

CÓDIGO DE ÉTICA DO CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA CENTRAL

1. O presente Código de Ética contém os princípios de actuação dos gestores, demais dirigentes e trabalhadores do Centro Hospital de Lisboa Central, no seu relacionamento com os utentes, com os restantes profissionais, com os órgãos da Administração Pública da Saúde, com os fornecedores e outros clientes.

2. São princípios gerais de actuação dos gestores, dos dirigentes e dos trabalhadores do Centro Hospitalar de Lisboa Central os seguintes:

- a) Agir com equidade;
- b) Promover a humanização das prestações de saúde, com respeito pelos valores da pessoa.
- c) Defender a saúde, a melhoria de qualidade de vida e a prevenção da doença, e com garantia de segurança, qualidade e eficácia;
- d) Garantir a não discriminação nomeadamente decorrente de convicções religiosas, ética, orientação sexual, origem geográfica ou condições socioeconómicas;
- e) Garantir a confidencialidade da informação;
- f) Prevenir a fraude, a corrupção, o uso indevido ou ilegítimo de bens e informação do hospital, garantindo que nas decisões se não sobrepõe o próprio interesse dos decisores;
- g) Estabelecer um ambiente e organização que previna os erros e promova a excelência, a sustentabilidade, o cumprimento da lei e a responsabilidade no hospital;
- h) Assegurar que a prestação de serviços deverá respeitar os padrões aceites de qualidade e tempo de resposta e ser estendida até onde os recursos disponíveis o permitirem.
- i) Respeitar as normas prescritas por organismos de acreditação a que o hospital esteja sujeito, como sejam as relativas a doentes e profissionais.
- j) Actuar com vista à melhoria da saúde, colaborando com os restantes serviços da comunidade na educação e na promoção da saúde da população;
- k) Adoptar uma política de comunicação que reforce a credibilidade do hospital e mantenha a população informada sobre os projectos, os serviços disponíveis, a organização e os resultados conseguidos pelo hospital;
- l) Na relação com fornecedores e outras entidades actuar de acordo com princípios de boa-fé e pautado por princípios éticos previstos no presente Código.

3. Em matéria de prestação de cuidados os dirigentes e os trabalhadores do Centro Hospitalar de Lisboa Central devem pautar a sua conduta pelos seguintes princípios:

- a) Respeitar a liberdade de escolha dos utentes;
- b) Garantir o atendimento humano, em tempo útil e no respeito pelas necessidades e preferências das pessoas;
- c) Agir com competência e celeridade adequada a cada caso;
- d) Assegurar a prestação de serviços de qualidade, que promovam a saúde, previnam a doença e melhorem a qualidade de vida;
- e) Promover o acesso e a continuidade das prestações de saúde;
- f) Contribuir para a prestação atempada e oportuna de cuidados, minimizando esperas e atrasos, para utentes e prestadores;
- g) Promover a segurança dos cuidados prestados, evitando dano e/ou lesão que daí possam resultar;
- h) Envolver os utentes no processo de prestação de cuidados, visando, nomeadamente a obtenção do consentimento livre e esclarecido
- i) Garantir a privacidade no atendimento de cada utente e o respeito pela confidencialidade da informação clínica;
- j) Conformar a sua actuação com o princípio de que o processo clínico pertence ao utente;
- k) Promover a efectividade nas prestações de saúde, disponibilizando-os a todos os que deles possam beneficiar, de acordo com os conhecimentos científicos e experiência documentada;
- l) Promover a melhoria da saúde na comunidade, colaborando na educação e promoção da saúde da população;
- m) Garantir um ambiente seguro, saudável e livre de riscos evitáveis para todos os profissionais, cumprindo os procedimentos que visem a gestão dos riscos de doença e de acidentes de trabalho;
- n) Pugnar para que no hospital existam e se cumpram políticas, processos e procedimentos actualizados que garantam um ambiente seguro, bons cuidados, atendimento pronto e de qualidade.
- o) Garantir que os processos que envolvam doentes funcionem de modo eficaz e com qualidade, nomeadamente através da:
 - i) Avaliação da qualidade de cuidados e que a informação recolhida é utilizada para a melhoria contínua dos padrões de segurança e qualidade;
 - ii) Avaliação da satisfação de doentes e utilização da informação produzida para melhorar as condições de atendimento dos doentes e eliminar os factores de insatisfação.

- p) Tomar todas as medidas necessárias ao cumprimento integral dos procedimentos e protocolos para atendimento de doentes garantindo, nomeadamente:
- i) O cumprimento das regras e normas de boa prática que evitem e minimizem os riscos de estadia e tratamento dos doentes;
 - ii) A prevenção de abusos de poder, de desrespeito pelos direitos e de qualquer actividade que prejudique ou coloque em risco desnecessário os doentes;
 - iii) O acompanhamento por familiares e apoio adequado pelo hospital, nomeadamente social e religioso;
 - iv) A possibilidade de reclamação com rápido esclarecimento e informação de retorno ao doente.

