

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI ÎN MEDICINĂ



Codul etic al angajaților Companiei Naționale de Asigurări în Medicină

I. Introducere

1. Codul Etic al angajaților Companiei Naționale de Asigurări în Medicină (în continuare – CNAM) reglementează etica și conduita angajaților CNAM în exercitarea atribuțiilor funcționale.

2. Scopul prezentului Cod constă în promovarea culturii etice și crearea cadrului etic necesar îndeplinirii atribuțiilor funcționale ale angajaților CNAM în mod conștiincios, cu profesionalism, loialitate și corectitudine.

3. Codul Etic are următoarele obiective:

1) definirea principiilor generale necesare pentru buna desfășurare a activității profesionale a angajaților CNAM;

2) stabilirea normelor de conduită în desfășurarea activității profesionale a angajaților CNAM, în vederea creșterii încrederii beneficiarilor în sistemul de asigurări obligatorii de asistență medicală (în continuare – SAOAM).

4. Prezentul Cod de etică derivă din **valorile CNAM, precum:** etică și integritate profesională, cooperare, receptivitate, dezvoltare și constituie un ghid de conduită pentru angajații CNAM.

1) Etica și integritatea profesională constă în realizarea atribuțiilor de serviciu cu responsabilitate, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate.

2) Cooperarea presupune crearea unei atmosfere de încredere în colaborarea internă și externă.

3) Receptivitatea - presupune atitudinea deschisă și reacționarea promptă la necesitățile beneficiarilor sistemului de asigurări obligatorii de asistență medicală.

4) Dezvoltarea - cuprinde în sine creativitate și orientare spre dezvoltarea continuă a competențelor organizaționale și serviciilor prestate pentru a promova SAOAM.

II. Domeniul de aplicare

5. Prevederile Codului etic sunt aplicabile angajaților CNAM în exercitarea atribuțiilor funcționale, drepturilor și obligațiilor în corelare cu beneficiarii SAOAM, prestatorii de servicii medicale, reprezentanții din autorități și entități publice și private, conducerea CNAM, precum și colegi.

III. Principii generale

6. Principiile care guvernează etica și conduita angajaților CNAM sunt următoarele:

1) **Legalitate** – respectarea Constituției Republicii Moldova, cadrului normativ în vigoare și tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte.

2) **Imparțialitate** – manifestarea unei atitudini obiective și neutre de către angajații CNAM, cu exercitarea atribuțiilor funcționale în mod imparțial, nediscriminatoriu și echitabil, fără a acorda prioritate unor persoane sau grupuri în

funcție de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau origine socială.

3) **Profesionalism** – îndeplinirea atribuțiilor de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, promptitudine și corectitudine.

4) **Loialitate** - angajatul CNAM servește cu bună-credință instituția în care activează, interesele legitime ale cetățenilor și se abține de la orice act sau faptă care poate prejudicia imaginea, prestigiul sau interesele legale ale CNAM.

5) **Confidențialitate** – nedivulgarea datelor, informațiilor și documentelor obținute și prelucrate în exercitarea atribuțiilor funcționale, pe întreaga durată a contractului individual de muncă și timp de un an după încetarea acestuia.

6) **Integritatea morală** - corectitudinea, onestitatea, incoruptibilitatea și integritatea sunt baza credibilității acordate raționamentului profesional;

7) **Libertatea gândirii și a exprimării** - exprimarea opiniilor cu respectarea ordinii de drept și a bunelor maniere. În activitatea lor, angajații CNAM au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale. În exprimarea opiniilor, personalul trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri;

8) **Respect** – angajații CNAM sunt obligați să aibă un comportament onorabil și politicos în relațiile cu persoanele, superiorii, colegii și subordonații, atât în exercitarea funcției, cât și în afara acestuia, precum și să respecte instituțiile statului, valorile sociale și normele deontologice.

IV. Normele etice de conduită profesională a angajaților CNAM

7. **Îndeplinirea conștiințioasă și de calitate a obligațiilor de muncă.** Angajatul CNAM își îndeplinește obligațiile de muncă conștient, calitativ și cu devotament.

Integritatea, spiritul de inițiativă, responsabilitatea și motivația angajaților CNAM stă la bază succesului întru atingerea obiectivelor primordiale, se lucrează pentru a crea condiții care facilitează dezvoltarea abilităților profesionale și a responsabilității individuale într-un mediu ce încurajează inițiativa personală.

