MODELO DE CERTIFICAÇÃO DE UNIDADES DE SAÚDE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

DOCUMENTO GERAL DE APLICAÇÃO DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO

2020

GUIA DE UTILIZAÇÃO



REPÚBLICA PORTUGUESA
SAÚDE

40 ANOS SNS SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE 1979-2019

DGS desde 1899 Direção-Geral da Saúde

www.dgs.pt

Portugal. Ministério da Saúde. Direção-Geral da Saúde.
Departamento da Qualidade na Saúde.

Versão 4 | Junho de 2020

Alameda D. Afonso Henriques, 45
1049-005 Lisboa
Tel: 218430800 / Fax:218430846
acreditacao@dgs.min-saude.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/agenciacalidadsanitaria

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE SALUD

ÍNDICE

1. Objeto e âmbito de aplicação 1
2. Definições 1
3. Regras gerais para o uso da Marca de certificação 2
4. Proibições de uso da Marca de certificação 3
5. Uso incorreto ou abusivo da Marca de certificação 3
6. Descrição do uso da Marca de certificação em diferentes suportes 4
7. Uso e localização do certificado e placa 4

ANEXO 1> Marca de certificação 5

ANEXO 2> Medidas 6

ANEXO 3> Uso da Marca de certificação 7

1. Objeto e âmbito de aplicação

A Marca de certificação, adotada e implementada pela Direção-Geral da Saúde (DGS) para as unidades de saúde certificadas, consta na Pasta virtual da plataforma informática *@Qredita* (ferramenta de suporte a qualquer processo de certificação) e na sua página web/microsite.

O presente documento tem por objetivo estabelecer os critérios e as regras para um correto uso da Marca de certificação pelas unidades de saúde certificadas (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).

2. Definições

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

* **Marca de Certificação**: conjunto de elementos gráficos que indicam a situação da unidade de saúde certificada.

A Marca é disponibilizada às unidades de saúde que, na sequência da Resolução do Comité de Certificação, finalizaram com sucesso o processo de certificação.

Para as unidades de saúde certificadas pela 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 Internacional, 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 de unidades de saúde (Modelo ACSA)**: adotado pelo Ministério da Saúde, 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 unidade de saúde integrada no processo de certificação e, consequentemente, a sua situação como unidade de saúde certificada pela DGS. Entre outros elementos, indica o nível obtido na certificação e a vigência da mesma. O certificado é emitido após Resolução do Comité de Certificação favorável, que afere o sucesso da unidade de saúde no processo, e fica à

disposição da unidade de saúde na plataforma informática *@Qredita*, na Pasta virtual, após validação pela Diretora Geral da Saúde.

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

3. Regras gerais para o uso da Marca de certificação

a. Às unidades de saúde que obtenham a certificação pela DGS é-lhes concedido o direito ao uso da Marca, e nas condições estabelecidas neste documento.
b. A Marca só pode ser usada por unidades de saúde certificadas pelo Modelo de Certificação do Ministério da Saúde - Modelo ACSA.
c. Não é autorizado o uso da Marca a unidades de saúde que não estejam certificadas, nem em processo de certificação.
d. A Marca usar-se-á sempre associada ao nome ou logotipo da unidade de saúde certificada, para que não haja qualquer equívoco, especialmente nos casos em que no mesmo suporte apareçam diferentes logotipos ou se mencionem várias unidades de saúde.
e. Quando usada em documentos, ou suporte eletrónico em que haja referência tanto a unidades de saúde 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 unidade de saúde certificada, sempre que lhe for solicitado, submeterá à DGS exemplos de como faz uso da Marca.
h. Quando uma unidade de saúde 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 unidade de saúde certificada e nunca por outras unidades, mesmo que façam parte da unidade de saúde certificada, pertençam ao mesmo conselho de administração ou administração regional de saúde, ou ao mesmo grupo empresarial.
i. Qualquer unidade de saúde poderá fazer uso da Marca na sua página web, ou perfis de redes sociais, com indicação da sua unidade de saúde certificada pela DGS, mas nunca referir 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:

Documentos ou suportes eletrónicos em que não esteja identificada a unidade de saúde a quem foi concedida a certificação, tal como aparece no correspondente certificado.

