

MODELO DE CERTIFICAÇÃO DE UNIDADES DE SAÚDE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

DOCUMENTO GERAL DE APLICAÇÃO DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO

Departamento da Qualidade na Saúde
Direção-Geral da Saúde
Alameda D. Afonso Henriques, 45
1049-005 Lisboa
Tel: 218430800 / Fax:218430846
acreditacao@dgs.pt
www.dgs.pt

Adaptado de
Documento General Aplicación de la Marca de Certificación ACSA en Centros,
Unidades Sanitarias y Servicios Sociales
(rev.2) - dezembro de 2015
Sob autorização da Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
<http://www.juntadeandalucia.es/agencialidadsanitaria>

ÍNDICE

1. OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
2. DEFINIÇÕES	4
3. REGRAS GERAIS PARA O USO DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO	5
4. PROIBIÇÕES DE USO DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO	6
5. USO INCORRETO OU ABUSIVO DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO	6
6. DESCRIÇÃO DO USO DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO	7
7. USO E LOCALIZAÇÃO DO CERTIFICADO E PLACA	8

1. Objeto e âmbito de aplicação

A marca de certificação, adotada e implementada pela Direção-Geral de Saúde (DGS) para as Unidades de Saúde que obtêm a sua certificação pelo modelo adotado pelo Ministério de Saúde Português, é a constante na pasta virtual da plataforma @Qredita (ferramenta de suporte a qualquer processo de certificação). Este documento estabelece os critérios e as regras para a sua utilização por todas as entidades que obtiveram a sua certificação pelo modelo (centros hospitalares; centros especializados; serviços hospitalares; centros de referência; unidades funcionais dos cuidados de saúde primários; unidades de convalescença de curta, média e longa duração integradas na rede nacional de cuidados continuados integrados; unidades de saúde integradas em parcerias público-privadas, unidades de saúde com contratos ou parcerias com o Serviço Nacional de Saúde; Unidades de saúde privadas).

O presente documento tem como objetivo o de assegurar às entidades certificadas um correto uso da marca de certificação de modo a evitar eventuais equívocos que possam surgir em relação à sua utilização.

2. Definições

Para efeitos do presente documento, aplicam-se as seguintes definições:

MARCA DE CERTIFICAÇÃO: Conjunto de elementos gráficos que representam a situação da entidade certificada pelo modelo certificação desenvolvido pela DGS. A Marca é disponibilizada às entidades que, na sequência da resolução do Comité de Certificação, finalizaram com sucesso o processo de certificação.

Para as entidades certificadas pela Direção-Geral da Saúde (DGS), e de acordo com a implementação do modelo de certificação ACSA adotado pelo Ministério da Saúde Português, a marca resulta da combinação dos símbolos: República Portuguesa, Serviço Nacional de Saúde SNS, DGS e ACSA International, do número de código certificação atribuído e do nível de certificação obtido.

Neste documento, quando é utilizado o termo genérico “marca”, deve entender-se como referência à marca de certificação.

Modelo de certificação do Ministério da Saúde (ACSA), destinado à conceção, manutenção e renovação da certificação, de acordo com diferentes manuais de standards para os diferentes programas de certificação desenvolvidos que se encontram adaptados à realidade do sistema de saúde português. As regras e os procedimentos de qualidade estabelecidos nesses manuais terão de ser rigorosamente cumpridos para a obtenção de qualquer nível de certificação nos diferentes programas.

CERTIFICADO: Documento emitido com o objetivo de validar o êxito obtido pela entidade integrada no processo de certificação e, conseqüentemente, a sua situação como entidade certificada pela DGS. Entre outros elementos, indica o nível alcançado na certificação e a vigência da mesma. O certificado é emitido após resolução favorável do Comité de Certificação, que afere o sucesso da entidade no processo, sendo colocado à disposição da entidade na plataforma informática @Qredita, na Pasta virtual, após validação pela Diretora Geral da DGS.

PLACA: Prémio personalizado e adequado, concedido no momento solene de entrega do certificado comprovativo do sucesso na certificação e que por si só não contém qualquer valor comprovativo de certificação.

3. Regras gerais para o uso da marca de certificação

- a. As entidades que obtenham a certificação pela DGS, estão autorizadas e têm o direito a usar a marca a partir do momento em que tenham sido certificadas.
- b. A marca só pode ser usada por entidades certificadas pelo Modelo de Certificação do Ministério da Saúde, modelo ACSA, e nas condições estabelecidas neste documento.
- c. Não é autorizado o uso da marca a entidades que não estejam certificadas nem a entidades em processo de certificação.
- d. A marca usar-se-á sempre associada ao nome ou logotipo da entidade certificada, para que não haja qualquer equívoco, especialmente nos casos em que no mesmo suporte apareçam diferentes logotipos ou se mencionem várias entidades.
- e. Quando usada em documentos ou suporte eletrónico em que haja referência tanto a entidades certificadas como não certificadas mas suscetíveis de o ser, deverão ser inequivocamente identificadas aquelas a que se aplica a marca, ou aquelas que não estão certificadas.
- f. Em caso algum poderá ser usada a mesma marca associada a dois nomes diferentes.
- g. A entidade certificada, sempre que lhe for solicitado, submeterá à DGS exemplos de como faz uso da marca.
- h. Quando uma entidade tem diferentes locais de prestação de cuidados de saúde/estruturas e nem todos estão certificados, só aqueles que o tenham sido podem fazer uso da marca. A marca só pode ser usada pela entidade certificada e nunca por outras entidades, mesmo que façam parte da entidade certificada, pertençam ao mesmo conselho de administração ou administração regional de saúde ou ao mesmo grupo empresarial.

