profissionais e os profissionais da ULSM, sendo o seu ativo mais valioso, são tratados com respeito, dignidade e equidade e são valorizadas as suas diferentes formações, perspetivas e experiências de vida.

São incentivados todos os canais de comunicação de modo que a opinião de cada profissional seja considerada e devidamente valorizada e respeitada.

A avaliação de desempenho, com base no mérito individual efetivamente demonstrado, procura valorizar as respetivas carreiras, de forma justa, consistente e uniforme promove o reconhecimento pela qualidade do trabalho realizado e contribui para a melhoria contínua dos serviços prestados.

A ULSM aposta numa relação de confiança baseada na lealdade, competência e no sentido de responsabilidade das suas profissionais e dos seus profissionais e dedica especial atenção às formas de proporcionar as melhores e mais adequadas condições de segurança e saúde no trabalho, desenvolvendo esforços no sentido de salvaguardar as suas profissionais e os seus profissionais de exposições desnecessárias ao risco, bem como a conflitos potenciados pela sua relação direta com a comunidade que servem.



## 2. Responsabilidade Social

A ULSM adota um plano de igualdade, tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar as discriminações e a permitir a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.

A ULSM cumpre as normas de segurança, higiene e bem-estar no local de trabalho, promove a prevenção, proteção e promoção da saúde das profissionais e dos profissionais e desenvolve ações que visam a proteção das suas profissionais e dos seus profissionais de comportamentos de terceiros que possam atentar contra a sua dignidade.

## 3. Compromisso ambiental

A ULSM considera o desenvolvimento sustentável um objetivo estratégico para alcançar o crescimento económico e contribuir para uma sociedade mais evoluída, preservando o meio ambiente e os recursos não regeneráveis para as próximas gerações. A gestão ambiental é, portanto, uma preocupação importante para a atuação da ULSM. Nesse âmbito, 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.

A ULSM utiliza de forma racional os meios colocados à sua disposição por forma a evitar desperdícios e danos ambientais, promovendo a reutilização e a reciclagem sempre que tal seja possível.

Perto dos Seus



#### 4. Formação e Investigação

A ULSM compromete-se a dar formação às suas profissionais e 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, além de incentivar a procura ativa de formação por parte das suas profissionais e 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 desenvolvimentos profissional e pessoal.

Promover as competências profissionais, potenciar novos métodos de trabalho a fim de encontrar formas mais eficazes de alocar recursos e estimular o desenvolvimento pessoal, encorajar a realização de ensaios clínicos, nos termos previstos internacionalmente, criar um ambiente desafiante e intelectualmente estimulante e incentivar a partilha de experiências com outras profissionais e outros profissionais e instituições são atitudes valorizadas e encorajadas pela ULSM.



## 5. Conflitos de Interesses

Todas as profissionais e todos os profissionais 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 ULSM e não para a obtenção de vantagens pessoais.

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

As profissionais e os profissionais devem abster-se de exercer quaisquer funções fora da ULSM sempre que estas atividades ponham em causa o cumprimento dos seus deveres ou possam colidir ou interferir na sua atividade enquanto profissionais da ULSM.

Há conflito de interesses sempre que as profissionais e 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.



Perto de Todos

## 6. Atendimento Prioritário

A ULSM respeita todas 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 e preferencial nos serviços públicos.

## 7. Relações interpessoais

As relações entre as profissionais e os profissionais da ULSM, e entre estas e estes e terceiros, devem pautar-se pela lealdade, cortesia, retidão, amabilidade e espírito de cooperação e entreatajuda, assim como objetividade e imparcialidade no desempenho das suas funções. As profissionais e os profissionais deverão, ainda, colaborar mutuamente na implementação das decisões superiormente determinadas, de forma a garantir o melhor desempenho da ULSM.

Todas as profissionais e todos os profissionais devem colaborar para o melhoramento contínuo do ambiente de trabalho, mitigando qualquer sentimento de intolerância para com o próximo por forma a criar uma maior harmonia e prosseguir uma vida profissional e pessoal equilibrada.



## 8. Sigilo Profissional

Os colaboradores devem guardar sigilo profissional relativamente a dados pessoais e qualquer informação direta ou indiretamente relacionada com a saúde das cidadãs e dos cidadãos, que as colaboradoras e os colaboradores das entidades conheçam 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.



Perto de Si



## 9. Relações externas

As relações das profissionais e dos profissionais da ULSM com utentes, fornecedores e partes interessadas devem reger-se por elevados padrões de integridade, probidade, transparência e boa-fé por forma a garantir com seriedade e rigor o cumprimento dos seus deveres e o exercício dos seus direitos.