8. **Relațiile cu colegii.** Indiferent de funcția deținută, fiecare angajat are un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate. În cadrul CNAM se respectă diversitatea de opinii, diversitatea culturală

1. Normele etice de conduită profesională a angajaților CNAM detaliază principiile enunțate în prezentul Cod și constituie un punct de reper pentru conduita model considerată corectă în exercitarea atribuțiilor de serviciu, însă nu pot acoperi toate situațiile particulare pe care le putem întâlni în activitatea zilnică.

2. Ori de câte ori un angajat al CNAM are întrebări referitor la modul în care ar trebui să se comporte în situații specifice, acesta este încurajat să solicite opinia conducătorului ierarhic superior

și stilurile de muncă diferite și se valorifică aceste diferențe pentru a crea un mediu organizațional pozitiv, favorabil lucrului în echipă, respectând principiile fundamentale și valorile.

Angajații CNAM evită orice manifestare de amenințare fizică, psihologică, morală sau abuz de autoritate, precum și orice altă formă de conduită ce ar putea crea un mediu de intimidare sau ofensă cu privire la drepturile persoanelor.

Angajații CNAM sunt tratați cu respect, favorizând relații cordiale și un mediu de lucru agreabil, sănătos și sigur.

9. Relațiile cu beneficiarii.

Angajații CNAM:

1) dau dovadă de politețe, respect, disponibilitate față de problemele cu care se confruntă beneficiarii și consideră beneficiarul ca pe un partener egal, având drepturi și obligații clar stabilite prin lege;

2) acordă importanță și timpul necesar discuțiilor cu beneficiarii sau cu cei desemnați legal în acest sens, pentru a fundamenta constatările pe baza tuturor argumentelor beneficiarului;

3) acordă beneficiarului o perioadă rezonabilă de timp pentru a furniza orice informații, cu excepția situațiilor în care documentele trebuie puse imediat la dispoziție;

4) informează beneficiarul într-un mod competent, corect, complet, adecvat, transparent și operativ;

5) solicită beneficiarului să clarifice aspectele pentru care consideră că sunt necesare informații suplimentare;

6) își formulează și exprimă independent opinia față de beneficiar și se pronunță cu sinceritate, concis;

7) asigură egalitatea de tratament și nu face discriminare pe criterii de naționalitate, sex, origine, rasă, etnie, vârstă, religie sau convingeri politice;

8) dau dovadă de seriozitate, profesionalism și respect față de persoanele cu care intră în relații de serviciu;

9) dau dovadă de operativitate în exercitarea atribuțiilor de serviciu;

10) își motivează, după caz, în scris deciziile luate.

10. Relațiile cu prestatorii de servicii medicale. Prestatorii de servicii medicale sunt parteneri indispensabili pentru a atinge obiectivele CNAM de dezvoltare și îmbunătățire a SAOAM, stabilind cu aceștia relații de colaborare.

CNAM promovează îndeplinirea condițiilor contractuale sub premisa respectului față de capacitatea de gestionare, practici concordante cu normele de conduită conținute în prezentul Cod etic.

Angajații CNAM acționează imparțial și obiectiv, evitând circumstanțe unde există riscul ca raționamentul profesional sau acțiunile legate de obiective de profesie sau activitate să fie în mod nejustificat influențate de un interes secundar

impropriu atribuțiilor funcționale. Prestatorii de servicii medicale precum și terțe persoane au posibilitatea de a se adresa în mod confidențial, cu bună credință și fără frică de persecutare, conducerii CNAM, atunci când vor observa că acțiunile angajaților nu corespund cerințelor stabilite de prezentul Cod.

11. Conduita în cadrul relațiilor internaționale. În reprezentarea CNAM în cadrul unor organizații internaționale, conferințe, seminare și alte activități cu caracter internațional, angajații CNAM respectă regulile de protocol, legile și obiceiurile țării gazdă, precum și limitele mandatului încredințat, contribuind la promovarea unei imagini favorabile instituției.

Comunicarea cu mijloacele de informare în masă în numele CNAM este intermediată numai de către diviziunea responsabilă de informare și comunicarea cu mass-media.

