**APROBAT**
**Director IMSP Spitalul raional Orhei**

**Andrei Vîrlan** _____

# CODUL DEONTOLOGIC ȘI DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ AL INSTITUȚIEI MEDICO-SANITARE PUBLICE „SPITALUL RAIONAL ORHEI”

**Aprobat prin Ordinul directorului IMSP „Spitalul Raional Orhei”**
**Nr. 126 din 25.09.2026.**

## CAPITOLUL I
## PRINCIPIILE ȘI VALORILE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ

1. Personalul instituției își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:
a) profesionalism;
b) competență;
c) responsabilitate;
d) integritate;
e) onestitate;
f) independență profesională;
g) respect și acceptare;
h) bunăvoință și solicitudine;
i) încredere;
j) confidențialitate;
k) loialitate instituțională;
l) nediscriminare;
m) prioritatea interesului pacientului;
n) respectarea demnității umane.

2. Salariatul își exercită atribuțiile cu responsabilitate, competență, eficiență, promptitudine și corectitudine.

3. În exercitarea profesiei, personalul acordă prioritate intereselor pacientului și siguranței acestuia, fără a neglija obligațiile legale și instituționale.

4. Personalul medical utilizează numai calificarea profesională și competențele pentru care este autorizat, cu excepția situațiilor de urgență prevăzute de legislație.

5. În cazul în care consideră că nu dispune de suficiente cunoștințe sau experiență pentru soluționarea unei situații, lucrătorul medical solicită consultul unui specialist competent.

6. Personalul are obligația de a-și perfecționa continuu cunoștințele și competențele profesionale și de a participa la activități de formare profesională continuă.

7. Recomandările și deciziile medicale se bazează pe cunoștințe și dovezi științifice și pe prevederile protocoalelor și standardelor aprobate.

## CAPITOLUL II
## AUTORITATEA PROFESIONALĂ, PRESTIGIUL PROFESIEI ȘI ÎNCREDEREA PACIENTULUI

8. Autoritatea profesională a lucrătorului medical și a celorlalți profesioniști din cadrul IMSP „Spitalul Raional Orhei" se bazează pe pregătirea profesională, competență, integritate, responsabilitate, respectarea normelor deontologice și calitatea activității desfășurate.

9. Autoritatea profesională nu este determinată exclusiv de funcția, titlul, gradul profesional sau poziția ierarhică deținută, ci se consolidează prin competență, comportament etic, atitudine responsabilă și respectarea drepturilor pacientului și ale colegilor.

10. Fiecare salariat are obligația de a contribui, prin propria conduită profesională și personală, la menținerea și consolidarea prestigiului profesiei, a încrederii pacienților și a imaginii IMSP „Spitalul Raional Orhei".

11. În exercitarea atribuțiilor de serviciu, personalul va manifesta o conduită care să inspire pacienților, aparținătorilor și publicului încredere în competența profesională, corectitudinea și integritatea personalului instituției.

12. În relația cu pacientul, autoritatea profesională se exercită prin competență, comunicare clară și respectuoasă, disponibilitate, responsabilitate și respectarea demnității și drepturilor acestuia, fără exercitarea unor presiuni nejustificate.

13. Personalul are obligația de a se comporta astfel încât conduita sa, atât în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, cât și în situațiile în care este identificabil în mod direct cu profesia sau cu IMSP „Spitalul Raional Orhei", să nu afecteze în mod nejustificat prestigiul profesiei ori reputația instituției.

14. În relațiile profesionale și în comunicarea cu pacienții, aparținătorii, colegii, reprezentanții autorităților, mass-media și publicul, sunt inadmisibile exprimările sau comportamentele care, în contextul concret, pot afecta demnitatea profesiei ori încrederea în instituție, inclusiv:

a) limbajul vulgar, obscen, agresiv sau ofensator;
b) insultele, amenințările, umilirea sau ridiculizarea altor persoane;
c) manifestările discriminatorii;
d) comportamentul incompatibil cu statutul profesional;
e) răspândirea cu bună-știință a unor informații false sau denigratoare;
f) prezentarea nejustificată a unor opinii personale drept poziții oficiale ale instituției.

15. Personalul are obligația să manifeste respect față de autoritatea profesională a colegilor și a altor specialiști și să evite orice conduită prin care, în lipsa unui temei profesional obiectiv, urmărește discreditarea competenței sau reputației acestora.

16. Critica profesională, exprimarea unei opinii diferite sau semnalarea unei erori nu constituie, prin ele însele, o încălcare a prezentului Cod, dacă acestea sunt formulate cu bună-credință, în mod argumentat și cu respectarea demnității persoanei vizate.

17. Personalul are obligația de a informa conducerea instituției, conducătorul subdiviziunii sau persoana desemnată, despre situațiile constatate în cadrul activității profesionale care pot afecta în mod real și obiectiv siguranța pacientului, prestigiul profesiei, reputația sau interesele legitime ale IMSP „Spitalul Raional Orhei".

18. Informarea prevăzută la pct. 23 se realizează prin canalele instituționale stabilite și nu exonerează salariatul de obligația de a utiliza mecanismele prevăzute de legislație pentru raportarea neregulilor, faptelor de corupție, încălcărilor drepturilor pacientului sau altor situații care prezintă un risc pentru sănătatea și siguranța acestuia.

19. Personalul nu va ascunde, denatura sau împiedica raportarea unei erori, nereguli, încălcări sau situații care poate pune în pericol pacientul ori poate afecta în mod semnificativ activitatea instituției, atunci când are obligația profesională sau legală de a o raporta.

20. În același timp, sesizarea unei nereguli sau exprimarea unei opinii critice cu bună-credință nu poate fi considerată, prin ea însăși, o atingere adusă prestigiului instituției sau o încălcare a obligației de loialitate profesională.

21. Personalul care deține informații despre activitatea instituției și este solicitat să se pronunțe public asupra unor aspecte care depășesc competența sa profesională sau care implică poziția oficială a IMSP „Spitalul Raional Orhei" va direcționa solicitarea către persoana autorizată să comunice în numele instituției.

22. Mesajele, declarațiile, comunicatele, interviurile și alte materiale prezentate ca fiind emise din partea IMSP „Spitalul Raional Orhei" pot fi comunicate public numai de persoanele autorizate de conducerea instituției sau cu aprobarea prealabilă stabilită prin actele interne.

23. Personalul care exprimă în spațiul public o opinie personală referitoare la un domeniu profesional sau la activitatea instituției trebuie să evite prezentarea acesteia ca poziție oficială a IMSP „Spitalul Raional Orhei", dacă nu deține mandat în acest sens.

24. Informațiile comunicate public de către personalul autorizat trebuie să fie veridice, relevante, clare, în limitele competenței profesionale și să respecte legislația privind protecția datelor cu caracter personal, secretul profesional și drepturile pacientului.

25. În comunicarea publică privind activitatea medicală, personalul va evita formulările sau prezentările care pot induce în eroare publicul, pot crea așteptări nerealiste privind rezultatele medicale sau pot afecta în mod nejustificat încrederea în instituție ori în profesia medicală.

26. Utilizarea în spațiul public a denumirii IMSP „Spitalul Raional Orhei", a siglei, uniformei, ecusonului, spațiilor instituției, mijloacelor de transport sanitar sau a altor elemente care permit identificarea instituției se realizează cu respectarea prezentului Cod și a actelor interne aplicabile.

27. În situațiile în care conduita unei persoane este asociată în mod identificabil cu profesia medicală și/sau cu IMSP „Spitalul Raional Orhei", evaluarea acesteia se efectuează ținând cont de contextul concret, conținutul și caracterul comunicării, gradul de asociere cu profesia și instituția, precum și de impactul real sau riscul obiectiv asupra reputației instituției și încrederii publicului.

28. Orice evaluare a conduitei publice trebuie să respecte dreptul persoanei la exprimarea opiniilor personale și nu poate avea ca unic temei faptul că opinia exprimată este critică față de instituție sau față de o anumită decizie, dacă aceasta este exprimată cu bună-credință și nu încalcă legislația ori normele profesionale.

29. Personalul IMSP „Spitalul Raional Orhei" are obligația de a contribui la crearea și menținerea unei imagini publice bazate pe profesionalism, competență, integritate, respect și încredere, fără a utiliza în acest scop metode care contravin legislației sau drepturilor persoanelor.

30. Conducerea instituției asigură condițiile necesare pentru informarea personalului cu privire la regulile de comunicare publică, persoanele autorizate să reprezinte instituția și cerințele privind protejarea imaginii și reputației instituției.

31. Încălcarea prevederilor prezentului capitol se examinează în conformitate cu prezentul Cod, procedurile interne aplicabile și legislația în vigoare, ținând cont de natura, gravitatea, caracterul repetat și consecințele conduitei constatate.

## CAPITOLUL III
## INTEGRITATEA PROFESIONALĂ ȘI PREVENIREA CONFLICTELOR DE INTERESE

32. Integritatea profesională constituie o condiție fundamentală pentru exercitarea funcției în cadrul IMSP „Spitalul Raional Orhei" și presupune exercitarea atribuțiilor cu onestitate, imparțialitate, responsabilitate și în interesul pacientului și al instituției.

33. Personalul își exercită atribuțiile de serviciu în mod obiectiv și imparțial și nu va utiliza funcția, statutul profesional, autoritatea, informațiile sau resursele de serviciu pentru obținerea unor avantaje personale ori pentru favorizarea unor persoane.

34. Salariatului îi este interzis să solicite, accepte sau să primească, direct sau indirect, pentru sine ori pentru alte persoane, bani, bunuri, servicii, privilegii, favoruri sau alte avantaje necuvenite în legătură cu exercitarea atribuțiilor de serviciu.

35. Este interzisă condiționarea, directă sau indirectă, a acordării, programării, urgentării, modificării sau prestării unui serviciu medical de oferirea unor bani, cadouri, favoruri sau alte avantaje.

36. Personalul nu va utiliza relația profesională cu pacientul, aparținătorul sau orice altă persoană care se află în raport cu instituția pentru obținerea unor avantaje personale, materiale sau de altă natură.

37. Este interzisă solicitarea sau acceptarea unor avantaje în schimbul:
a) acordării cu prioritate a unui serviciu;
b) programării sau urgentării unui serviciu medical;
c) modificării unui rezultat, document sau înscris medical;
d) eliberării unui document sau certificat;
e) influențării unei decizii profesionale sau administrative;
f) facilitării angajării, transferului, promovării sau menținerii în funcție;
g) îndeplinirii sau neîndeplinirii unei obligații de serviciu;
h) oricărui alt act care intră în atribuțiile salariatului.

38. Personalul are obligația de a respecta legislația și actele normative privind integritatea, prevenirea și combaterea corupției, conflictul de interese, declararea averii și intereselor personale, precum și celelalte norme aplicabile funcției exercitate.

