



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, E.P.E.R.





Índice

1. Registo de Modificações	5
2. Preâmbulo	6
3. Siglas e Abreviaturas	7
4. Responsáveis pelo documento	7
5. Procedimento	8
CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA	8
Artigo 1.º	8
(Objeto)	8
Artigo 2.º	8
(Âmbito de aplicação)	9
Artigo 3.º	9
(Legislação e ética)	9
Artigo 4.º	9
(Valores e princípios)	10
Artigo 5.º	10
(Relacionamento interpessoal)	11
Artigo 6.º	11
(Relacionamento e atendimento de utentes e outras entidades)	12
Artigo 7.º	12
(Atendimento prioritário)	12
Artigo 8.º	12
(Responsabilidade social)	12
Artigo 9.º	12
(Compromisso ambiental)	13
Artigo 10.º	13
(Direito de participação)	13
Artigo 11.º	13



(Sistema de gestão documental).....	13
Artigo 12.º	13
(Utilização de tecnologias de informação).....	13
Artigo 13.º	14
(Impedimentos, conflitos de interesses e regime de ofertas).....	14
Artigo 14.º	14
(Proteção de Dados).....	14
Artigo 15.º	14
(Sigilo, reserva e segredo profissional).....	14
Artigo 16.º	15
(Formação).....	15
Artigo 17.º	15
(Celeridade das decisões).....	15
Artigo 18.º	15
(Divulgação de informação).....	15
Artigo 19.º	16
(Património, recursos e ambiente).....	16
Artigo 20.º	16
(Desmaterialização de atos e procedimentos).....	16
Artigo 21.º	16
(Cruzamento de informações entre entidades).....	16
Artigo 22.º	16
(Avaliação da qualidade dos serviços).....	16
Artigo 23.º	17
(Auditoria interna e comunicação de irregularidades).....	17
Artigo 24.º	17
(Cumprimento e monitorização).....	17





Artigo 25.º	17
(Divulgação e entrada em vigor)	17





1. Registo de Modificações

Revisão	Data ¹	Versão
00	13/01/2014	Versão inicial
01	30/01/2018	1ª Revisão
02	30/03/2022	2ª Revisão
03	28/02/2024	3ª Revisão

¹ Data da deliberação de aprovação pelo Conselho de Administração.





2. Preâmbulo

É consabido que as questões de índole ética têm uma importância crescente na vida de qualquer organização e, nesse sentido, os Hospitais, entidades de natureza pública, ainda que constituídos ou regidos também por normas de direito privado, enquanto instituições que inscrevem na sua missão a prestação de cuidados de saúde, estão numa situação em que o tratamento destes temas tem, naturalmente, que ser realizado de uma forma mais exigente e rigorosa do que para a generalidade das outras organizações, dispondo de mecanismos de acompanhamento e de gestão de conflitos de interesses, devidamente publicitados, de fundamental importância nas relações entre os cidadãos e as entidades públicas, e imprescindíveis para uma cultura de integridade e transparência no âmbito da gestão pública.

Assim, e considerando quer o ordenamento jurídico vigente², que é claro na necessidade e intenção da definição de princípios claros de comportamento ético e de rigor no cumprimento do serviço público, quer o reconhecimento que a prevenção de comportamentos não éticos é uma missão complexa e difícil, revela-se essencial a aprovação e adoção de um Código de Conduta, de modo a regular as relações internas e externas, que decorrem da prossecução da missão de serviço público, com vista à obtenção de melhores níveis de qualidade que permitam uma resposta adequada a questões com valor ético, nomeadamente no que se refere à eficiência e à equidade na ponderação dos diferentes interesses em confronto.

O Código de Ética e Conduta constitui um instrumento de visão e missão das entidades, concretizando padrões de atuação que expressem os valores e cultura organizacionais, fomentando a confiança por parte de todos os intervenientes e interessados na atividade da entidade, e aumentando a qualidade da gestão, permitindo reforçar o sentido de missão e contribuindo para a interiorização de valores éticos. É uma ferramenta de melhoria contínua da qualidade que, além de centrada na proteção dos utentes dos serviços públicos, assegura também a defesa da imagem pública dos colaboradores de cada instituição.

Com o presente Código de Ética e Conduta, pretende-se consagrar as regras e os princípios a observar no Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, E.P.E.R., no exercício da sua atividade de prestação de cuidados de saúde altamente diferenciados em todo o ciclo da vida humana, numa perspetiva integrada, desde a prevenção à reabilitação.