12. Accesul la informație. În exercitarea obligațiilor de serviciu, angajații CNAM, potrivit atribuțiilor ce le revin și conform legislației, asigură accesul populației la informațiile cu caracter public, fiind respectat inerent cadrul normativ în vigoare. Angajații CNAM respectă limitările accesului la

informație, în condițiile legii, în scopul protejării informației confidențiale, a vieții private a persoanelor și a securității naționale, precum și asigură protecția informațiilor deținute față de accesul, modificarea sau distrugerea lor neautorizată.

13. Conflictul de interese. Este situația în care angajatul are un interes personal, direct sau indirect, ce contravine interesului CNAM, și care afectează sau ar putea afecta obiectivitatea și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori în îndeplinirea la timp a obligațiilor care îi revin în exercitarea funcției deținute.

Angajații CNAM nu au dreptul să activeze în cadrul instituțiilor medico-sanitare și farmaceutice contractate de CNAM sau agențiile ei teritoriale/ramurale.

Angajații CNAM care sunt, au devenit sau care au obținut calitatea de fondatori a instituțiilor medicale, care doresc sau sunt contractate de CNAM sau agențiile ei teritoriale/ramurale, în momentul depunerii cererii de contractare sau devenirii sau obținerii calității de fondator, vor depune o declarație privind existența conflictului de interese.

Angajații CNAM care se află în raporturi ierarhice nemijlocite cu o rudă directă sau cu o rudă prin afinitate în cadrul instituției medicale contractate de CNAM nu pot fi antrenați în procesul de contractare, evaluare și monitorizare a instituțiilor medic-sanitare. În acest caz, angajatul va depune o declarație privind existența conflictului de interese personale.

14. Utilizarea resurselor publice. Angajatul CNAM asigură protecția proprietății publice și evită orice prejudiciere a acesteia. Angajatul CNAM folosește timpul de lucru, precum și bunurile CNAM, numai în scopul desfășurării activităților aferente funcției deținute.

Angajatul CNAM nu utilizează bunurile CNAM pentru a desfășura activități publicistice, didactice, de cercetare sau alte activități neinterzise de lege în interes personal.

15. Abilitățile manageriale. Angajații cu funcții de conducere din cadrul CNAM, în virtutea poziției lor funcționale și domeniului de activitate, sunt un exemplu pentru ceilalți angajați ierarhic inferiori. Angajații cu funcții de conducere, pe parcursul activității lor, urmează să asigure relații de muncă armonioase, să stimuleze spiritul de echipă, să motiveze angajații din subordine, încurajând perfecționarea profesională continuă. Relația interpersonală șef-subordonat este cea mai importantă relație interpersonală; cele mai multe activități care se desfășoară se bazează pe această relație.

Totodată, angajații cu funcții de conducere au obligația să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competenței profesionale pentru subordonați, atunci când propun/aprobă avansări, promovări, transferuri, acordarea de stimulente materiale sau morale ori le evaluează activitatea, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

Relațiile de subordonare sunt aplicate numai în cazul instrucțiunilor de ordin profesional, superiorii fiind lipsiți de dreptul să ceară subordonaților efectuarea unor sarcini de ordin personal.

16. Neutralitatea politică. Angajații CNAM își vor păstra independența de influența politică pentru a-și îndeplini atribuțiile de serviciu în mod imparțial. Atunci când angajatul CNAM intenționează sau se implică în activități politice, este important să aibă în vedere impactul pe care o astfel de implicare ar putea să-l aibă – sau să se considere că îl are – asupra capacității lor de a desfășura competențele profesionale în mod imparțial.

În exercitarea funcției angajaților CNAM le este interzis:

1) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice;

2) să afișeze, în cadrul instituției, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

În considerarea funcției deținute, angajaților CNAM le este interzis să permită utilizarea numelui sau a imaginii proprii în acțiuni publice, pentru promovarea unei acțiuni comerciale, precum și în scopuri electorale.

V. Confidențialitatea informației de serviciu

17. Pe toată durata contractului individual de muncă și timp de un an după încetarea acestuia, angajații CNAM **au obligația** să nu divulge datele sau informațiile calificate confidențiale de care au luat cunoștință în perioada executării contractului individual de muncă în cadrul CNAM.