39. Salariatul trebuie să își exercite atribuțiile astfel încât interesele personale, familiale, patrimoniale sau alte interese private să nu influențeze și să nu creeze aparența influențării deciziilor profesionale sau administrative.

40. Prin conflict de interese se înțelege situația în care interesul personal al salariatului poate influența sau poate fi perceput ca influențând exercitarea imparțială și obiectivă a atribuțiilor sale de serviciu, în condițiile prevăzute de legislație.

41. Salariatul care constată apariția unei situații de conflict de interese real, potențial sau aparent, are obligația de a informa persoana competentă și de a acționa în conformitate cu procedura și termenele prevăzute de legislație.

42. În situația existenței unui conflict de interese, salariatul nu va lua decizii, nu va efectua acte și nu va participa la proceduri în care interesul său personal poate afecta obiectivitatea exercitării atribuțiilor, în măsura prevăzută de legislație.

43. Personalul nu va interveni în procesul de angajare, evaluare, promovare, sancționare, stabilire a drepturilor salariale sau repartizare a altor beneficii în situațiile în care are un interes personal direct sau indirect, cu excepția cazurilor și limitelor permise de legislație.

44. Este interzisă utilizarea funcției, autorității sau influenței profesionale pentru favorizarea rudelor, persoanelor apropiate, prietenilor, partenerilor de afaceri sau altor persoane cu care salariatul are relații personale, atunci când această favorizare contravine legislației sau principiului tratamentului echitabil.

45. Personalul nu va utiliza bunurile, echipamentele, medicamentele, materialele, mijloacele de transport, spațiile, sistemele informaționale, mijloacele de comunicare sau alte resurse ale instituției în scop personal, în interesul unor terțe persoane sau în alte scopuri decât cele legate de activitatea instituției, cu excepția utilizărilor permise de legislație și de actele interne.

46. Resursele instituției vor fi utilizate cu responsabilitate, eficiență și în scopul pentru care au fost puse la dispoziție.

47. Este interzisă folosirea în interes personal a:

a) echipamentelor și dispozitivelor medicale;

b) medicamentelor, materialelor sanitare și altor bunuri destinate activității instituției;

c) autovehiculelor și mijloacelor de transport ale instituției;

d) spațiilor și infrastructurii instituției;

e) rechizitelor și altor bunuri procurate din mijloacele instituției;

f) conturilor, platformelor și sistemelor informaționale instituționale;

g) identității vizuale, denumirii și altor elemente de identificare ale instituției, în scopuri personale sau comerciale.

48. Personalul nu va utiliza resursele instituției pentru desfășurarea unor activități comerciale, promovarea unor produse sau servicii ori obținerea unor beneficii personale, în lipsa unui temei legal sau a unei autorizări corespunzătoare.

49. Informațiile obținute de salariat în exercitarea atribuțiilor de serviciu nu pot fi utilizate în interes personal sau în interesul unor terțe persoane și nici pentru obținerea unor avantaje necuvenite.

50. Este interzisă utilizarea în scop personal a informațiilor nepublice privind:

a) pacienții și starea lor de sănătate;

b) activitatea și deciziile interne ale instituției;

c) achizițiile și procedurile instituției;

d) situația financiară sau patrimonială a instituției;

e) personalul instituției;

f) proiectele, contractele sau negocierile aflate în desfășurare;

g) orice alte informații care nu sunt destinate divulgării publice.

51. Personalul nu va transmite unor persoane din afara instituției informații nepublice obținute în exercitarea funcției în scopul obținerii unui avantaj personal sau al favorizării unei alte persoane.

52. Este interzisă utilizarea funcției, informațiilor sau relațiilor profesionale pentru a influența în mod nejustificat decizii administrative, profesionale sau economice în interes personal ori în interesul altor persoane.

53. Personalul nu va utiliza poziția profesională pentru a solicita favoruri, servicii gratuite, reduceri, beneficii sau alte avantaje de la persoane fizice ori juridice care se află în relații contractuale, profesionale sau de altă natură cu IMSP „Spitalul Raional Orhei", atunci când acestea sunt legate de funcția exercitată.

54. În cazul în care unui salariat îi sunt oferite bani, cadouri, servicii sau alte avantaje în legătură cu exercitarea atribuțiilor de serviciu, acesta va acționa în conformitate cu legislația și procedurile instituționale aplicabile privind declararea, refuzul, predarea sau gestionarea acestora.

55. Cadourile, atențiile sau alte beneficii oferite în context profesional nu pot constitui o condiție pentru acordarea unui serviciu medical sau pentru exercitarea unei atribuții de serviciu.

56. Personalul va evita situațiile în care relațiile personale, de rudenie, interesele patrimoniale, activitățile extraprofesionale sau alte circumstanțe pot compromite sau pot crea aparența compromiterii imparțialității și independenței profesionale.

57. În situațiile în care existența unui interes personal poate genera îndoieli privind obiectivitatea salariatului, acesta are obligația de a informa conducătorul ierarhic sau persoana competentă și de a solicita clarificarea modului de acțiune.

58. Conducătorii subdiviziunilor au obligația de a întreprinde măsurile necesare pentru prevenirea și gestionarea situațiilor de conflict de interese, în limitele competențelor și potrivit legislației.

59. Personalul are obligația de a coopera la verificarea situațiilor privind integritatea profesională și conflictele de interese și de a prezenta informațiile și explicațiile solicitate în condițiile legii.

60. Sesizarea cu bună-credință a unei posibile fapte de corupție, a unui conflict de interese sau a unei alte încălcări a normelor de integritate nu constituie, prin ea însăși, o încălcare a obligației de loialitate față de instituție.

61. Este interzisă formularea cu rea-credință a unor sesizări, acuzații sau informații false privind presupuse acte de corupție, conflicte de interese sau alte încălcări de integritate, în scopul denigrării sau prejudicierii unei persoane.

62. Salariatul are obligația de a informa conducerea sau persoana competentă despre situațiile în care constată utilizarea necorespunzătoare a bunurilor, resurselor, informațiilor sau autorității instituției, atunci când acestea pot prejudicia interesele instituției sau pot constitui încălcări ale legislației.

63. Încălcarea normelor privind integritatea profesională, conflictul de interese, utilizarea resurselor instituției sau folosirea informațiilor obținute în exercitarea funcției poate atrage răspunderea disciplinară și, după caz, alte forme de răspundere prevăzute de legislație.

64. La examinarea unei posibile încălcări a normelor de integritate se vor avea în vedere natura și gravitatea faptei, caracterul intenționat sau accidental, avantajul urmărit sau obținut, prejudiciul produs ori riscul creat, repetarea conduitei și celelalte circumstanțe relevante.

## CAPITOLUL IV
## RESPECTAREA PACIENTULUI ȘI NORMELE DE CONDUITĂ ÎN ACTIVITATEA MEDICALĂ

65. Pacientul beneficiază de respectarea demnității, integrității fizice și psihice, drepturilor și libertăților sale, indiferent de vârstă, sex, stare de sănătate, statut social, situație economică sau alte circumstanțe personale.

66. Personalul instituției tratează fiecare pacient cu respect, atenție, empatie, răbdare, responsabilitate și bunăvoință și manifestă o atitudine adecvată stării fizice și psihice a acestuia.

67. În relația cu pacientul sunt inadmisibile discriminarea, umilirea, intimidarea, amenințarea, agresivitatea verbală, ironizarea, ridiculizarea, manifestarea disprețului, indiferența nejustificată sau orice alt comportament incompatibil cu demnitatea pacientului și statutul profesional al lucrătorului medical.

68. Personalul medical va evita exprimările sau comportamentele care pot determina pacientul să se simtă inferior, vinovat, rușinat, intimidat sau lipsit de respect în procesul acordării asistenței medicale.

69. Comunicarea cu pacientul se realizează într-o manieră clară, calmă, respectuoasă și adaptată capacității acestuia de înțelegere, ținând cont, după caz, de vârstă, starea de sănătate, nivelul de înțelegere și particularitățile individuale.

70. Personalul medical va manifesta răbdare și disponibilitate pentru ascultarea pacientului și va acorda atenție informațiilor comunicate de acesta cu privire la starea sa de sănătate, simptome, tratament, preocupări și necesități.

71. Pacientul are dreptul de a primi informații privind starea sa de sănătate, diagnosticul, metodele de examinare și tratament, riscurile și beneficiile intervențiilor medicale, alternativele disponibile și alte informații relevante, în condițiile prevăzute de legislație.

72. Informațiile medicale se comunică pacientului într-o formă accesibilă și într-un limbaj pe care acesta îl poate înțelege, evitându-se, pe cât posibil, formulările inutilemente tehnice sau ambigue.

73. Personalul medical se asigură, în limita posibilităților și competențelor sale, că pacientul a înțeles informațiile esențiale necesare pentru luarea unei decizii privind asistența medicală.

74. Personalul medical respectă dreptul pacientului de a participa la luarea deciziilor privind propria sănătate și de a-și exprima acordul sau refuzul în condițiile prevăzute de legislație.

75. Consimțământul informat al pacientului se obține în condițiile legislației și ale actelor normative aplicabile, înaintea efectuării intervențiilor medicale pentru care acesta este necesar.

76. Pacientul nu va fi supus presiunilor, intimidării sau manipulării pentru a accepta o investigație, intervenție, procedură sau tratament.

77. În cazul refuzului pacientului de a accepta o intervenție sau un tratament, personalul medical acționează în conformitate cu legislația, informează pacientul despre consecințele relevante ale refuzului și documentează situația potrivit cerințelor aplicabile.

78. În situațiile în care pacientul nu are capacitatea de a lua în mod autonom o decizie, acordarea asistenței medicale și obținerea consimțământului se realizează în condițiile prevăzute de legislație.

79. În cazul copiilor și al altor persoane pentru care legislația stabilește condiții speciale privind consimțământul și reprezentarea, personalul medical va respecta drepturile pacientului și ale reprezentantului legal, în limitele prevăzute de lege.

80. În situațiile de urgență medicală, personalul acționează cu promptitudine și responsabilitate, acordând prioritate salvării vieții, prevenirii agravării stării pacientului și reducerii riscurilor pentru sănătatea acestuia, în condițiile legislației și ale protocoalelor medicale aplicabile.

81. În situațiile de urgență, personalul medical nu va refuza nejustificat acordarea asistenței medicale în limitele competenței sale profesionale și ale atribuțiilor de serviciu.

82. Personalul medical este obligat să respecte limitele propriei competențe profesionale și să solicite sprijinul sau consultul unui alt specialist atunci când complexitatea cazului, starea pacientului sau circumstanțele situației o impun.