### Utentes

O utente tem o direito de, sempre que o solicite, ser informado com elevado profissionalismo, respeito e delicadeza no trato, sobre qualquer assunto que lhe diga respeito ou sobre o qual tenha interesse direto, pessoal e legítimo, e assegurar que ao utente é garantido o direito de participação e autonomia de decisão.

### Fornecedores

A ULSM honra os princípios da contratação pública, nomeadamente os princípios da igualdade, transparência e concorrência na seleção dos fornecedores. Na escolha dos seus fornecedores a ULSM atenta não só as condições comerciais e qualidade dos seus produtos, mas também ao seu comportamento ético, exigindo uma conduta alinhada com o espírito deste Código de Ética, não mantendo relações comerciais com entidades cujo comportamento ético seja discutível.



## 10. Serviço Público

Todas as profissionais e todos os profissionais da ULSM exercem as suas funções exclusivamente no interesse do serviço público, agem com zelo e dedicação, com elevado espírito de missão e respeito pelos direitos e interesses legalmente protegidos dos utentes.

A ULSM compromete-se a dar resposta às necessidades da comunidade que serve, respeitando, sempre, os seus valores e a sua diversidade cultural.

## 11. Relacionamento com as entidades reguladoras

A ULSM coopera de forma ativa com todas as autoridades de supervisão e fiscalização, satisfazendo as solicitações que lhe forem dirigidas, bem como cumprindo com as obrigações de reporte a que está sujeita, de forma verdadeira, apropriada, transparente e rigorosa.

## 12. Património

O património da ULSM deve ser utilizado pelas suas profissionais e pelos seus profissionais de forma eficiente e criteriosa na prossecução do interesse institucional e nunca em benefício próprio ou de terceiros. As profissionais e os profissionais devem utilizar de forma prudente e criteriosa os bens da ULSM, evitando o desperdício, bem como cumprir rigorosamente as normas de segurança.



Perto dos Seus

### 13. Desmaterialização de atos e procedimentos

A ULSM 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 das cidadãs e dos cidadãos.

As profissionais e os profissionais estão obrigados ao dever de sigilo, dever esse que permanece mesmo após cessação das funções desempenhadas na ULSM.

### 14. Comunicação de Irregularidades

Com o objetivo de promover uma cultura de transparência e responsabilização, o sistema de comunicação de irregularidades da ULSM, destina-se à recepção e tratamento, de forma direta e confidencial, de comunicações de irregularidades sobre a organização e funcionamento da ULSM apresentadas pelos demais órgãos estatutários, trabalhadoras e trabalhadores, colaboradoras e colaboradores, utentes e cidadãs e cidadãos em geral.



## 15. Divulgação e Informação

A ULSM divulga, de forma clara e compreensível, na página eletrónica informação sobre a missão e atividade, bem como o Código de Conduta Ética, o Plano de Atividades, Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, assim como todos os documentos legais cuja publicação é obrigatória.

A ULSM divulga, ainda, informações úteis para as suas profissionais e para os seus profissionais, utentes e demais interessados.

## 16. Auditoria Interna

O Serviço de Auditoria Interna da ULSM tem como competência a avaliação dos processos de controlo interno e de gestão de riscos, nos domínios contabilístico, financeiro, operacional, informático e de recursos humanos, contribuindo para o seu aperfeiçoamento contínuo.

Ao serviço de auditoria interna compete em especial fornecer ao Conselho de Administração análises e recomendações sobre as atividades revistas para melhoria do funcionamento dos serviços; receber as comunicações de irregularidades sobre a organização e funcionamento da ULSM; elaborar o plano anual de auditoria interna; elaborar anualmente um relatório sobre a atividade desenvolvida, em que se refiram os controlos efetuados, as anomalias detetadas e as medidas corretivas a adotar.



## Âmbito de aplicação

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

## Cumprimento e monitorização do Código de Conduta Ética

Todas as profissionais e todos os profissionais 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 ULSM, bem como os diversos Códigos de Conduta e Ética Profissional que lhes sejam destinados.

A ULSM compromete-se a rever e monitorizar periodicamente o grau de cumprimento do presente Código de Conduta Ética.



Rua Dr. Eduardo Torres, 4464-513 Sra. da Hora | Portugal

Telefone Geral: +351 22 939 10 00 | Fax: +351 22 939 16 54

Web site: [www.ulsm.min-saude.pt](http://www.ulsm.min-saude.pt)