² A este respeito, veja-se o Regime Geral da Prevenção da Corrupção (RGPC), aprovado pelo artigo 1.º, alínea b), do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, o qual estipula, no seu artigo 5.º, que as entidades abrangidas pelo mesmo, como é o caso do Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, E.P.E.R., deverão adotar e implementar um programa de cumprimento normativo que inclua, pelo menos, um plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas (PPR), um código de conduta, um programa de formação e um canal de denúncias, a fim de prevenir, detetarem e sancionarem atos de corrupção e infrações conexas, levadas a cabo contra ou através da entidade.





Os princípios, valores e comportamentos estabelecidos no presente Código de Ética e Conduta, deverão constituir uma referência para o público, no que respeita aos padrões de conduta do Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, E.P.E.R., e nos relacionamentos interno - entre os trabalhadores e colaboradores - e externo, devendo ser seguidos de uma forma contínua por todos, contribuindo, desta forma, para o digno e adequado desempenho das funções e prestação de serviço público.

Embora o presente instrumento consagre as mais basilares regras de conduta profissional a que todos os trabalhadores e colaboradores do Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, E.P.E.R. estão sujeitos, em momento algum substituirá, prejudicará ou colidirá com as normas legais e as orientações que sejam aplicáveis a grupos de trabalhadores pelas respetivas ordens profissionais, outros deveres jurídicos ou incompatibilidades legalmente previstas.

Como tal, o Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, E.P.E.R. assume o compromisso de definição e implementação de um conjunto de valores essenciais e de regras de conduta, com os quais se pretende assegurar os direitos e garantias dos cidadãos e que devem nortear e inspirar o comportamento de todos os seus profissionais, alcançando, assim, o reconhecimento do serviço público que presta à comunidade.

Todos os valores e regras contidos no presente Código de Ética e Conduta, devem ser entendidos e aceites como regras, que pelo facto de serem observadas, vividas e garantidas por todos os profissionais do Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, E.P.E.R., se tornam inseparáveis da sua identidade, da sua atividade e da sua responsabilidade na execução do serviço público a que estão vinculados.

3. Siglas e Abreviaturas

HDESPD, E. P.E.R – Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, E.P.E.R.

GGR – Gabinete de Gestão do Risco

ADMIN – Conselho de Administração

CÓDIGO – Código de Ética e Conduta

4. Responsáveis pelo documento

O GGR é responsável pela elaboração atualização do CÓDIGO, sob sua iniciativa, ou sob proposta da hierarquia, competindo-lhe ainda rever, codificar e garantir a disponibilidade da sua versão mais recente.





A ADMIN, é responsável pela aprovação e distribuição do CÓDIGO.

5. Procedimento

O presente CÓDIGO está disponível no GGR, na Intranet³ e no sítio da Internet do HDESPD, E.P.E.R.⁴.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DO HOSPITAL DO DIVINO ESPÍRITO SANTO DE PONTA DELGADA, E.P.E.R.

Artigo 1.º

(Objeto)

O presente CÓDIGO, visa contribuir para o correto, digno e adequado desempenho de funções, com elevados padrões de qualidade, responsabilidade, rigor e transparência na prestação do serviço público, no âmbito da missão do Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, E.P.E.R. (de ora em diante designado, abreviadamente, por HDESPD, E.P.E.R.).

Artigo 2.º

(Âmbito de aplicação)

1. O presente CÓDIGO aplica-se a todos os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R. independentemente da natureza do vínculo ou posição hierárquica que ocupem, incluindo trabalhadores, estagiários e bolseiros, prestadores de serviços, mandatários e voluntários, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis, bem como outras normas a que os profissionais estejam obrigados por inerência do exercício das suas funções.
2. As regras definidas no presente CÓDIGO, revestem carácter complementar, não colidindo com o âmbito e competências próprias e específicas da Comissão de Ética para a Saúde, nem prejudicando a aplicação de outras normas e/ou regimes jurídicos especiais a que o HDESPD, E.P.E.R. e os seus profissionais e colaboradores estejam sujeitos, nomeadamente, a aplicação de regras deontológicas aprovadas pelas respetivas ordens profissionais.

³ Acessível em <http://hdesserv10:83/>

⁴ Acessíveis em www.hdes.pt.