83. În cazul în care starea pacientului depășește competențele profesionale sau posibilitățile tehnice disponibile, personalul va întreprinde măsurile necesare pentru asigurarea continuității și siguranței asistenței medicale, inclusiv prin solicitarea consultului, transferul sau îndrumarea către serviciul competent, după caz.

84. Personalul medical va respecta dreptul pacientului la intimitate și viață privată în timpul examinării, tratamentului, procedurilor medicale și altor acte de îngrijire.

85. Examinarea și efectuarea procedurilor medicale se realizează, pe cât posibil, în condiții care asigură protejarea intimității pacientului și limitarea accesului persoanelor care nu sunt implicate în acordarea asistenței.

86. Prezența studenților, rezidenților, stagiarilor sau a altor persoane în timpul examinării ori efectuării procedurilor medicale se realizează în condițiile legislației și ale regulilor instituționale aplicabile, cu respectarea drepturilor și demnității pacientului.

87. Personalul nu va discuta despre starea de sănătate a pacientului, diagnosticul sau tratamentul acestuia în prezența altor pacienți, vizitatori sau persoane care nu sunt implicate în acordarea asistenței medicale, cu excepția situațiilor permise de legislație sau impuse de necesitatea actului medical.

88. În comunicarea cu pacientul și aparținătorii, personalul va evita formulările care pot genera panică, anxietate sau speranțe nerealiste și va comunica informațiile într-o manieră responsabilă și proporțională cu situația medicală.

89. Personalul medical nu va face promisiuni privind vindecarea sau rezultatul garantat al unui tratament atunci când asemenea rezultate nu pot fi garantate în mod profesional și obiectiv.

90. Este interzisă utilizarea relației profesionale cu pacientul pentru obținerea unor avantaje personale, materiale, financiare sau de altă natură.

91. Personalul nu va condiționa acordarea asistenței medicale de acordarea unor bani, cadouri, favoruri sau alte avantaje, în afara situațiilor expres permise de legislație.

92. Personalul medical va respecta dreptul pacientului la alegerea medicului și a instituției medicale în măsura și condițiile prevăzute de legislație și de posibilitățile sistemului de sănătate.

93. În cazul în care pacientul solicită o opinie medicală suplimentară, personalul va manifesta o atitudine profesională și nu va împiedica nejustificat accesul acestuia la consultul unui alt specialist.

94. Exprimarea unei opinii medicale diferite sau solicitarea unei opinii suplimentare nu trebuie prezentată pacientului într-o manieră care urmărește discreditarea altui specialist.

95. În cazul existenței unor opinii medicale diferite, personalul va acționa în interesul pacientului și va utiliza mecanismele profesionale de consultare și soluționare a divergențelor, evitând conflictele în prezența pacientului.

96. Personalul medical este obligat să informeze pacientul, în limitele competenței sale, despre măsurile necesare pentru respectarea regimului de tratament și despre consecințele relevante ale nerespectării recomandărilor medicale.

97. Personalul va respecta dreptul pacientului de a pune întrebări, de a solicita explicații și de a primi răspunsuri referitoare la actul medical, în limitele competenței profesionale și ale legislației.

98. Comunicarea cu pacientul nu trebuie să fie limitată în mod nejustificat la transmiterea unor informații strict tehnice; personalul va manifesta o atitudine orientată spre înțelegerea necesităților și preocupărilor pacientului.

99. Personalul medical va respecta demnitatea pacientului și în situațiile în care acesta manifestă anxietate, iritabilitate, teamă, durere, dezorientare sau alte reacții determinate de starea sa de sănătate.

100. În cazul comportamentului dificil sau agresiv al pacientului, personalul va acționa cu calm și profesionalism și va utiliza mecanismele instituționale disponibile pentru gestionarea situației, cu respectarea drepturilor pacientului și a siguranței personalului și a celorlalți pacienți.

101. Este interzisă utilizarea stării de vulnerabilitate a pacientului, a dependenței acestuia de serviciile medicale sau a informațiilor despre starea sa de sănătate pentru exercitarea unor presiuni sau obținerea unor avantaje.

102. Personalul va manifesta o atenție sporită față de pacienții aflați în situații de vulnerabilitate și va respecta particularitățile acestora, în condițiile legislației și ale competenței profesionale.

103. În acordarea asistenței medicale, personalul va urmări asigurarea continuității, siguranței și calității serviciilor, în limitele resurselor disponibile și ale competențelor profesionale.

104. Personalul nu va refuza sau amâna nejustificat acordarea asistenței medicale și nu va manifesta o atitudine indiferentă față de necesitățile medicale ale pacientului.

105. În cazul apariției unor situații care împiedică acordarea în condiții corespunzătoare a asistenței medicale, personalul are obligația de a informa persoana responsabilă și de a întreprinde, în limitele competenței, măsurile necesare pentru protejarea pacientului.

106. Pacientul nu poate fi tratat diferit sau dezavantajat din motive care nu au legătură cu necesitățile medicale și criteriile profesionale relevante.

107. Personalul va respecta dreptul pacientului la exprimarea opiniei, la formularea întrebărilor, sesizărilor și reclamațiilor, fără ca exercitarea acestor drepturi să constituie temei pentru un tratament discriminatoriu sau o atitudine ostilă.

108. Personalul va contribui la soluționarea pe cale profesională și instituțională a nemulțumirilor pacienților și aparținătorilor, în limitele atribuțiilor de serviciu.

109. În orice situație de conflict între interesele personale ale salariatului și interesele pacientului, prevalează obligația profesională de a proteja viața, sănătatea, demnitatea și drepturile pacientului, în condițiile legislației.

110. Încălcarea normelor privind respectarea pacientului și conduita în activitatea medicală se examinează în conformitate cu prezentul Cod, actele interne ale instituției și legislația în vigoare, ținând cont de natura, gravitatea și consecințele conduitei constatate.

## CAPITOLUL V
## CONFIDENȚIALITATEA ȘI SECRETUL PROFESIONAL

111. Confidențialitatea informațiilor referitoare la pacient constituie o obligație profesională fundamentală și se aplică tuturor salariaților care, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, au acces direct sau indirect la astfel de informații.

112. Personalul este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor privind:

a) starea de sănătate fizică și psihică a pacientului;
b) diagnosticul, prognosticul și tratamentul;
c) rezultatele investigațiilor și procedurilor medicale;
d) datele privind internarea, externarea și accesarea serviciilor medicale;
e) datele cu caracter personal și datele privind sănătatea;
f) informațiile privind viața privată și familială a pacientului;
g) informațiile obținute în cadrul comunicării dintre pacient și personalul medical;
h) orice alte informații care, prin natura lor, trebuie protejate potrivit legislației.

113. Obligația de confidențialitate se aplică indiferent de modalitatea prin care informația a fost obținută – prin consultarea documentației medicale, comunicare verbală, sistem informațional, telefon, mesaj electronic, fotografie, înregistrare audio sau video ori prin observarea directă a situației pacientului.

114. Informațiile confidențiale pot fi divulgate numai în condițiile și cazurile prevăzute de legislație sau cu consimțământul persoanei, după caz.

115. Personalul nu va comunica informații despre starea de sănătate a pacientului persoanelor care nu sunt îndreptățite să le primească, inclusiv altor pacienți, vizitatori, persoane din afara instituției sau reprezentanți ai mass-mediei.

116. Comunicarea informațiilor medicale către membrii familiei, aparținători, reprezentanți legali sau alte persoane se efectuează numai în condițiile prevăzute de legislație și cu respectarea dreptului pacientului la confidențialitate.

117. În cazul în care pacientul și-a exprimat voința cu privire la persoanele cărora le pot fi comunicate informații despre starea sa de sănătate, personalul va respecta această voință în limitele prevăzute de legislație.

118. Personalul va evita discutarea informațiilor despre pacienți în locuri și în prezența unor persoane care nu sunt implicate în acordarea asistenței medicale, inclusiv pe coridoare, în săli de așteptare, ascensoare, spații comune, vestiare, cantină sau alte spații accesibile publicului.

119. În cadrul comunicării profesionale despre pacient, personalul va utiliza numai informațiile necesare exercitării atribuțiilor și va evita divulgarea unor date care nu sunt relevante pentru scopul comunicării.

120. Documentele medicale și alte documente care conțin informații confidențiale trebuie păstrate astfel încât să fie prevenit accesul, vizualizarea, fotografierea, copierea sau preluarea acestora de către persoane neautorizate.

121. Personalul este obligat să utilizeze sistemele informaționale și bazele de date ale instituției numai în scop profesional și în limitele atribuțiilor de serviciu.

122. Este interzisă accesarea dosarelor, registrelor, sistemelor informaționale sau altor surse de informații despre pacienți din curiozitate, în interes personal sau pentru a obține informații despre persoane care nu se află în responsabilitatea profesională a salariatului.

123. Datele de acces la sistemele informaționale, parolele, conturile și alte mijloace de autentificare sunt personale și nu pot fi transmise altor persoane, cu excepția situațiilor și procedurilor expres prevăzute de instituție.

124. Salariatul este responsabil pentru păstrarea în siguranță a mijloacelor prin care accesează informații confidențiale și are obligația de a informa imediat persoana responsabilă sau conducerea instituției despre pierderea, divulgarea sau compromiterea acestora.

125. Este interzisă fotografierea, filmarea sau înregistrarea audio a pacienților, documentelor medicale, ecranelor sistemelor informaționale, rezultatelor investigațiilor sau altor materiale care conțin informații confidențiale, în lipsa unui temei legal și a autorizărilor necesare.

126. Utilizarea telefonului mobil personal sau a altor dispozitive personale pentru fotografierea, filmarea, înregistrarea, stocarea ori transmiterea informațiilor despre pacienți se efectuează numai în condițiile stabilite de legislație și de actele interne ale instituției.

127. Este interzisă transmiterea prin rețele sociale, aplicații de mesagerie, e-mail personal sau alte canale neautorizate a informațiilor confidențiale despre pacienți, inclusiv fotografii, înregistrări, rezultate ale investigațiilor, documente medicale sau alte date care permit identificarea pacientului.

128. În cazul utilizării canalelor electronice autorizate pentru transmiterea informațiilor medicale, personalul este obligat să respecte cerințele privind securitatea informației, protecția datelor și identificarea destinatarului.

129. Fotografiile și înregistrările realizate în cadrul activității medicale, inclusiv în scop profesional, didactic, științific sau de informare publică, se realizează și se utilizează numai cu respectarea legislației, a drepturilor pacientului și a procedurilor interne aplicabile.

130. Publicarea în spațiul public, inclusiv pe rețelele sociale, a fotografiilor, filmărilor sau altor materiale în care pacientul poate fi identificat este permisă numai în condițiile prevăzute de legislație și cu respectarea cerințelor privind consimțământul și protecția datelor cu caracter personal.