3. Em matéria de relacionamento pessoal e profissional, os gestores e os dirigentes e os trabalhadores do Centro Hospitalar de Lisboa Central devem pautar a sua conduta pelos seguintes princípios:

- a) Respeitar a autonomia dos profissionais de saúde, promovendo a responsabilidade e produtividade;
- a) Evitar o conflito de interesse, agindo com probidade;
- b) Respeitar os princípios referidos neste código, convertendo-se em modelo de actuação, preservando a confidencialidade da informação;
- c) Manter-se actualizado, nos conhecimentos e competências essenciais da sua actividade, tudo fazendo para detectar e implementar boas práticas de gestão.
- d) Actuar de modo exemplar do ponto de vista pessoal e profissional, fazendo cumprir o código de conduta e promovendo os comportamentos que se enquadrem na cultura e valores do hospital
- e) Respeito estrito dos deveres de lealdade, zelo, diligência e isenção;
- f) Assegurar uma comunicação verdadeira, baseada em informação fidedigna, livre de qualquer intenção negativa ou receio de sanção, assim promovendo uma cultura de abertura, de aprendizagem e difusão do conhecimento;
- g) Actuar com garantia de que as decisões não são influenciadas pelo interesse próprio, nomeadamente não aceitando doações, prendas ou antecipação de outras vantagens;
- h) Tomar todas as medidas para assegurar um ambiente de trabalho pautado por:
 - i) Atitudes e comportamentos éticos, de honestidade, justiça e humanidade de tratamento, designadamente, equidade na atribuição de oportunidades de realização profissional, de trabalho, de formação e de avaliação do desempenho;
 - ii) Participação e livre expressão dos profissionais, com prevenção de comportamentos inaceitáveis, como sejam o assédio, a intimidação e a discriminação, seja qual a for a sua forma e género – sempre possibilitando a exposição de motivos, o apelo e a reclamação;

- iii) Partilha de informação, desenvolvimento integral de todas as pessoas, promoção da autonomia e responsabilidade de todos os profissionais, cooperação e entreaajuda com vista à melhoria do ambiente e de resultados no hospital;
- iv) Cumprimento integral da legislação de trabalho e das demais normas que o regulam, incluindo as cláusulas do contrato de trabalho.

4. Em matéria de gestão, os gestores, os dirigentes e os trabalhadores do Centro Hospitalar de Lisboa Central devem pautar a sua conduta pelos seguintes princípios:

- a) Promover a adequada articulação com as redes de cuidados de saúde;
- b) Realizar uma gestão criteriosa com controlo rigoroso dos recursos e prevenção do desperdício, sob todas as suas formas, e actuando de modo socialmente responsável;
- c) Estabelecer um ambiente de segurança;
- d) Zelar para que sejam comunicadas todas as situações que ponham em risco a segurança dos utentes, dos funcionários e profissionais;
- e) Manter-se informado sobre as políticas de saúde e conformar a sua actuação com as orientações nelas contidas;
- f) Promover uma gestão eficiente dos recursos – nomeadamente técnicos, materiais, e humanos, que previna o desperdício, promova uma cultura de responsabilidade social e garanta a sustentabilidade do sistema de saúde;
- g) Desenvolver as competências próprias de gestão e o desenvolvimento profissional contínuo na organização;
- h) Estabelecer regras claras de autonomia, autoridade, responsabilização e prestação de contas na instituição;
- i) Promover processos e sistemas que garantam a melhoria contínua de qualidade, a partilha da informação, a avaliação de resultados e a avaliação dos gestores e dos outros profissionais de acordo com o mérito do seu desempenho;
- j) Respeitar as normas de trabalho vigentes e promover uma cultura de transparência, aprendizagem e difusão do conhecimento que favoreça a realização dos profissionais, a igualdade de oportunidades e uma participação activa na vida da instituição - num ambiente de confiança e responsabilização;
- k) Promover políticas que acautelem o respeito pelo ambiente e a segurança nas comunidades;
- l) Cumprir os contratos-programa estabelecidos com o Ministério da Saúde, e actuar com vista à melhoria do acesso, da qualidade e sustentabilidade do SNS.
- m) Colaborar activamente, com órgãos de tutela e fiscalização com vista a melhorar o uso de recursos, a avaliação e a qualidade da informação.

- n) Difusão no hospital das melhores práticas de gestão.
- o) Fazer cumprir a legislação em matéria de codificação de actos médicos e de facturação, em especial garantir:
 - i) A verdade, rigor e completude da informação obtida, por regra adequadamente suportada em processo clínico individual;
 - ii) A prevenção e o combate de práticas eticamente reprováveis, como sejam as falsas declarações, a valorização indevida dos actos, a fraude e a falsidade na informação transmitida.