Artigo 3.º

(Legislação e ética)

1. O HDESPD, E.P.E.R., e todos os seus profissionais e colaboradores, comprometem-se a garantir, em todas as suas atividades, a total conformidade com a legislação nacional e internacional vigente.
2. Os profissionais e colaboradores nunca devem executar, em nome do HDESPD, E.P.E.R., qualquer ação que viole a legislação e os regulamentos aplicáveis à sua atividade.
3. O HDESPD, E.P.E.R. deve prestar às autoridades de supervisão e fiscalização, toda a colaboração, satisfazendo as solicitações que lhe forem dirigidas e facilitando o exercício das suas competências de supervisão.
4. O HDESPD, E.P.E.R., garante a disponibilização do presente CÓDIGO todos os profissionais, colaboradores, utentes, fornecedores e restantes partes interessadas, através da Intranet e do sítio da Internet institucional.
5. O HDESPD, E.P.E.R., assume o presente CÓDIGO, como ferramenta privilegiada na resolução de questões éticas, garantindo a sua conformidade com as práticas legais existentes.

Artigo 4.º

(Valores e princípios)

O HDESPD, E.P.E.R., os seus profissionais e colaboradores, pautam o desenvolvimento da sua atividade por princípios que constituem, em si mesmo, um fundamental elo de ligação entre a visão, missão e valores da administração pública e do sector público empresarial, quanto à ética profissional e pessoal, nomeadamente:

- a) PROSECUÇÃO DO INTERESSE PÚBLICO – devem agir no estrito respeito da prossecução do interesse público, pugnando pela defesa dos direitos e interesses legalmente protegidos, em detrimento dos interesses particulares ou de grupo, e atuando com elevado espírito de missão;
- b) COMPETÊNCIA E RESPONSABILIDADE – devem atuar de forma responsável e competente, no sentido de garantir o cumprimento das responsabilidades e deveres que lhes sejam cometidos, usando de reserva, urbanidade e discrição e prevenir quaisquer ações suscetíveis de desprestigiar ou comprometer a instituição;
- c) PROFISSIONALISMO E EFICIÊNCIA – devem atuar com sentido de dever e elevado profissionalismo e eficiência, no desempenho das suas tarefas, assumindo o compromisso de prestar um serviço de excelência na satisfação das necessidades da comunidade, com respeito pelas melhores práticas existentes para a prestação de cuidados de saúde;
- d) ISENÇÃO E IMPARCIALIDADE – devem pautar o seu desempenho com equidistância, relativamente aos interesses com que sejam confrontados, sem discriminar, positiva ou negativamente, qualquer





- um deles, na perspetiva do respeito pela igualdade dos cidadãos, tratando-os de forma justa e imparcial e atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade;
- e) JUSTIÇA, IGUALDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO – devem tratar de forma justa todos os cidadãos, não podendo privilegiar, beneficiar, discriminar, privar de direito ou isentar de dever, qualquer utente em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, deficiência física ou mental, convicções políticas ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social;
 - f) TRANSPARÊNCIA – devem prestar a informação que seja solicitada, nos termos legais, com ressalva daquela que se encontre legalmente sujeita ao dever de reserva/confidencialidade;
 - g) RESPEITO E BOA-FÉ – devem, no exercício da sua atividade, pautar o relacionamento entre si, e com o utente, de acordo com as regras da boa-fé e do respeito mútuo;
 - h) COLABORAÇÃO E PARTICIPAÇÃO – devem atuar em estreita colaboração com os particulares, prestando-lhes as informações e os esclarecimentos de que careçam, apoiando e estimulando as suas iniciativas, recebendo as suas sugestões e assegurando a respetiva participação na formação das decisões que lhes digam respeito;
 - i) LEALDADE E INTEGRIDADE – devem agir de forma leal, solidária e cooperante com a instituição, colegas, superiores hierárquicos e profissionais na sua dependência e segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de caráter;
 - j) QUALIDADE E BOAS PRÁTICAS – devem assumir o compromisso de prestar um serviço de qualidade na satisfação das necessidades da comunidade, e em estabelecer mecanismos que permitam avaliar o grau de satisfação dos serviços por si prestados;
 - k) VERDADE E HUMANISMO – devem atuar com correção e verdade, observando os princípios do humanismo e do respeito pela dignidade da pessoa humana, em todo o processo de prestação de cuidados de saúde.