131. Personalul nu va divulga informații confidențiale despre pacienți în cadrul interviurilor, declarațiilor publice, postărilor online, comentariilor, transmisiunilor live sau altor forme de comunicare publică.

132. În cazul solicitărilor din partea mass-mediei sau a altor persoane din afara instituției privind starea de sănătate ori cazul unui pacient, informațiile vor fi comunicate numai de persoanele autorizate și în condițiile prevăzute de legislație și de actele interne ale instituției.

133. La utilizarea materialelor clinice în scop didactic, științific sau profesional, personalul va asigura, în măsura prevăzută de legislație, eliminarea sau protejarea elementelor care permit identificarea pacientului și va respecta cerințele privind consimțământul și etica cercetării.

134. Personalul are obligația de a proteja informațiile confidențiale pe întregul parcurs al procesării acestora, inclusiv în timpul colectării, accesării, utilizării, prelucrării, stocării, transmiterii, copierii, arhivării și distrugerii.

135. Documentele care conțin date confidențiale nu pot fi aruncate, abandonate sau distruse în mod care permite accesul neautorizat la informațiile conținute în acestea. Distrugerea se efectuează în conformitate cu procedurile instituționale și legislația aplicabilă.

136. În cazul în care salariatul constată sau suspectează pierderea, divulgarea accidentală, transmiterea către un destinatar greșit, accesarea neautorizată sau compromiterea unor informații confidențiale, acesta este obligat să informeze imediat persoana responsabilă și/sau conducerea instituției, conform procedurii interne aplicabile.

137. Personalul nu poate utiliza informațiile despre pacient obținute în exercitarea atribuțiilor de serviciu în interes personal, în interesul altor persoane sau în alte scopuri decât cele legate de exercitarea atribuțiilor profesionale și în condițiile legii.

138. Obligația de confidențialitate se menține și după încetarea raporturilor de muncă sau a exercitării funcției, în măsura în care informațiile respective beneficiază de protecție potrivit legislației.

139. Încălcarea obligației de confidențialitate și a secretului profesional poate atrage răspunderea disciplinară și, după caz, alte forme de răspundere prevăzute de legislație.

140. La examinarea unei posibile încălcări a confidențialității se vor avea în vedere natura informației divulgate, persoanele care au avut acces la aceasta, modalitatea și circumstanțele divulgării, caracterul intenționat sau accidental al faptei, consecințele produse și măsurile întreprinse pentru limitarea sau remedierea situației.

## CAPITOLUL VI
## COMUNICAREA PUBLICĂ ȘI CONDUITA PROFESIONALĂ ÎN SPAȚIUL PUBLIC

141. Comunicarea publică a salariatului IMSP „Spitalul Raional Orhei" se realizează cu respectarea demnității profesiei medicale, drepturilor și demnității pacientului, intereselor legitime ale instituției, libertății de exprimare exercitate în condițiile legii, precum și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal, secretul profesional și accesul la informație.

142. Prevederile prezentului capitol se aplică comunicării publice prin orice mijloc sau platformă, inclusiv rețele sociale, pagini web, bloguri, forumuri, aplicații de mesagerie, presă, radio, televiziune, interviuri, fotografii, materiale audio-video, transmisiuni în direct, podcasturi și alte mijloace de comunicare accesibile publicului.

143. Prevederile prezentului capitol se aplică atât comunicării realizate în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, cât și celei realizate în afara programului de muncă, atunci când salariatul este identificabil ca angajat al IMSP „Spitalul Raional Orhei" sau când comunicarea este asociată în mod direct cu instituția ori profesia medicală.

144. Exprimarea unei opinii personale, inclusiv a unei opinii critice față de activitatea instituției, nu constituie prin ea însăși o încălcare a prezentului Cod, dacă este exercitată în limitele legii și nu este prezentată drept poziție oficială a IMSP „Spitalul Raional Orhei".

145. Salariatul care exprimă opinii personale în spațiul public va evita crearea aparenței că reprezintă oficial instituția, dacă nu este autorizat în acest sens.

146. Sunt incompatibile cu conduita profesională comunicările publice care, în funcție de context și circumstanțele concrete, pot afecta în mod nejustificat demnitatea profesiei medicale, drepturile pacientului, reputația instituției sau încrederea publicului, inclusiv:

a) utilizarea unui limbaj obscen, vulgar, injurios sau profund ofensator;
b) amenințarea, intimidarea, umilirea sau denigrarea altor persoane;
c) exprimările discriminatorii sau instigatoare la ură;
d) publicarea cu rea-credință a unor informații false prezentate drept fapte;
e) prezentarea unei opinii personale drept poziție oficială a instituției;
f) divulgarea neautorizată a informațiilor confidențiale sau a datelor privind

pacienții;
g) utilizarea necorespunzătoare a statutului profesional sau a elementelor de identificare ale instituției.

147. Poziția oficială a IMSP „Spitalul Raional Orhei" este exprimată public numai de persoanele desemnate sau autorizate prin act administrativ ori prin atribuțiile de serviciu stabilite.

148. Salariatul care nu este autorizat să reprezinte instituția nu va utiliza formulări, prezentări, uniforme, ecusoane, sigla, denumirea instituției sau alte elemente de identificare prin care să creeze aparența că vorbește sau acționează oficial în numele IMSP „Spitalul Raional Orhei".

149. Solicitările mass-media sau ale altor persoane privind poziția oficială a instituției, situațiile de criză, pacienții, cazurile medicale ori activitatea instituției se transmit persoanelor autorizate să comunice în numele IMSP „Spitalul Raional Orhei".

150. Personalul poate comunica public informații care țin de competența sa profesională, cu respectarea legislației, secretului profesional, confidențialității, protecției datelor cu caracter personal și a limitelor stabilite prin actele interne ale instituției. Informațiile comunicate trebuie să fie corecte, veridice, relevante și să nu inducă în eroare publicul sau pacienții.

151. Este interzisă divulgarea în spațiul public a informațiilor privind pacienții, diagnosticul, tratamentul, rezultatele investigațiilor, documentele medicale, imaginile sau alte date confidențiale, cu excepția cazurilor permise sau impuse de legislație și cu respectarea tuturor condițiilor aplicabile.

152. Publicarea fotografiilor, înregistrărilor audio-video sau a altor materiale prin care pacientul poate fi identificat se efectuează numai în condițiile prevăzute de legislație, inclusiv cu respectarea cerințelor privind consimțământul și protecția datelor cu caracter personal.

153. Realizarea fotografiilor, filmărilor sau înregistrărilor audio în spațiile instituției se efectuează cu respectarea activității medicale, drepturilor pacienților și salariaților, regulilor de acces și securitate și a actelor interne ale instituției.

154. În spațiile în care se desfășoară activități medicale, inclusiv în zonele de urgență, sălile de intervenție și tratament, blocurile operatorii, saloanele, cabinetele medicale și ambulanțele, realizarea și publicarea materialelor foto, video sau audio este permisă numai în condițiile stabilite de legislație și actele interne ale instituției și nu trebuie să perturbe activitatea medicală sau să creeze riscuri pentru pacienți.

155. Este interzisă fotografierea sau înregistrarea documentelor medicale, registrelor, ecranelor sistemelor informaționale, rezultatelor investigațiilor ori a altor materiale care conțin date confidențiale, atunci când acestea pot permite accesul sau divulgarea neautorizată a informațiilor.

156. Utilizarea telefonului mobil personal, a camerelor foto-video sau a altor dispozitive pentru realizarea materialelor în spațiile instituției se efectuează numai cu respectarea prezentului Cod, legislației și regulilor interne aplicabile.

157. Materialele realizate în cadrul instituției și destinate publicării trebuie să respecte cumulativ drepturile și demnitatea persoanelor, confidențialitatea, protecția datelor cu caracter personal, securitatea informațiilor, continuitatea și siguranța activității medicale, precum și regulile privind utilizarea imaginii și elementelor de identificare ale instituției.

158. Utilizarea denumirii, siglei, uniformei, ecusonului, spațiilor, ambulanțelor, echipamentelor sau altor resurse ale IMSP „Spitalul Raional Orhei" în materiale publice nu trebuie să creeze impresia unei susțineri, autorizări sau reprezentări oficiale care nu există și nu poate fi utilizată pentru promovarea unor interese personale, comerciale, politice sau de altă natură, în lipsa aprobării sau a unui temei legal.

159. Este interzisă utilizarea spațiilor, echipamentelor, mijloacelor de transport sau altor resurse ale instituției pentru realizarea unor materiale comerciale, publicitare sau personale, în lipsa aprobării sau a unui temei legal.

160. Personalul nu va publica materiale, documente, corespondență, fotografii, capturi de ecran sau înregistrări obținute în exercitarea atribuțiilor de serviciu care conțin informații nepublice și a căror divulgare nu este permisă de legislație sau autorizată corespunzător.

161. Salariatul care constată publicarea unor informații confidențiale despre pacienți, divulgarea unor informații nepublice sau alte materiale care pot prejudicia drepturile persoanelor ori interesele legitime ale instituției informează persoana responsabilă sau conducerea, conform procedurilor interne.

162. Comunicarea publică nu trebuie să afecteze continuitatea activității medicale, siguranța pacientului, confidențialitatea, securitatea informațiilor sau buna funcționare a subdiviziunii.

163. Gestionarea conturilor oficiale ale IMSP „Spitalul Raional Orhei", inclusiv publicarea, modificarea sau ștergerea materialelor, se efectuează numai de persoanele desemnate prin act administrativ sau prin atribuțiile de serviciu stabilite.

164. În cazul comentariilor, recenziilor, postărilor sau altor materiale publice critice la adresa instituției, salariatul nu va răspunde în numele instituției decât dacă este autorizat în acest sens.

165. Examinarea situațiilor privind conduita publică se efectuează cu respectarea obiectivității, imparțialității, proporționalității, confidențialității, dreptului persoanei vizate de a prezenta explicații și libertății de exprimare exercitate în condițiile legii.

166. La examinarea unei posibile încălcări se vor avea în vedere, după caz, conținutul și limbajul comunicării, contextul, gradul de asociere a persoanei cu profesia și instituția, caracterul izolat sau repetat al conduitei, existența unei autorizări și impactul real sau riscul obiectiv asupra pacienților, instituției, prestigiului profesiei și încrederii publicului.

167. Înainte de formularea unei concluzii privind existența unei încălcări, instituția verifică circumstanțele relevante, autenticitatea materialului, identitatea persoanei, contextul realizării și publicării acestuia și oferă persoanei vizate posibilitatea de a prezenta explicații.

168. Încălcarea prevederilor prezentului capitol se examinează în conformitate cu prezentul Cod, procedura internă privind sesizarea și examinarea situațiilor de conduită publică și legislația în vigoare.