Caracterul confidențial al informațiilor este stabilit în regulamentul de ordine internă, regulamentele direcțiilor/secțiilor/serviciilor, contractul colectiv de muncă și/sau contractele individuale de muncă, precum și alte documente, care se aduc la cunoștința angajatului în timpul executării contractului individual de muncă.

18. Informație de serviciu confidențială se consideră orice informații, date și documente de care angajații CNAM i-au cunoștință în exercitarea atribuțiilor funcționale, despre a căror accesibilitatea limitată cunoșteau sau trebuiau să cunoască. În vederea asigurării confidențialității, angajații CNAM:

- 1) nu vor divulga informațiile cu accesibilitate limitată, obținute în exercitarea atribuțiilor de serviciu, cu excepția scopului legal;
- 2) vor fi prudenți în folosirea informațiilor acumulate și vor asigura protecția acestora;
- 3) vor asigura protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal.

19. Prin divulgarea datelor, informațiilor sau a documentelor confidențiale se înțeleg acțiunile culpabile ale angajaților cărora le-au fost încredințate sau comunicate aceste date, informații sau documente în legătură cu munca lor, acțiuni ce au dus la dezvăluirea prematură, folosirea și răspunderea necontrolată a acestora.

20. Angajații CNAM sunt obligați să trateze informațiile confidențiale cu aceeași atenție cu care orice persoană ar acorda-o, în circumstanțe similare, protejării confidențialității propriilor informații.

21. Ținuta vestimentară la locul de muncă

22. Angajații CNAM se prezintă la serviciu într-o ținută decentă, adecvată în limitele trasate de stilul clasic vestimentar. Vestimentația nu cuprinde articole în stil sport, nu este transparentă sau care expune exagerat părțile corpului.

Hainele trebuie să fie bine călcate și curate. Nu sunt acceptabile hainele rupte, murdare, hainele care au inscripții sau imagini care ar putea fi ofensive colegilor.

În zilele de vineri se acceptă ținută mai puțin formală (cu excepția pantalonului scurt pentru plajă sau trei sferturi, rochiile de plajă).

Aspectul estetic va fi unul corespunzător, cu respectarea obligatorie a igienei corpului. Angajații CNAM vor evita folosirea parfumurilor cu miros înțepător.

Angajații care reprezintă Compania la conferințe, întâlniri sau deplasări de serviciu se îmbracă într-un mod care nu ar aduce prejudicii imaginii CNAM.

Încălcarea clauzei de confidențialitate constituie o încălcare gravă a obligațiilor de muncă (art. 211¹ lit. e) din Codul muncii) și poate servi ca temei pentru concedierea angajatului culpabil, conform art. 86 alin. (1) lit. p) din Codul muncii

23. Dispoziții finale

24. Normele prezentului Cod sunt **obligatorii** pentru toți angajații CNAM.

Diviziunea responsabilă de resurse umane va comunica tuturor angajaților conținutul prezentului Cod de etică. Toți angajații acceptă în mod expresiv valorile și principiile, la fel și normele de lucru stabilite în prezentul Cod.

Conducerea CNAM se așteaptă la un nivel înalt de responsabilitate din partea tuturor angajaților față de respectarea Codului de etică. Neîndeplinirea prevederilor Codului va atrage după sine aplicarea sancțiunilor disciplinare conform legislației în vigoare.

Orice dubii cu privire la interpretarea sau aplicarea prezentului Cod de etică trebuie să fie consultată cu conducătorul ierarhic superior. Nimeni, indiferent de nivelul sau poziția sa, nu este în drept să solicite unui angajat să încalce prezentul Cod de etică. Niciun angajat nu poate să justifice o conduită improprie, justificându-se prin ordinul superiorului sau necunoașterea conținutului prezentului Cod.

Angajații CNAM informează conducătorul ierarhic superior despre orice neîndeplinire a atribuțiilor funcționale sau practici incorecte, ce ar putea fi observată în timpul desfășurării activităților sale profesionale.

25. Angajații CNAM vor lua măsuri în vederea îmbunătățirea pregătirii profesionale, a perfecționării aptitudinilor de comunicare și modelării corespunzătoare a comportamentului în raport de cerințele Codului.

26. Nerespectarea prevederilor prezentului Cod atrage răspunderea celor implicați, cu efecte negative asupra dezvoltării carierei profesionale a acestora.