



clínica de
são.cristovão

Código de Conduta

CÓDIGO DE CONDUTA

ÍNDICE

1.	Introdução	2
2.	Objetivos	2
3.	Âmbito de aplicação	2
4.	Valores	3
5.	Relacionamento com as partes interessadas	3
5.1.	Relações com os associados e utentes	3
5.2.	Relações entre profissionais	3
5.3.	Relações com fornecedores	4
5.4.	Relações com entidades públicas	4
5.5.	Relações com a comunicação social	4
6.	Impedimentos e conflitos de interesses	4
7.	Regime de ofertas	5
8.	Sigilo profissional	5
9.	Regime Geral de Proteção de Dados	5
10.	Formação	6
11.	Sistema de gestão documental e de informação	6
12.	Desmaterialização	6
13.	Compromisso ambiental	6
14.	Responsabilidade social	6
15.	Conservação do património	7
16.	Combate à fraude e corrupção	7
17.	Avaliação da qualidade dos serviços	7
18.	Auditoria interna	7
19.	Reclamações e ocorrências	8
20.	Cumprimento e revisão	8
21.	Divulgação	8

CÓDIGO DE CONDUTA

1. Introdução

A elaboração de um Código de Conduta na Clínica São Cristóvão – Associação de Socorros Mútuos de Empregados no Comércio de Lisboa (CSC-ASMECL) visa, não só o cumprimento dos dispositivos legais em vigor, designadamente o Decreto-Lei n.º 109-E/2021 de 9 de dezembro, mas, pretende, também, constituir um instrumento que agilize o cumprimento dos objetivos e missão da CSC-ASMECL.

O presente documento estabelece um conjunto de princípios orientadores da atividade da CSC-ASMECL, e de regras de natureza ética a praticar por todos os trabalhadores e colaboradores, no desempenho das suas funções, nomeadamente na prestação de cuidados de saúde com qualidade a todos os associados e utentes.

Na CSC-ASMECL sabemos que a confiança é conquistada ao agirmos sempre de forma correta, pelo que assumimos um compromisso com os mais elevados padrões de comportamento pessoal e profissional em todos os momentos. Cumprimos as regras de uma boa gestão, garantindo a transparência da atividade, a integridade na utilização dos recursos, a redução do desperdício, o exercício dos direitos de todos os associados e a exigência de uma maior eficiência interna.

A ética e a integridade são fundamentais para a nossa identidade e são a razão por que todos na CSC-ASMECL pautam a sua atuação com vista à excelência.

A observância deste Código não prejudica a aplicação simultânea de outros códigos, regulamentos e manuais relativos a normas de conduta específicas para determinados serviços, funções ou atividades.

2. Objetivos

Constituem objetivos do presente Código:

- a) Assegurar que, além do cumprimento das regras e deveres resultantes das disposições legais e regulamentares aplicáveis, as atividades da CSC-ASMECL são desenvolvidas de acordo com rigorosos princípios deontológicos e sentido de responsabilidade social;
- b) Constituir uma referência de conduta excelente na relação dos trabalhadores e colaboradores a nível interno e externo;
- c) Contribuir para promover a realização dos objetivos da CSC-ASMECL, em consonância com os interesses dos associados.

3. Âmbito de aplicação

O presente Código de Conduta, aplica-se a todos os que prestam serviço na CSC-AMECL, qualquer que seja o vínculo laboral que possuam ou da posição hierárquica que ocupem.

CÓDIGO DE CONDUTA

4. Valores

Ser membro da comunidade que é a CSC-ASMECL implica agir de acordo com um conjunto de valores individuais, em busca de um todo harmonioso e responsável.

A CSC-ASMECL pauta o desenvolvimento da sua atividade por valores que constituem um forte elo entre a visão e a missão que lhe é atribuída, nomeadamente:

- Competência e responsabilidade;
- Rigor e profissionalismo na prestação de cuidados de saúde;
- Isenção e imparcialidade;
- Justiça e igualdade;
- Relações interpessoais;
- Transparência traduzida em resultados claros e mensuráveis;
- Respeito pelos valores da vida humana;
- Lealdade e integridade;
- Qualidade e boas práticas;
- Humanismo e confiança na proximidade com os associados;
- Respeito pelo meio ambiente;
- Responsabilidade social.

5. Relacionamento com as partes interessadas

5.1. Relações com os associados e utentes

Todos os trabalhadores e colaboradores da CSC-ASMECL devem pautar o seu relacionamento com os associados e utentes por critérios de respeito, cortesia, correção, retidão e amabilidade. Neste sentido, devem:

- Assegurar o exercício dos direitos dos associados e o cumprimento dos seus deveres, de forma célere e eficaz;
- Pautar a sua conduta por critérios de profissionalismo e respeito na relação com os associados e utentes, atuando de modo a proporcionar-lhes um serviço eficaz e eficiente;
- Prestar informações e esclarecimentos quando solicitados, bem como garantir o encaminhamento de solicitações dos associados para os serviços competentes;
- Esclarecer os associados dos seus direitos e deveres assegurando-se que compreendem as informações que lhes são prestadas.