## CAPITOLUL VII
## CONDUITA COLEGIALĂ

169. Relațiile dintre salariații IMSP „Spitalul Raional Orhei" se bazează pe respect reciproc, corectitudine, cooperare, bună-credință și respectarea demnității fiecărei persoane, indiferent de funcție, statut profesional, experiență, subdiviziune sau poziție ierarhică.

170. Fiecare salariat are obligația de a manifesta față de colegi o conduită profesională, civilizată și respectuoasă și de a contribui la menținerea unui climat de muncă bazat pe colaborare, încredere și respect reciproc.

171. Sunt incompatibile cu conduita colegială comportamentele care umilesc, intimidează, amenință, denigrează, discreditează sau afectează demnitatea profesională ori personală a unui coleg, inclusiv:

a) insultele, injuriile, expresiile vulgare sau jignitoare și agresivitatea verbală;
b) țipetele, amenințările, intimidarea sau exercitarea unor presiuni nejustificate;
c) ironizarea, batjocorirea, ridiculizarea sau umilirea;
d) răspândirea cu rea-credință a unor informații false sau denigratoare;
e) discreditarea colegului în fața pacienților, aparținătorilor sau altor persoane;
f) excluderea intenționată și nejustificată a unui coleg din activități sau comunicări necesare exercitării atribuțiilor;
g) atribuirea cu rea-credință a unor greșeli sau fapte altui coleg;
h) utilizarea funcției sau poziției ierarhice pentru intimidarea, umilirea ori persecutarea unui salariat;
i) transmiterea prin mijloace electronice a unor mesaje sau materiale ofensatoare;
j) orice alt comportament grav sau repetat care afectează climatul profesional.

172. În situații de stres, suprasolicitare, divergențe de opinii sau conflicte profesionale, salariații sunt obligați să-și păstreze conduita profesională și să evite manifestările agresive, ostile sau degradante.

173. Divergențele și conflictele profesionale se soluționează, pe cât posibil, prin comunicare directă, civilizată și orientată spre identificarea unei soluții. Conflictele nu se discută în fața pacienților, aparținătorilor sau altor persoane care nu sunt implicate în soluționarea acestora.

174. Critica profesională este admisibilă atunci când se referă la activitatea profesională, este exprimată respectuos și urmărește corectarea unei erori, îmbunătățirea activității sau protejarea interesului pacientului. Aceasta nu poate fi utilizată pentru umilirea, intimidarea sau discreditarea unei persoane.

175. În cazul existenței unor suspiciuni privind o eroare profesională, încălcarea unei proceduri sau o conduită necorespunzătoare, salariatul va utiliza căile instituționale stabilite și va prezenta faptele și circumstanțele relevante, fără răspândirea acuzațiilor în rândul personalului sau în fața pacienților.

176. Sesizarea cu bună-credință a unei posibile încălcări a normelor profesionale, etice sau instituționale nu constituie conduită necorespunzătoare. Este inadmisibilă însă formularea cu rea-credință a unor acuzații sau sesizări false în scopul denigrării ori prejudicierii unui coleg.

177. Personalul medical are obligația de a coopera în interesul pacientului și al bunei desfășurări a activității, inclusiv prin transmiterea corectă și la timp a informațiilor necesare continuității și siguranței asistenței medicale.

178. Refuzul nejustificat de a coopera, de a transmite informațiile profesionale necesare sau de a acorda sprijin unui coleg, atunci când acestea sunt necesare pentru asigurarea continuității și siguranței actului medical, este incompatibil cu conduita profesională.

179. Salariații vor respecta competențele profesionale ale colegilor și nu vor interveni nejustificat în activitatea acestora și nu vor exercita presiuni pentru influențarea deciziilor profesionale.

180. Consultarea altui specialist este încurajată atunci când complexitatea cazului, necesitatea unei opinii suplimentare sau limitele competenței profesionale o impun. Solicitarea unui consult nu constituie o diminuare a autorității profesionale a specialistului.

181. În cazul unor opinii medicale diferite, fiecare specialist își exprimă opinia în mod argumentat și respectuos, fără atacuri la persoană, denigrare sau contestarea nejustificată a competenței colegului.

182. În cadrul consulturilor, consiliilor medicale, ședințelor și altor activități colective se menține o atmosferă de respect reciproc și colaborare. Manifestările de superioritate, intimidare, ironizare sau agresivitate față de participanți sunt inadmisibile.

183. Conducătorii subdiviziunilor și persoanele cu funcții de conducere au obligația de a manifesta respect și echitate față de personalul din subordine, de a nu utiliza autoritatea funcției pentru intimidare, umilire sau discriminare și de a interveni, în limitele competențelor, în cazul situațiilor grave sau repetate de conduită neprofesională.

184. Comportamentul neprofesional grav sau repetat poate constitui încălcare a normelor de conduită profesională și poate fi examinat în conformitate cu prezentul Cod, actele interne și legislația în vigoare.

185. La examinarea unei situații se vor avea în vedere natura și gravitatea conduitei, caracterul izolat sau repetat, contextul, consecințele asupra persoanei, colectivului și activității instituției, precum și alte circumstanțe relevante. Persoanelor implicate li se oferă posibilitatea de a prezenta explicații.

186. Nicio persoană nu poate fi supusă intimidării, represaliilor sau altor consecințe negative pentru faptul că a sesizat cu bună-credință, prin canalele instituționale, o posibilă încălcare a normelor de conduită profesională.

187. Respectarea conduitei colegiale constituie responsabilitatea tuturor salariaților și reprezintă o condiție necesară pentru menținerea unui climat organizațional bazat pe profesionalism, cooperare și respect reciproc.

## CAPITOLUL VIII
## ERORILE MEDICALE ȘI RISCUL PROFESIONAL

188. Siguranța pacientului, protejarea vieții și sănătății acestuia constituie priorități fundamentale în activitatea profesională a salariaților IMSP „Spitalul Raional Orhei".

189. În exercitarea atribuțiilor, personalul are obligația de a acționa cu prudență, diligență și responsabilitate, în limitele competențelor profesionale și cu respectarea protocoalelor, standardelor și procedurilor aplicabile.

190. Erorile, incidentele, evenimentele adverse și situațiile care au generat sau puteau genera un risc pentru pacient se raportează și se examinează prin mecanismele instituționale stabilite, în condițiile legislației și actelor interne aplicabile.

191. Persoana care constată o situație care poate pune în pericol viața, sănătatea sau siguranța pacientului are obligația, în limitele competențelor sale, să întreprindă măsurile necesare pentru limitarea consecințelor, să asigure continuitatea asistenței medicale și să informeze persoanele responsabile.

192. Raportarea unei erori, a unui incident sau a unui risc profesional urmărește protejarea pacientului, limitarea consecințelor și prevenirea repetării situației și nu poate constitui, prin ea însăși, temei pentru intimidarea, discriminarea sau persecutarea persoanei care a raportat cu bună-credință.

193. Raportarea și examinarea unei situații trebuie să se bazeze, pe cât posibil, pe fapte și circumstanțe concrete. Este inadmisibilă formularea cu rea-credință a unor acuzații false în scopul denigrării, intimidării sau prejudicierii unui coleg.

194. Este interzisă ascunderea, modificarea, distrugerea sau falsificarea documentelor, datelor, înregistrărilor ori a altor informații relevante pentru examinarea unei erori, a unui incident sau a unui risc pentru pacient. De asemenea, este interzisă exercitarea presiunilor asupra unei persoane pentru a ascunde asemenea situații.

195. Examinarea unei erori, a unui incident sau a unui eveniment advers se realizează obiectiv și imparțial, cu respectarea confidențialității, a drepturilor persoanelor implicate și a dreptului acestora de a prezenta explicații.

196. La examinarea situației se vor avea în vedere, după caz:

a) circumstanțele concrete și starea pacientului la momentul producerii situației;
b) informațiile disponibile și condițiile existente la momentul luării deciziei;
c) competența și nivelul de pregătire profesională ale persoanelor implicate;
d) respectarea protocoalelor, standardelor și procedurilor aplicabile;
e) comunicarea și transmiterea informațiilor între membrii echipei;
f) condițiile de muncă, volumul de activitate și gradul de solicitare profesională;
g) disponibilitatea resurselor, echipamentelor și materialelor necesare;
h) factorii organizaționali, tehnici sau de sistem care au putut contribui la producerea situației;
i) măsurile întreprinse pentru limitarea consecințelor;
j) consecințele produse sau riscul potențial pentru pacient și măsurile necesare pentru prevenirea repetării.

197. Un rezultat medical nefavorabil sau apariția unei complicații nu constituie, prin el însuși, dovada unei erori profesionale sau a unei încălcări a normelor deontologice.

198. La examinarea cazului se va face distincție, după caz, între eroarea profesională, complicația medicală, riscul inerent actului medical, evenimentul advers, neglijența și încălcarea intenționată a obligațiilor profesionale, în conformitate cu legislația, protocoalele și actele interne aplicabile.

199. Examinarea nu se va baza exclusiv pe rezultatul nefavorabil produs, ci va analiza procesul de luare a deciziei, circumstanțele existente la momentul respectiv și conduita profesională concretă a persoanelor implicate.

200. În cazul în care producerea sau favorizarea situației a fost determinată și de factori organizaționali, tehnici, de comunicare, dotare, resurse sau alte deficiențe de sistem, aceștia vor fi identificați și analizați în cadrul examinării.

201. În cazul identificării unor deficiențe sau riscuri pentru siguranța pacientului, instituția întreprinde, după caz, măsuri de prevenire și remediere, inclusiv:

a) instruirea suplimentară a personalului;

b) revizuirea sau clarificarea procedurilor;

c) îmbunătățirea comunicării și transmiterii informațiilor;

d) verificarea respectării protocoalelor și standardelor;

e) îmbunătățirea organizării activității;

f) asigurarea sau îmbunătățirea resurselor și echipamentelor necesare;

g) alte măsuri necesare pentru reducerea riscurilor.

202. Personalul are obligația de a participa cu bună-credință la examinarea erorilor și incidentelor și de a furniza informații corecte și complete în limitele atribuțiilor și competențelor sale.

203. În cazul în care examinarea constată o încălcare a normelor profesionale sau deontologice, situația se soluționează în conformitate cu legislația și actele interne ale instituției, inclusiv, după caz, prin sesizarea structurilor competente.

204. Măsurile aplicate pentru o încălcare se stabilesc ținând cont de natura și gravitatea faptei, gradul de vinovăție, consecințele produse, caracterul izolat sau repetat al conduitei și celelalte circumstanțe relevante, cu respectarea principiului proporționalității.

205. În cazul în care situația nu constituie abatere disciplinară, dar indică existența unui risc pentru pacient sau a unei deficiențe de sistem, se acordă prioritate măsurilor de prevenire și îmbunătățire a activității.