Artigo 5.º

(Relacionamento interpessoal)

1. Todos os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R., devem contribuir para a criação e manutenção de um bom ambiente de trabalho, nomeadamente, através da colaboração, interagida e cooperação mútua, lealdade, cortesia e retidão devendo, para esse fim, não procurar vantagens pessoais à custa de outros profissionais, implementando as decisões que sejam tomadas de acordo com as políticas da instituição ou incentivando e apoiando a sua aplicação.
2. Os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R., deverão estimular a interdisciplinaridade e o complemento de saberes, a oportuna e tempestiva partilha de informações e boas práticas, o trabalho em equipa, a boa comunicação com os colegas e com todos os grupos profissionais, prosseguindo uma atitude de melhoria contínua e empenhando-se na sua evolução pessoal e profissional, bem como das equipas onde estejam integrados, bem como com as quais interajam.





3. As relações entre os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R., devem pautar-se pela confiança, cortesia e urbanidade, respeitando-se mutuamente, e abstendo-se de atitudes e/ou quaisquer comportamentos ofensivos.

Artigo 6.º

(Relacionamento e atendimento de utentes e outras entidades)

1. Os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R., devem evidenciar elevado profissionalismo, disponibilidade e respeito no trato com os utentes, atuando por forma a proporcionar-lhes um serviço de atendimento e apoio eficaz e eficiente, assegurando-se que pessoas e entidades que solicitam informações, as obtêm de forma correta e esclarecedora, ainda que tal se traduza numa posição de recusa de informação, quando a mesma, por força da sua confidencialidade, não possa ser legalmente transmitida.
2. Para os efeitos do disposto no número anterior, os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R. devem:
 - a) Atuar de modo a assegurar o exercício dos direitos dos cidadãos, bem como o cumprimento dos seus deveres, de forma célere e eficaz, pautando a sua conduta por critérios de transparência, abertura e respeito no trato social;
 - b) Salvar a prestação de informações e de esclarecimentos, encaminhando para os serviços competentes;
 - c) Esclarecer o cidadão dos seus direitos e deveres, assegurando-se que este compreende a informação que lhe é prestada;
 - d) Assegurar ao cidadão, 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 direto, pessoal e legítimo, garantindo o direito de participação e autonomia de decisão.
3. Na contratação de bens e serviços, e escolha do respetivo cocontratante, o HDESPD, E.P.E.R. regula-se pelo disposto no Código dos Contratos Públicos, respeitando, entre outros, os princípios da legalidade, da prossecução do interesse público, da imparcialidade da proporcionalidade, da boa-fé, da tutela da confiança, da sustentabilidade e da responsabilidade, bem como da concorrência, publicidade e transparência, da igualdade de tratamento e não-discriminação, comprometendo-se a honrar integralmente os seus compromissos para com os fornecedores.
4. Os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R., devem informar o seu superior hierárquico, logo que possível, de qualquer tentativa de condicionar as suas funções e/ou o cumprimento das suas atribuições.





Artigo 7.º

(Atendimento prioritário)

1. O HDESPD, E.P.E.R., os seus profissionais e colaboradores, respeitam, sempre que possível, as regras de atendimento prioritário de idosos, grávidas, crianças, pessoas com deficiência ou incapacidade notória, pessoas acompanhadas de crianças de colo, bem como 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.
2. Não obstante o determinado no número anterior, o atendimento nos serviços de urgência é efetuado de acordo com a escala nacional de triagem, que identifica as prioridades clínicas.

Artigo 8.º

(Responsabilidade social)

1. O HDESPD, E.P.E.R. compromete-se a respeitar o princípio da igualdade de oportunidades e a não admitir qualquer forma de discriminação individual, que seja incompatível com a dignidade da pessoa humana, nomeadamente, em razão do género, origem, etnia, orientação sexual e confissão política e/ou religiosa.
2. O HDESPD, E.P.E.R. adota um plano de igualdade, conducente 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.
3. O HDESPD, E.P.E.R. cumpre as normas de segurança, higiene e bem-estar no local de trabalho, proporciona a prevenção, proteção e promoção da saúde dos trabalhadores e colaboradores.
4. O HDESPD, E.P.E.R. reconhece a relevância do desenvolvimento de 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.

Artigo 9.º

(Compromisso ambiental)

1. O HDESPD, E.P.E.R. assume, como objetivo fundamental, a promoção, controlo e adequação das atividades da instituição às melhores práticas ambientais, com respeito pela legislação em vigor e visando a prossecução de uma estratégia que respeite e proteja o meio ambiente.
2. O HDESPD, E.P.E.R. 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. Neste âmbito, adota e estimula o uso responsável dos recursos naturais e a preservação do meio ambiente, incutindo nos





trabalhadores e colaboradores uma consciência ambiental, no sentido de promover uma gestão eco eficiente e que minimize os impactos ambientais.