No exercício das suas funções os trabalhadores da CSC-ASMECL devem exibir a sua identificação de forma visível através do respetivo cartão institucional.

A CSC-ASMECL cumpre a legislação em vigor referente ao 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.

5.2. Relações entre profissionais

Os trabalhadores e colaboradores da CSC-ASMECL devem pautar o seu trabalho pela lealdade, cortesia, espírito de cooperação e entreajuda, bem como imparcialidade no desempenho das suas funções,

CÓDIGO DE CONDUTA

independentemente da responsabilidade exercida.

Devem cooperar mutuamente na implementação das decisões superiormente determinadas, de forma a garantir o bom desempenho da CSC-ASMECL.

Os trabalhadores e colaboradores da CSC-ASMECL devem, através de comportamentos corretos e cordiais, procurar a melhoria contínua do ambiente de trabalho.

5.3. Relações com fornecedores

O conceito de ética deve estar sempre presente na conduta que a CSC-ASMECL deve assumir perante os fornecedores ou prestadores de serviços. Assim, considera-se que:

- a identidade de interesses das partes deve ser preservada;
- deverá existir transparência na relação comercial, obtida pelas oportunidades de participar nos processos em igualdade de condições;
- a obrigatoriedade de confidencialidade das informações e do sigilo das mesmas é imprescindível no relacionamento comercial junto dos fornecedores.

5.4. Relações com entidades públicas

A CSC-ASMECL, através dos trabalhadores designados para o efeito, deve prestar às entidades públicas de inspeção, regulação e supervisão, toda a colaboração solicitada.

5.5. Relações com a comunicação social

A prestação de informações à comunicação social só é feita pelo Conselho de Administração ou pelo Gabinete de Comunicação após a concordância do Conselho de Administração

É vedada aos restantes trabalhadores o fornecimento de quaisquer dados ou informações, ou a concessão de entrevistas, aos órgãos de comunicação social, a menos que mandatados pelo Conselho de Administração.

6. Impedimentos e conflitos de interesses

Todos os trabalhadores e 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 concretização dos objetivos da CSC-ASMECL e não para a obtenção de vantagens pessoais.

Os trabalhadores e colaboradores devem evitar qualquer situação suscetível de originar, direta ou indiretamente, conflito de interesses, isto é, o exercício de atividades que possam colidir ou interferir com a atividade desenvolvida na CSC-ASMECL.

Há conflito de interesses sempre que os trabalhadores e colaboradores tenham interesse pessoal ou patrimonial em decisão

CÓDIGO DE CONDUTA

que seja da sua competência, em cuja preparação participem ou que de algum modo possam influenciar, ou aparentar influenciar, o desempenho imparcial das suas funções.

Por interesse pessoal ou patrimonial entende-se qualquer vantagem, ainda que meramente potencial para si próprio ou para outrem.

7. Regime de ofertas

Os trabalhadores e colaboradores da CSC-ASMECL não podem oferecer, solicitar, receber ou aceitar, para si ou para terceiros, quaisquer benefícios, dádivas, gratificações, recompensas, presentes ou ofertas.

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

8. Sigilo profissional

Os trabalhadores e colaboradores da CSC-ASMECL devem guardar sigilo profissional relativamente a dados pessoais e qualquer informação direta ou indiretamente relacionada com a saúde dos associados e utentes de que tenham conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas.

Na CSC-ASMECL o sigilo profissional integra, quando necessário, um regime especial de registo e segregação de acesso a dados

pessoais, conforme a natureza da intervenção dos trabalhadores e colaboradores.

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 de erros ou omissões que possam prejudicar os destinatários da atuação da instituição, ou a condução de ações no âmbito do controlo interno para a melhoria contínua da qualidade.

Deve prevalecer 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 associados e utentes, mantém-se mesmo após a cessação de funções dos trabalhadores e colaboradores.

9. Regime Geral de Proteção de Dados

O tratamento de dados pessoais dos profissionais da CSC-ASMECL e dos seus associados regem-se pelo rigoroso respeito das normas e princípios consignados no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e restante

CÓDIGO DE CONDUTA

legislação nacional aplicável em matéria de privacidade e proteção de dados.

A CSC-ASMECL assegura que o tratamento de dados pessoais é realizado em conformidade com o RGPD, na estrita medida de salvaguarda dos direitos e liberdades dos titulares dos dados pessoais, entenda-se profissionais, associados e utentes.

10. Formação

A CSC-ASMECL zela pela excelência dos profissionais desenvolvendo anualmente um plano de formação e promovendo o desenvolvimento e a capacitação profissional, a disseminação de boas práticas e a motivação dos profissionais.

11. Sistemas de gestão documental e de informação

Os trabalhadores da CSC-ASMECL executam as suas tarefas utilizando os sistemas de gestão documental disponíveis e que permitem o armazenamento de informação, permanentemente atualizada, a pesquisa e circulação de informação, bem como uma maior segurança por forma a alcançar e incrementar a transparência respeitando a confidencialidade e garantindo a proteção de dados pessoais.