206. Informațiile rezultate din examinarea erorilor și incidentelor se utilizează, în condițiile legii, pentru îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor medicale și pentru prevenirea repetării situațiilor similare.

207. Comunicarea publică privind erorile medicale, incidentele sau cazurile concrete se realizează numai cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal, secretul profesional, drepturile pacientului și regulile instituționale privind comunicarea publică.

208. În cazul identificării unor riscuri sistemice sau repetate pentru siguranța pacientului, acestea se aduc la cunoștința conducerii și se examinează prin mecanismele instituționale relevante.

209. Conducerea IMSP „Spitalul Raional Orhei" asigură, în limitele competențelor și resurselor disponibile, condițiile necesare pentru identificarea, raportarea, analiza și prevenirea riscurilor asociate activității medicale.

## CAPITOLUL IX
## COMITETUL DE ETICĂ (BIOETICĂ)

210. În cadrul IMSP „Spitalul Raional Orhei" funcționează Comitetul de etică (bioetică), denumit în continuare Comitetul, în condițiile legislației, actelor normative aplicabile și regulamentului propriu de organizare și funcționare.

211. Comitetul contribuie la promovarea și respectarea principiilor etice și deontologice în activitatea instituției, la protejarea drepturilor și demnității pacientului și la consolidarea unui climat profesional bazat pe respect, responsabilitate și integritate.

212. Comitetul examinează problemele cu caracter etic și deontologic apărute în activitatea instituției și formulează, după caz, recomandări conducerii privind soluționarea acestora.

213. În competența Comitetului pot intra, după caz:

a) respectarea drepturilor și demnității pacientului;
b) respectarea principiilor deontologice în activitatea medicală;
c) relațiile dintre personal și pacienți;
d) relațiile profesionale dintre salariați;
e) conflictele etice și bioetice;
f) confidențialitatea și secretul profesional;
g) consimțământul informat și autonomia pacientului;
h) aspectele etice ale acordării asistenței medicale;
i) erorile medicale, incidentele și alte situații care prezintă aspecte etice;
j) aspectele etice și deontologice ale comunicării publice;
k) alte situații prevăzute de legislație și regulamentul Comitetului.

214. Comitetul poate examina sesizări, petiții, adresări și cazuri prezentate de conducerea instituției, subdiviziunile structurale sau salariați, precum și alte situații care intră în domeniul său de competență.

215. Sesizările adresate Comitetului trebuie să conțină, pe cât posibil, informații suficiente privind situația reclamată, persoanele implicate, circumstanțele relevante și obiectul sesizării.

216. În cazul în care o sesizare nu ține de competența Comitetului, aceasta se transmite, după caz, structurii sau persoanei competente, cu informarea persoanei care a formulat sesizarea, în condițiile legii.

217. Comitetul examinează situațiile în mod obiectiv, imparțial și independent de interesele personale ale membrilor săi.

218. Membrul Comitetului care are un interes personal în situația examinată sau se află într-o relație care poate afecta imparțialitatea sa este obligat să informeze Comitetul și, după caz, să se abțină de la examinarea cazului, în condițiile regulamentului Comitetului și legislației aplicabile.

219. În procesul examinării, Comitetul poate solicita, în limitele competențelor sale, documente și informații relevante, explicații de la persoanele implicate, opinii profesionale sau de specialitate, informații de la conducătorii subdiviziunilor și alte date necesare pentru clarificarea circumstanțelor cazului.

220. Persoanele vizate într-o sesizare au dreptul de a prezenta explicații, observații și informații relevante pentru examinarea obiectivă a situației, în condițiile legii.

221. Examinarea unei situații de către Comitet nu constituie, prin ea însăși, constatarea vinovăției persoanei vizate și nu substituie procedurile disciplinare, administrative, civile sau penale prevăzute de legislație.

222. În urma examinării, Comitetul poate constata existența unor aspecte de natură etică sau deontologică și poate formula recomandări conducerii privind:

a) clarificarea sau îmbunătățirea practicilor profesionale;

b) informarea și instruirea personalului;

c) medierea sau facilitarea dialogului dintre persoanele implicate, atunci când aceasta este oportună;

d) revizuirea unor proceduri sau practici instituționale;

e) măsuri pentru protejarea drepturilor pacientului;

f) prevenirea repetării unor situații similare;

g) sesizarea altor structuri competente, atunci când situația depășește competența Comitetului.

223. În cazul în care, în urma examinării, sunt identificate elemente care pot constitui o abatere disciplinară, Comitetul informează conducerea instituției și poate recomanda examinarea situației de către Comisia de disciplină, fără a substitui procedura disciplinară prevăzută de legislație.

224. Aplicarea sancțiunilor disciplinare se realizează de către Comisia de disciplină și conducerea IMSP „Spitalul Raional Orhei", după caz, în limitele competențelor stabilite de legislație și actele interne ale instituției, cu respectarea procedurii disciplinare și a garanțiilor prevăzute de legislația muncii.

225. Activitatea Comitetului se desfășoară cu respectarea confidențialității informațiilor examinate, a secretului profesional și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal. Membrii Comitetului și persoanele implicate în examinarea cazurilor nu vor divulga informațiile obținute în cadrul examinării, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație sau necesare exercitării atribuțiilor.

226. În examinarea situațiilor care vizează pacienții, Comitetul acordă prioritate protejării vieții, sănătății, demnității, drepturilor și intereselor legitime ale acestora.

227. Comitetul poate formula recomandări cu caracter general privind prevenirea situațiilor etice și deontologice repetate și îmbunătățirea climatului profesional și poate propune conducerii organizarea activităților de informare și instruire a personalului în domeniul eticii, deontologiei și conduitei profesionale.

228. Comitetul prezintă conducerii instituției, periodic sau ori de câte ori este necesar, informații și recomandări privind problemele etice și deontologice identificate în activitatea instituției, cu respectarea confidențialității și a legislației privind protecția datelor.

229. Modul de organizare, componența, atribuțiile membrilor, procedura de convocare, examinare a cazurilor și adoptare a recomandărilor Comitetului se stabilesc prin regulamentul propriu de organizare și funcționare.

230. Comitetul își exercită atribuțiile în colaborare cu conducerea instituției și subdiviziunile structurale, fără a substitui competențele acestora și fără a interveni în deciziile medicale care țin de competența profesională, cu excepția aspectelor etice și deontologice aferente acestora.

## CAPITOLUL X
## SESIZAREA ȘI EXAMINAREA SITUAȚIILOR PRIVIND CONDUITA PUBLICĂ

231. Orice persoană poate sesiza conducerea IMSP „Spitalul Raional Orhei" cu privire la o situație de conduită publică despre care consideră că poate afecta demnitatea profesiei medicale, drepturile pacientului, imaginea, reputația sau interesele legitime ale instituției, în condițiile legislației și actelor interne.

232. Sesizarea poate fi formulată în formă scrisă sau prin alte mijloace acceptate de instituție și trebuie să conțină, în măsura posibilului, informații suficiente privind persoana vizată, materialul sau conduita reclamată, circumstanțele și obiectul sesizării.

233. Sesizarea poate avea ca obiect, după caz:

a) materiale publicate în mediul online sau pe rețelele sociale;

b) declarații, interviuri sau alte forme de comunicare publică;

c) fotografii, materiale audio-video și transmisiuni live;

d) utilizarea uniformei, ecusonului, siglei, denumirii sau altor elemente de identificare ale instituției;

e) materiale realizate în spațiile instituției, inclusiv în spații clinice sau operaționale;

f) utilizarea sau prezentarea necorespunzătoare a mijloacelor de transport sanitar ori a altor bunuri ale instituției;

g) comunicarea unor informații în numele instituției fără autorizare;

h) divulgarea neautorizată a informațiilor confidențiale sau a datelor privind pacienții;

i) alte conduite publice care pot afecta în mod obiectiv prestigiul profesiei sau reputația instituției.

234. Sesizarea unei situații nu constituie, prin ea însăși, dovada existenței unei încălcări. Situația sesizată se examinează obiectiv, imparțial și cu respectarea dreptului persoanei vizate de a prezenta explicații.

235. Înainte de formularea unei concluzii, instituția verifică, după caz:

a) autenticitatea și integritatea materialului;

b) identitatea persoanei vizate și legătura acesteia cu instituția sau profesia;

c) data, locul și circumstanțele realizării și publicării materialului;

d) conținutul integral și contextul comunicării;
e) existența unei aprobări sau autorizări, atunci când aceasta era necesară;
f) prevederile prezentului Cod și ale altor acte normative sau interne aplicabile;
g) explicațiile persoanei vizate;
h) alte circumstanțe relevante pentru stabilirea situației de fapt.

236. Refuzul persoanei vizate de a prezenta explicații nu constituie, prin el însuși, dovada încălcării prezentului Cod, însă poate fi consemnat în documentele de examinare, în condițiile legislației și procedurii aplicabile.

237. La evaluarea unei situații privind conduita publică se va ține cont, după caz, de:
a) conținutul, limbajul și scopul comunicării;
b) contextul în care aceasta a fost realizată;
c) gradul de asociere a persoanei cu profesia medicală și IMSP „Spitalul Raional Orhei";
d) utilizarea elementelor de identificare instituțională;
e) caracterul izolat sau repetat al conduitei;
f) existența unei intenții sau aparențe de reprezentare a instituției;
g) caracterul public și amploarea difuzării;
h) impactul produs sau riscul obiectiv asupra pacienților, personalului, instituției, prestigiului profesiei și încrederii publicului;
i) măsurile întreprinse ulterior de persoana vizată.

238. Exprimarea unei opinii personale, inclusiv a unei opinii critice față de activitatea instituției, nu constituie prin ea însăși o încălcare a prezentului Cod, dacă este exercitată în limitele legii și nu implică divulgarea neautorizată a informațiilor confidențiale, prezentarea opiniei drept poziție oficială a instituției sau alte conduite incompatibile cu normele profesionale.

239. În cazul în care materialul sau comunicarea poate fi interpretat(ă) diferit ori există suspiciuni privind autenticitatea, modificarea sau prezentarea denaturată a acestuia, evaluarea se efectuează pe baza materialului integral, a contextului și a circumstanțelor concrete, verificându-se, în măsura posibilului, autenticitatea acestuia.

240. În cazul în care se constată că materialul sau comunicarea nu aparține persoanei vizate ori că nu există o legătură suficientă între aceasta și instituție sau profesie, situația nu poate constitui, în baza acestor circumstanțe, temei pentru constatarea unei încălcări a prezentului Cod.

241. În cazul în care se constată existența unei conduite incompatibile cu prevederile prezentului Cod, concluzia examinării va indica prevederea încălcată, circumstanțele relevante și elementele care au stat la baza acesteia. În cazul în care încălcarea nu se confirmă, acest fapt se consemnează în mod corespunzător.