a. Quando a unidade de saúde perdeu a situação de certificada, quer tenha sido devido ao fim da vigência da certificação, a uma renúncia voluntária ou à retirada da certificação.
b. Durante períodos de suspensão da certificação a unidade de saúde 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.
c. Em relatórios ou documentos que contenham resultados e que possam sugerir que a DGS os aprova, aceita, ou de alguma forma se responsabiliza pelos mesmos.
d. Em páginas web, ou em perfis de redes sociais, onde possa ser induzida a sugestão que a página onde se encontra localizada a Marca está certificada.
e. Em envelopes ou cartões-de-visita dos profissionais, apresentados em nome da unidade de saúde.
f. 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.
g. 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 unidades, afetando a credibilidade tanto da unidade de saúde como da própria DGS.

Nas visitas de acompanhamento das unidades de saúde 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 pode ser considerado, pela DGS, como um incumprimento grave das suas obrigações enquanto unidade de saúde certificada, dando-se início a um processo de suspensão da certificação.

É da responsabilidade da unidade de saúde certificada evidenciar perante a DGS o adequado uso da Marca.

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

6. Descrição do uso da Marca de certificação em diferentes suportes

As unidades de saúde 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 da unidade de saúde certificada. Não é permitido o uso dos seus elementos separadamente, alterar as fontes ou cores.

Para os três níveis de certificação passíveis de atribuir (certificação de nível Bom, Ótimo e Excelente), existem três versões de Marca: cromática, Marca de água com 20% de cor, e 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 unidades de saúde que obtenham a sua 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 unidade de saúde acessíveis ao público, por forma a serem facilmente visíveis pelos cidadãos. Por exemplo: entrada principal do serviço ou unidade de saúde, na receção central ou junto aos balcões de atendimento. Caso exista um pilar ou parede central junto ao balcão de atendimento, recomenda-se a sua colocação nesse local. Recomenda-se também a colocação da placa ou do certificado num expositor com uma base que distancie 167 cm do solo.

ANEXO 1> Marca de certificação

Versão cromática







Versão Marca de água







Versão a preto e branco







ANEXO 2> Medidas

Título **Andalusian Agency fou Healyhcare Quality** en NewsGothic Bold 15pt comprimida a 90% e cor Pantone 8421C. Título **ACSA International** en NewsGothic Bold e Regular 13pt e colores Pantone 285C y Pantone 8421C.

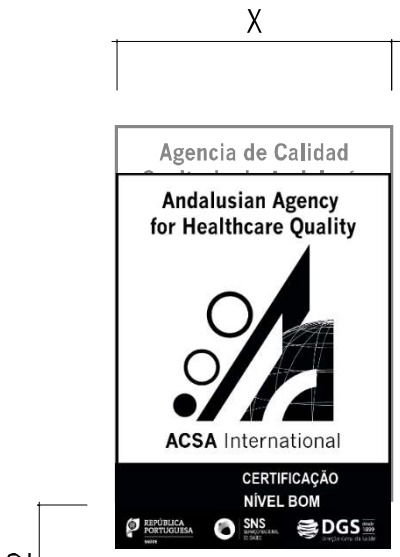
Nível de certificação e **código de certificado** em NewsGothic Bold 13pt comprimida a 90% e cor branco sobre fundo Pantone 285C.

(medidas em mm)



ANEXO 3> Uso da Marca de certificação

A marca manterá um espaçamento em relação a outros elementos em qualquer composição de, pelo menos, metade da sua largura.



O tamanho mínimo recomendado (20mm de largura e 27mm de altura) permitirá a correta leitura do nível de certificação. Em meio web as medidas mínimas serão 90x120.



Compor-se-á tendo em conta que a altura não ultrapasse a maior dimensão dos elementos que a rodeiam (lado ou diagonal).







DGS desde 1899
Direção-Geral da Saúde

Alameda D. Afonso Henriques, 45
1049-005 Lisboa – Portugal
Tel.: +351 218 430 500
Fax: +351 218 430 530
E-mail: geral@dgs.min-saude.pt
www.dgs.pt