Artigo 10.º

(Direito de participação)

1. Aos utentes do HDESPD, E.P.E.R., é garantido o direito de acesso a documentação e informações sobre competências, serviços ou horários de atendimento, apresentação de sugestões ou comentários, envio de pedidos de esclarecimento e a divulgação de relatórios de natureza pública, incluindo indicadores e resultados de atividade.
2. O direito cívico de participação é assegurado, preferencialmente, pela utilização de meios eletrónicos, nomeadamente através do sítio da internet do HDESPD, E.P.E.R., acessível em www.hdes.pt.

Artigo 11.º

(Sistema de gestão documental)

Os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R., devem utilizar o sistema de gestão documental disponível para a execução das respetivas tarefas, em cumprimento com as regras de conduta e ética implementadas e definidas para os operadores de sistemas de gestão documental, possibilitando o armazenamento de informação permanentemente atualizada e classificada, a pesquisa e circulação de informação, bem como uma maior segurança e segregação de níveis de acesso, conforme a finalidade de recolha e tratamento.

Artigo 12.º

(Utilização de tecnologias de informação)

1. A Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital, aprovada pela Lei n.º 27/2021, de 17 de maio é uma referência em termos de utilização de tecnologias de informação pelo que deve ser seguida pelos seus profissionais e colaboradores.
2. O acesso ao Wi-Fi, Internet, email e demais sistemas eletrónicos é disponibilizado aos profissionais e colaboradores exclusivamente para o uso e comunicação profissional, não sendo permitida a sua utilização para receber ou descarregar conteúdos que prejudiquem o desempenho das atividades ou conflituem com os interesses do HDESPD, E.P.E.R.
3. Salvaguardada a liberdade de expressão individual, as utilizações de redes sociais, no trabalho ou em qualquer outro lugar, não devem ser expostas informações privadas ou confidenciais do HDESPD, E.P.E.R., e/ou dos seus profissionais e colaboradores.





Artigo 13.º

(Impedimentos, conflitos de interesses e regime de ofertas)

1. No exercício de funções no HDESPD, E.P.E.R., 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.
2. Os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R., devem evitar qualquer situação suscetível de originar, direta ou indiretamente, conflito de interesses, a qual, a verificar-se, deve ser comunicada logo que possível ao seu superior hierárquico.
3. Existe conflito de interesses, suscetível de prejudicar o desempenho da missão do organismo ou da instituição 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.
4. Por interesse, entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio ou terceiros, observando-se as proibições específicas constantes do Código do Trabalho, da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas e nos regimes específicos de incompatibilidades, determinados por legislação especial do sector da saúde, com as necessárias adaptações ao caso concreto.
5. Os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R., não podem oferecer, solicitar, receber ou aceitar, para si ou para terceiros, quaisquer benefícios, dádivas e gratificações, recompensas, presentes ou ofertas, como consequência do exercício das suas funções, nos termos legalmente previstos.

Artigo 14.º

(Proteção de Dados)

As atividades de tratamento de dados pessoais dos profissionais, colaboradores e utentes regem-se pelo respeito das normas e princípios plasmados no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e na restante legislação nacional aplicável em matéria de privacidade e proteção de dados, refletidas nas políticas, normas e orientações sobre a privacidade e proteção de dados do .

Artigo 15.º

(Sigilo, reserva e segredo profissional)

1. Os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R., devem cumprir, com o máximo rigor, as normas legais e as orientações das entidades competentes em matéria de proteção de dados pessoais (nomeadamente, e entre outros, o Regulamento Geral da Proteção de Dados), no respeito pelos mais elevados padrões de segredo profissional no acesso, gestão e processamento da informação clínica.





2. Nos termos da legislação vigente sobre segredo profissional, o relacionamento do HDESPD, E.P.E.R., com os utentes, deve pautar-se pela observância de uma estrita confidencialidade e pelo cumprimento dos deveres que sobre os profissionais impendem, designadamente, o dever de não revelar ou utilizar informações sobre factos e pessoas, a não ser mediante autorização expressa ou nos casos previstos na lei.
3. O regime geral de sigilo profissional integra, quando necessário, um regime especial de registo e segregação de acesso a dados pessoais, conforme a natureza da intervenção dos profissionais.
4. O dever de sigilo profissional deverá ceder, nos termos legalmente aplicáveis, perante a obrigação de comunicação ou denúncia de factos relevantes às instâncias externas administrativas reguladoras, inspetivas, policiais e judiciárias.
5. O dever de sigilo 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 do HDESPD, E.P.E.R., ou a condução de ações no âmbito do controlo interno e para a melhoria contínua da qualidade.
6. O cumprimento do dever de omitir ou revelar informação decorrente das regras deontológicas das várias profissões, prevalece sobre a disposição contida no número anterior.
7. O dever de segredo profissional, que impende sobre todos os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R., não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.