242. Măsurile întreprinse în urma examinării trebuie să fie motivate și proporționale cu natura, gravitatea și consecințele conduitei constatate, ținându-se cont, după caz, de caracterul intenționat sau accidental, caracterul izolat sau repetat, consecințele

produse, gradul de asociere cu instituția și profesia, atitudinea persoanei și măsurile de remediere întreprinse.

243. În funcție de natura și gravitatea situației, măsurile pot include informarea sau instruirea persoanei, recomandări privind remedierea conduitei, măsuri organizatorice sau alte măsuri prevăzute de legislație și actele interne ale instituției.

244. În cazul în care fapta constatată poate constitui abatere disciplinară, materialele rezultate din examinare se transmit, după caz, Comisiei de disciplină și conducerii instituției, pentru examinarea situației în conformitate cu legislația muncii și actele interne aplicabile.

245. Examinarea unei situații privind conduita publică nu exclude sesizarea altor autorități sau structuri competente atunci când aceasta este prevăzută de legislație ori când situația depășește competența instituției.

246. Persoanele implicate în examinarea sesizării au obligația de a păstra confidențialitatea informațiilor obținute și de a nu divulga datele privind persoanele implicate sau circumstanțele cazului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație.

247. Persoana care formulează cu bună-credință o sesizare privind o posibilă încălcare a normelor de conduită nu poate fi supusă represaliilor, intimidării sau altor consecințe negative pentru simplul fapt al sesizării.

248. Este inadmisibilă formularea cu rea-credință a unor sesizări sau acuzații false, cu scopul de a denigra, intimida sau prejudicia o persoană.

249. Procedura detaliată privind primirea, înregistrarea, verificarea, examinarea și soluționarea sesizărilor privind conduita publică se aprobă prin act intern al IMSP „Spitalul Raional Orhei".

250. Procedura internă va stabili, după caz, persoanele responsabile de primirea și examinarea sesizărilor, modalitatea de consemnare a acestora, etapele verificării, solicitarea explicațiilor, documentarea concluziilor și transmiterea materialelor către structurile competente.

251. Prevederile prezentului capitol se aplică fără a aduce atingere drepturilor și libertăților garantate de legislație, inclusiv dreptului la opinie și libertății de exprimare exercitate în condițiile legii.

## CAPITOLUL XI
## RESPONSABILITATEA CONDUCERII INSTITUȚIEI

273. Conducerea IMSP „Spitalul Raional Orhei" asigură condițiile organizatorice necesare pentru aplicarea prezentului Cod și promovarea unui climat profesional bazat pe respect, integritate, responsabilitate, colaborare și protejarea drepturilor pacientului.

274. Prevederile prezentului Cod se aduc la cunoștința tuturor salariaților, iar noii salariați sunt informați despre acestea la angajare. Informarea și instruirea se realizează și ori de câte ori modificările Codului, legislației sau situațiile constatate în activitatea instituției impun consolidarea anumitor norme de conduită.

275. Activitățile de informare și instruire pot viza, după caz:

a) normele deontologice și de conduită profesională;

b) drepturile și demnitatea pacientului;

c) confidențialitatea și secretul profesional;
d) integritatea profesională și prevenirea conflictelor de interese;
e) conduita colegială și prevenirea comportamentului neprofesional;
f) comunicarea publică și reprezentarea instituției;
g) utilizarea corespunzătoare a resurselor și informațiilor instituției;
h) prevenirea și gestionarea situațiilor care pot afecta climatul profesional.

276. Informarea personalului cu privire la prevederile prezentului Cod se realizează prin modalități care permit confirmarea faptului că salariatul a luat cunoștință de acestea.

277. Pentru prevenirea și soluționarea situațiilor de conduită necorespunzătoare, în instituție se asigură mecanisme interne de sesizare, examinare și soluționare, cu respectarea obiectivității, confidențialității, dreptului persoanelor implicate de a prezenta explicații și a principiului proporționalității.

278. Sesizările formulate cu bună-credință privind încălcarea normelor de conduită, riscurile pentru pacient sau alte nereguli se examinează fără represalii, intimidare ori discriminare față de persoana care le-a formulat.

279. În cazul situațiilor repetate sau grave de comportament neprofesional, pot fi dispuse, după caz, măsuri de informare, instruire, mediere, reorganizare a activității sau alte măsuri necesare pentru îmbunătățirea climatului profesional și prevenirea repetării acestora.

280. Conducătorii subdiviziunilor structurale au obligația:
a) să aducă la cunoștința personalului din subordine prevederile prezentului Cod și să contribuie la aplicarea uniformă a acestora;
b) să manifeste prin propriul comportament respectarea principiilor prevăzute de Cod;
c) să monitorizeze climatul profesional și să prevină, în limitele competențelor, conflictele și comportamentele neprofesionale;
d) să sesizeze conducerea sau structurile competente despre situațiile care pot constitui încălcări;
e) să asigure soluționarea problemelor profesionale fără implicarea pacienților sau aparținătorilor în conflictele dintre salariați;
f) să trateze în mod obiectiv și imparțial situațiile de conduită necorespunzătoare, fără favorizarea sau defavorizarea unui salariat pe criterii care nu au legătură cu situația examinată.

281. Conducătorii subdiviziunilor nu vor tolera comportamente repetate de intimidare, umilire, denigrare, agresivitate verbală sau alte conduite incompatibile cu prezentul Cod și vor întreprinde, în limitele competențelor, măsurile necesare pentru stoparea acestora și sesizarea structurilor competente.

282. Conducătorii subdiviziunilor nu aplică sancțiuni disciplinare decât în limitele competențelor stabilite de legislație și actele interne ale instituției.

283. Pentru asigurarea unei comunicări publice unitare, prin act administrativ se desemnează persoanele autorizate să reprezinte IMSP „Spitalul Raional Orhei" și,

după caz, persoanele responsabile de gestionarea paginilor și conturilor oficiale ale instituției.

284. Actul administrativ prevăzut la pct. 283 poate stabili:

a) persoanele autorizate să comunice cu mass-media;

b) limitele mandatului acestora;

c) circuitul solicitărilor de informații;

d) responsabilitățile privind gestionarea canalelor oficiale de comunicare;

e) modalitatea de aprobare și publicare a comunicărilor oficiale.

285. Persoanele autorizate să comunice în numele IMSP „Spitalul Raional Orhei" respectă limitele mandatului acordat, precum și legislația privind accesul la informație, protecția datelor cu caracter personal, secretul profesional și drepturile pacientului.

286. Comunicările oficiale trebuie să fie corecte, clare și verificate și să nu prejudicieze drepturile pacienților, salariaților sau interesele legitime ale instituției. Opiniile personale ale salariaților se delimitează de poziția oficială a instituției.

287. Utilizarea denumirii, siglei, elementelor de identitate vizuală, uniformei, ecusonului, spațiilor și altor elemente care permit identificarea instituției în materiale destinate comunicării publice se realizează în condițiile stabilite prin actele interne și, după caz, cu aprobarea corespunzătoare.

288. Se asigură măsurile organizatorice necesare pentru protejarea informațiilor confidențiale, a datelor cu caracter personal și a secretului profesional și pentru prevenirea accesului sau divulgării neautorizate a acestora.

289. Sesizările privind încălcarea prezentului Cod se examinează, în funcție de natura și gravitatea situației, de către structurile competente. După caz, acestea pot fi transmise Comitetului de etică, Comisiei de disciplină, conducătorilor subdiviziunilor sau altor structuri ori autorități competente.

290. În cazul în care situația poate constitui abatere disciplinară, examinarea și aplicarea măsurilor disciplinare se realizează în conformitate cu legislația muncii, competențele stabilite și actele interne ale instituției.

291. Se asigură, după caz, monitorizarea implementării recomandărilor formulate de Comitetul de etică și a măsurilor aprobate în urma examinării situațiilor de conduită profesională, în vederea prevenirii repetării acestora.

292. În funcție de rezultatele aplicării prezentului Cod, de experiența instituțională și de modificările cadrului normativ, pot fi revizuite prezentul Cod, procedurile interne și programele de informare și instruire a personalului.

293. Responsabilitatea conducerii pentru aplicarea prezentului Cod nu exclude responsabilitatea individuală a fiecărui salariat pentru cunoașterea și respectarea normelor de conduită profesională și deontologică.

## CAPITOLUL XII
## INFORMAREA PERSONALULUI

317. Prevederile prezentului Cod se aduc la cunoștința tuturor salariaților IMSP „Spitalul Raional Orhei", indiferent de funcția, subdiviziunea, statutul profesional sau forma de organizare a timpului de muncă.

318. Conducătorii subdiviziunilor structurale sunt responsabili de organizarea informării salariaților din subordine cu privire la prevederile prezentului Cod, precum și de consemnarea faptului că aceștia au luat cunoștință de conținutul acestuia, conform Anexei nr. 1 la prezentul Cod

319. La angajare, fiecare salariat este informat despre prevederile prezentului Cod în cadrul procedurii instituționale de integrare și instruire, înainte sau în termenul prevăzut de legislație pentru aducerea la cunoștință a actelor interne aplicabile.

320. Informarea personalului se realizează, după caz, prin:

a) instruiri individuale sau colective;

b) ședințe și activități de instruire profesională;

c) prezentarea Codului în format fizic sau electronic;

d) publicarea pe resursele informaționale interne ale instituției;

e) alte modalități stabilite de conducerea instituției.

321. Conducătorii subdiviziunilor structurale asigură, în limitele atribuțiilor lor, participarea personalului din subordine la activitățile de informare și instruire organizate cu privire la prevederile prezentului Cod.

322. Modificările și completările prezentului Cod se aduc la cunoștința salariaților în condițiile stabilite de conducerea instituției, prin modalități care permit confirmarea informării.

323. În cazul identificării unor încălcări repetate ale anumitor norme de conduită, conducerea instituției poate dispune organizarea unor activități suplimentare de informare și instruire pentru personalul vizat sau pentru subdiviziunea respectivă.

324. Lipsa participării la o activitate de instruire nu exonerează salariatul de obligația de a respecta prevederile prezentului Cod, dacă acesta a fost adus în mod corespunzător la cunoștința sa.

325. Prezentul Cod se pune la dispoziția personalului într-o formă accesibilă, astfel încât fiecare salariat să poată consulta în orice moment prevederile aplicabile conduitei sale profesionale.

## CAPITOLUL XIII
## DREPTURILE ȘI PROTECȚIA SALARIATULUI ÎN EXERCITAREA ATRIBUȚIILOR PROFESIONALE

326. Salariatul are dreptul să își exercite atribuțiile profesionale într-un mediu de lucru sigur, bazat pe respect reciproc, demnitate, integritate și profesionalism.