12. Desmaterialização

Todos os pedidos, comunicações, notificações e pagamentos entre os interessados e a CSC-

ASMECL são, sempre que possível 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.

13. Compromisso ambiental

A CSC-ASMECL assume como objetivo fundamental a promoção, controlo e adequação das suas atividades às melhores práticas ambientais visando a prossecução de uma estratégia que respeite e proteja o meio ambiente.

A CSC-ASMECL 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. Neste âmbito, adota e estimula o uso responsável dos recursos naturais e a preservação do meio ambiente, inculcando nos trabalhadores e colaboradores uma consciência ambiental no sentido de promover uma gestão eco eficiente que minimize os impactos ambientais.

14. Responsabilidade social

A CSC-ASMECL assume o compromisso de respeitar o princípio da igualdade de oportunidades e não admitir qualquer forma de discriminação individual que seja incompatível

CÓDIGO DE CONDUTA

com a dignidade da pessoa humana, nomeadamente, em razão do género, origem, etnia, orientação sexual e confissão política e/ou religiosa.

Neste âmbito a CSC-ASMECL pauta a sua atuação por:

- ações que visem a proteção dos trabalhadores e colaboradores de comportamentos de terceiros que possam atentar contra a sua dignidade, condenando qualquer forma de coerção física ou verbal;
- cumprir as normas de segurança, higiene e bem-estar no local de trabalho, proporcionando a prevenção, proteção e promoção da saúde dos trabalhadores e colaboradores;
- adotar um plano de igualdade entre homens e mulheres, eliminando as discriminações e permitindo a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.

15. Conservação do património

Os recursos da CSC-ASMECL, materiais e documentais, devem ser protegidos, preservados e utilizados de forma criteriosa.

A CSC-ASMECL zela por conservar o seu património, não permitindo a utilização abusiva dos seus recursos materiais por terceiros, devendo todo o equipamento e instalações, independentemente da sua natureza, serem utilizados apenas na execução da atividade e tendo em vista o fim a que se destinam.

16. Combate à fraude e corrupção

É proibido a qualquer trabalhador ou colaborador da CSC-ASMECL por si, ou por interposta pessoa, solicitar ou aceitar, para si ou para terceiro, vantagem patrimonial ou não patrimonial, ou a sua promessa, para a prática de um qualquer ato ou omissão contrários aos deveres profissionais.

17. Avaliação da qualidade dos serviços

A CSC-ASMECL disponibiliza questionários nos locais de atendimento que permitem, depois do respetivo tratamento, avaliar o grau de satisfação dos serviços prestados.

Os resultados obtidos são divulgados aos profissionais da CSC-ASMECL e aos associados.

18. Auditoria interna

No âmbito do sistema de gestão da qualidade são realizadas auditorias internas cujos resultados permitem ao Conselho de Administração tomadas de decisão para uma atuação mais eficiente.

Anualmente o Gabinete da Qualidade elabora relatório sobre a atividade desenvolvida em que se referem os controlos efetuados, as anomalias detetadas e as medidas/ações corretivas adotadas e/ou a adotar.

CÓDIGO DE CONDUTA

19. Reclamações e ocorrências

Com o objetivo de promover uma cultura de transparência e responsabilização, o sistema de resolução de reclamações e ocorrências da CSC-ASMECL destina-se à receção e tratamento, de forma direta e confidencial, de comunicações de irregularidades sobre a organização e funcionamento da CSC-ASMECL apresentadas pelos associados, utentes, trabalhadores e colaboradores. Enquadram-se neste âmbito:

- A violação de princípios e disposições legais, regulamentares e deontológicas, por parte dos membros dos órgãos estatutários, chefias, trabalhadores e colaboradores, fornecedores de bens e prestadores de serviços no exercício das suas funções;
- Danos e/ou abusos praticados a título de dolo ou negligência;
- Atos que possam pôr em risco o património da CSC-ASMECL ou que possam originar prejuízo à imagem ou reputação da CSC-ASMECL.

20. Cumprimento e revisão

Os trabalhadores e colaboradores da CSC-ASMECL devem proceder ao cumprimento das políticas, procedimentos, instruções de trabalho e restante documentação aprovada pela CSC-ASMECL, devendo conhecer os documentos normativos internos que dizem respeito à sua área de atuação.

O incumprimento das disposições constantes do presente Código pelos trabalhadores e colaboradores da CSC-ASMECL é suscetível de constituir responsabilidade disciplinar nos termos legais, sem prejuízo de eventual responsabilidade civil ou criminal.

A CSC-ASMECL compromete-se a rever periodicamente o presente código de conduta, sempre que legalmente exigido ou considerado necessário.

21. Divulgação

A CSC-ASMECL divulga, internamente através da publicação na intranet e externamente na sua página da internet toda a informação sobre a sua atividade designadamente os planos e relatórios de atividades, plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas e o código de conduta.