Artigo 16.º

(Formação)

Os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R., devem procurar adquirir novas competências como forma de atualizar conhecimentos e de credibilizar o serviço que prestam, participando ativamente nas ações de formação promovidas e disponibilizadas pelo HDESPD, E.P.E.R.

Artigo 17.º

(Celeridade das decisões)

O HDESPD, E.P.E.R. deve garantir a celeridade das decisões, no respeito pelos prazos estabelecidos, adotando mecanismos internos de alerta e de controlo para o seu cumprimento.

Artigo 18.º

(Divulgação de informação)

A informação respeitante à missão e atividade, ao CÓDIGO, aos planos de atividades e de prevenção de riscos de corrupção e de infrações conexas, bem como outros documentos e instrumentos de gestão, cuja





comunicação é legalmente obrigatória, é divulgada, de forma clara e compreensível, na Intranet e no sítio da Internet institucional.

Artigo 19.º

(Património, recursos e ambiente)

O HDESPD, E.P.E.R. conserva e preserva o seu património, impedindo a utilização abusiva dos seus recursos, os quais devem ser utilizados pelos seus profissionais e colaboradores, no exercício das suas funções, de forma prudente, adequada e criteriosa, evitando o desperdício e danos ambientais, promovendo a sua reutilização e reciclagem, sempre que possível, e cumprindo rigorosamente as normas de segurança.

Artigo 20.º

(Desmaterialização de atos e procedimentos)

O HDESPD, E.P.E.R. promove a desmaterialização de atos e de procedimentos, adotando práticas para que os pedidos, comunicações, notificações e pagamentos entre os interessados e as entidades devam, 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 utentes.

Artigo 21.º

(Cruzamento de informações entre entidades)

Sem prejuízo do dever de confidencialidade e proteção de dados pessoais, o HDESPD, E.P.E.R., sempre que possível, procede ao cruzamento de informações entre entidades, de modo a agilizar procedimentos decisórios, contribuindo para a justiça distributiva, equidade e, quando aplicável, acesso a cuidados de saúde.

Artigo 22.º

(Avaliação da qualidade dos serviços)

O HDESPD, E.P.E.R. promove a avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo mecanismos que permitam avaliar o grau de satisfação dos serviços prestados, designadamente a disponibilização de





questionários anônimos nos sítios da Internet e nos locais de atendimento ao público, e a realização de inquéritos ao público em geral, com a divulgação anual dos resultados obtidos.

Artigo 23.º

(Auditoria interna e comunicação de irregularidades)

1. O Gabinete de Gestão do Risco (GGR), procede a uma avaliação regular dos procedimentos utilizados no âmbito da atividade do HDESPD, E.P.E.R., com vista a uma atuação mais eficiente e menos burocratizada, devendo os resultados dessa avaliação refletirem-se na alteração de procedimentos considerados necessários, e procedendo, também, à monitorização, acompanhamento e avaliação do cumprimento da aplicação do presente CÓDIGO.
2. Através do sistema de comunicação de irregularidades, os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R., devem comunicar todas e quaisquer irregularidades sobre a organização e funcionamento do HDESPD, E.P.E.R., promovendo-se, assim, uma cultura de transparência e responsabilização.

Artigo 24.º

(Cumprimento e monitorização)

1. Os profissionais e colaboradores do HDESPD, E.P.E.R., devem respeitar as disposições contidas no presente CÓDIGO, sendo o seu incumprimento suscetível de constituir responsabilidade disciplinar, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil, financeira ou criminal lugar.
2. O HDESPD, E.P.E.R., compromete-se a rever e monitorizar periodicamente o grau de cumprimento do presente CÓDIGO.

Artigo 25.º

(Divulgação e entrada em vigor)

O presente CÓDIGO, após aprovação pelo Conselho de Administração, será divulgado internamente, através da Intranet e do sítio da Internet do HDESPD, E.P.E.R., entrando em vigor na data da sua publicação.