- i. Qualquer entidade poderá fazer uso da marca nas suas páginas web ou perfis de redes sociais somente para indicar quais os seus serviços/centros/unidades se encontram certificados pela DGS, nunca referindo que essas páginas ou perfis também estão certificados.
- j. Qualquer potencial uso da marca que não esteja claramente incluído neste documento implica a solicitação de autorização à DGS por escrito.
- k. A DGS reserva-o direito de alterar as condições de uso da marca a qualquer momento.

4. Proibições de uso da marca de certificação

Não é permitido o uso da marca ou fazer referência à situação de certificado nos seguintes casos:

- l. Documentos ou suportes eletrónicos em que não esteja identificada a entidade a quem foi concedida a certificação tal como aparece no correspondente certificado.
- m. Quando a entidade perdeu a situação de certificada, quer tenha sido devido ao fim da vigência da certificação, a uma renúncia voluntária ou à retirada da certificação.
- n. Durante períodos de suspensão da certificação a entidade não poderá usar a marca em nenhum tipo de atividade publicitária ou promocional mesmo que seja na sua página web ou perfis de redes sociais.
- o. Em relatórios ou documentos que contenham resultados e que possam induzir a sugerir que a DGS os aprova, aceita ou de alguma forma se responsabiliza pelos mesmos.
- p. Em páginas web ou em perfis de redes sociais, onde possa ser induzido a sugerir que a página onde se encontra localizada a marca está certificada.
- q. Em envelopes ou em cartões de visita dos profissionais da entidade, apresentados em nome da entidade.
- r. Em qualquer situação que possa levar a uma interpretação incorreta da condição de certificado ou que possa induzir a considerar uma entidade não certificada como se o estivesse.
- s. Qualquer utilização da marca que possa ser considerada abusiva pela DGS.

5. Uso incorreto ou abusivo da marca de certificação

O uso incorreto da marca de certificação pode induzir em erro os cidadãos e outras entidades, afetando a credibilidade tanto da entidade como da própria DGS.

Durante o desenvolvimento das visitas de acompanhamento das entidades certificadas (aos 2 anos e meio da vigência do certificado), os avaliadores da DGS verificarão o cumprimento das disposições relativas à utilização da marca, aqui estabelecidas e reportarão no relatório de acompanhamento os resultados encontrados.

O incumprimento dos requisitos estabelecidos no presente documento por uma entidade pode ser considerado pela DGS como um incumprimento grave das suas obrigações, enquanto entidade certificada, sendo neste caso dado início a um processo de suspensão da certificação.

É da responsabilidade da entidade certificada demonstrar à DGS o adequado uso da marca e proporcionar evidências nesse sentido sempre que lhe seja solicitado.

A DGS reserva o direito de publicar na sua página web/microsite qualquer uso incorreto ou abusivo da marca de certificação e de informar as autoridades competentes.

6. Descrição do uso da marca de certificação

Em diferentes suportes

As entidades certificadas podem fazer uso da marca, ou fazer referência à sua condição de certificado, em documentos, suporte eletrónico e material de escritório, tendo sempre em conta as restrições mencionadas neste documento.

Exemplos:

- Documentos do tipo publicitário (folhetos, anúncios);
- Material de escritório (folhas de papel, folhas de carta, pastas, canetas, etc.);
- Documentos de comunicação interna e externa;
- Correio eletrónico;
- Páginas web e perfis de redes sociais.

Os elementos que compõem a marca formam um único conjunto gráfico, devendo ser utilizado na sua integralidade, em qualquer dos formatos de procedimento administrativo do centro/serviço ou unidade certificada. Não é permitido o uso dos seus elementos separadamente, alterar as fontes ou cores.

Para os três graus de certificação passíveis de atribuir (Certificação nível Bom, Ótimo e Excelente), existem três versões de marca: a cromática, a marca de água com 20% de

cor e a versão a preto e branco. À exceção dos casos aqui especificados, usar-se-á a versão cromática com a composição, cores e elementos que a formam.

7. Uso e localização do certificado e placa

A DGS procede à entrega de um certificado a todas as entidades que superaram o processo de certificação. Pode haver lugar à entrega pública de uma placa comemorativa com valor meramente simbólico e testemunhal.

Recomenda-se a colocação do certificado e da placa comemorativa, em locais da entidade acessíveis ao público, por forma a serem facilmente visíveis pelos cidadãos. Por exemplo: entrada principal do centro/serviço ou unidade de saúde, na receção central dos cidadãos ou junto aos balcões de atendimento aos clientes. Caso exista um pilar ou parede central junto ao balcão de atendimento aos cidadãos, recomenda-se a colocação dos referidos documentos nesse local. Recomenda-se a colocação da placa ou do certificado num expositor com uma base que distancie 167 cm do solo.