327. În exercitarea atribuțiilor de serviciu, salariatul beneficiază de protecția demnității, integrității fizice și psihice și a drepturilor sale, în condițiile legislației în vigoare și ale actelor interne ale instituției.

328. Nicio persoană nu este îndreptățită să recurgă, în raport cu un salariat al instituției, la violență fizică, amenințări, intimidare, hărțuire, injurii, umilire sau alte forme de comportament agresiv ori abuziv în legătură cu exercitarea atribuțiilor profesionale.

329.Criticarea, sesizarea sau contestarea actului medical, a conduitei profesionale ori a modului de acordare a serviciilor medicale constituie exercitarea unui drept, atunci când este realizată în condițiile legii. Exercitarea acestui drept nu justifică însă amenințarea, violența, intimidarea, hărțuirea, insultarea sau alte acțiuni îndreptate împotriva demnității ori integrității salariatului.

330.Salariatul are dreptul să solicite sprijinul conducătorului subdiviziunii și al conducerii instituției în cazul în care, în legătură cu exercitarea atribuțiilor de serviciu, este supus unui comportament agresiv, amenințărilor, intimidării, hărțuirii sau altor acțiuni care îi pot pune în pericol siguranța, demnitatea sau integritatea.

331.În cazul manifestării unui comportament agresiv sau violent, salariatul va evita escaladarea conflictului, va manifesta o conduită profesională și, în funcție de gravitatea situației, va solicita sprijinul colegilor, al conducătorului subdiviziunii, al personalului de pază sau al altor persoane competente și se va retrage din situația periculoasă, atunci când acest lucru este necesar pentru propria siguranță sau pentru siguranța altor persoane.

332.În cazul existenței unui pericol real și imediat pentru viața, integritatea fizică sau sănătatea salariatului ori a altor persoane, se vor întreprinde măsurile necesare pentru solicitarea intervenției autorităților competente, în condițiile legislației.

333.Orice incident de agresiune, amenințare, intimidare sau violență îndreptat împotriva salariatului în legătură cu activitatea profesională se consemnează și se raportează în modul stabilit prin actele interne ale instituției.

334.Conducătorul subdiviziunii, după caz, informează conducerea instituției despre incidentele care pot afecta siguranța, demnitatea sau integritatea salariaților și întreprinde măsurile organizatorice necesare, în limitele competențelor sale.

335.Conducerea IMSP „Spitalul Raional Orhei" nu tolerează comportamentele de violență, amenințare, intimidare sau hărțuire îndreptate împotriva salariaților în legătură cu exercitarea atribuțiilor profesionale și întreprinde, în limitele competențelor sale, măsurile necesare pentru prevenirea și gestionarea acestora.

336.În cazul în care comportamentul agresiv sau amenințător se manifestă în afara sediului instituției, inclusiv în spațiul public sau în mediul online, prevederile prezentului capitol se aplică în măsura în care există o legătură cu activitatea profesională a salariatului și comportamentul respectiv este de natură să afecteze siguranța, demnitatea, integritatea sau exercitarea atribuțiilor sale.

337.Salariatul care este victima unui incident de agresiune, amenințare, intimidare sau hărțuire are dreptul să sesizeze conducerea instituției și, după caz, autoritățile competente, precum și să beneficieze de sprijinul instituției în limitele competențelor și ale legislației aplicabile.

338.Măsurile întreprinse de instituție în vederea protejării salariatului nu limitează dreptul pacientului, al aparținătorului sau al oricărei alte persoane de a formula petiții, reclamații, sesizări sau contestații în condițiile legii.

339.În examinarea incidentelor prevăzute de prezentul capitol se va face distincție între exercitarea legitimă a dreptului de a critica, reclama sau contesta și comportamentul agresiv, amenințător, intimidant, hărțuitor sau violent.

340.Prevederile prezentului capitol se aplică fără a aduce atingere drepturilor pacienților, obligațiilor profesionale ale personalului medical și altor drepturi și garanții prevăzute de legislația în vigoare.

## CAPITOLUL XIV
## RĂSPUNDEREA PENTRU ÎNCĂLCAREA PREVEDERILOR CODULUI

341. Respectarea prevederilor prezentului Cod constituie o obligație profesională și de serviciu pentru toți salariații IMSP „Spitalul Raional Orhei" cărora li se aplică acesta.

342. Încălcarea prevederilor prezentului Cod poate constitui, după caz, abatere de la normele de conduită profesională și poate atrage răspunderea disciplinară, contravențională, civilă sau penală, în condițiile și limitele stabilite de legislație.

343. Stabilirea existenței unei încălcări a prezentului Cod se efectuează în urma examinării circumstanțelor concrete ale situației, cu respectarea procedurilor și garanțiilor prevăzute de legislație și de actele interne ale instituției.

344. O sesizare, o informație sau o nerespectare formală a unei prevederi a prezentului Cod nu constituie, prin ea însăși, temei pentru aplicarea unei sancțiuni. La aprecierea situației se ține cont de natura și gravitatea faptei, circumstanțele în care aceasta a fost săvârșită, gradul de vinovăție, consecințele produse sau riscurile create și de alte circumstanțe relevante.

345. În cazul în care situația sesizată prezintă aspecte de natură etică sau deontologică, aceasta poate fi examinată de Comitetul de etică, care formulează, după caz, recomandări conducerii instituției, în limitele competențelor sale.

346. În cazul în care există elemente care pot constitui abatere disciplinară, situația se examinează în conformitate cu legislația muncii, regulamentul și procedurile interne aplicabile, inclusiv, după caz, prin intermediul Comisiei de disciplină.

347. Aplicarea sancțiunilor disciplinare se realizează de către persoanele și organele competente, în limitele atribuțiilor și competențelor stabilite de legislație și de actele interne ale instituției.

348. Examinarea unei posibile abateri disciplinare și aplicarea sancțiunii, după caz, se efectuează cu respectarea procedurii disciplinare și a garanțiilor prevăzute de legislația muncii, inclusiv a dreptului persoanei vizate de a prezenta explicații și de a-și exercita celelalte drepturi prevăzute de lege.

349. La individualizarea și stabilirea măsurii disciplinare se ține cont, după caz, de următoarele circumstanțe:

a) natura și gravitatea faptei;

b) caracterul și durata conduitei;

c) gradul de vinovăție;
d) caracterul intenționat sau accidental al faptei;
e) consecințele produse ori riscul creat;
f) impactul asupra pacientului, colegilor, instituției sau prestigiului profesiei;
g) caracterul izolat sau repetat al conduitei;
h) circumstanțele în care fapta a fost săvârșită;
i) funcția și responsabilitățile persoanei implicate, în măsura în care acestea sunt relevante;
j) conduita persoanei după producerea sau constatarea situației;
k) măsurile întreprinse pentru remedierea sau limitarea consecințelor;
l) existența unor antecedente disciplinare relevante, în condițiile legii;
m) alte circumstanțe relevante pentru aprecierea proporționalității măsurii.

350. La stabilirea măsurii disciplinare se respectă principiul proporționalității, astfel încât sancțiunea aplicată să corespundă gravității faptei, gradului de vinovăție și circumstanțelor concrete ale cazului.

351. În cazul în care conduita constatată nu întrunește condițiile unei abateri disciplinare sau nu există temeiuri legale pentru aplicarea unei sancțiuni, instituția poate dispune, după caz, măsuri de informare, instruire, consiliere profesională, mediere, îndrumare sau alte măsuri organizatorice și preventive, în limitele competențelor și legislației aplicabile.

352. Măsurile de prevenire, remediere sau îndrumare nu exclud aplicarea răspunderii disciplinare în cazul în care sunt întrunite condițiile prevăzute de legislație.

353. Aplicarea răspunderii disciplinare nu exclude, după caz, atragerea altor forme de răspundere juridică, inclusiv contravențională, civilă sau penală, în cazul în care fapta întrunește condițiile prevăzute de legislație.

354. În cazul în care, în procesul examinării unei situații, sunt identificate circumstanțe care pot indica existența unei fapte contravenționale sau penale, materialele se transmit autorităților competente, în condițiile legislației.

355. Nicio persoană nu poate fi sancționată exclusiv în baza unei sesizări, a unor afirmații neverificate sau a unei simple suspiciuni, fără examinarea circumstanțelor concrete și respectarea procedurilor prevăzute de legislație.

356. În procesul examinării unei posibile încălcări se asigură dreptul persoanei vizate de a prezenta explicații și de a-și exercita drepturile prevăzute de lege, precum și respectarea confidențialității informațiilor, a imparțialității examinării și a celorlalte garanții legale aplicabile.

357. Persoanele implicate în examinarea situațiilor privind încălcarea prezentului Cod au obligația de a păstra confidențialitatea informațiilor obținute în cadrul examinării, cu excepția cazurilor în care divulgarea acestora este prevăzută sau permisă de legislație.

358. Aplicarea unei măsuri disciplinare nu exclude analiza cauzelor și condițiilor care au favorizat producerea încălcării și, după caz, întreprinderea de către instituție a măsurilor necesare pentru prevenirea repetării acesteia.

359. În cazul în care încălcarea relevă deficiențe de organizare, comunicare, instruire, supraveghere sau alte deficiențe instituționale, conducerea poate dispune măsuri de remediere și prevenire, independent sau concomitent cu aplicarea măsurilor de răspundere, după caz.

360. Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentului Cod se aplică individual, în funcție de fapta și conduita concretă a persoanei și nu poate fi stabilită exclusiv în baza funcției deținute, apartenenței la o subdiviziune sau a unei simple asocieri cu situația examinată.

361. Prevederile prezentului capitol se aplică fără a aduce atingere drepturilor, libertăților și garanțiilor stabilite de legislația muncii și de celelalte acte normative aplicabile.

## CAPITOLUL XV
## DISPOZIȚII FINALE

362. Prezentul Cod se aplică împreună cu prevederile Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 192/2017, precum și cu legislația în vigoare, cu celelalte acte normative și cu actele interne aplicabile activității IMSP „Spitalul Raional Orhei".

363. În cazul în care prevederile prezentului Cod contravin unor prevederi ale actelor normative în vigoare, se aplică prevederile actelor normative cu forță juridică superioară, iar prezentul Cod se revizuiește și se aduce în concordanță cu acestea.

364. În cazul modificării legislației, a actelor normative aplicabile sau a cerințelor privind conduita profesională și deontologică, prezentul Cod se revizuiește și se actualizează, după caz, în vederea asigurării conformității acestuia cu cadrul normativ în vigoare.

365. Prevederile prezentului Cod se aplică situațiilor de conduită profesională, etică și deontologică care intră în domeniul său de reglementare, indiferent de forma sau mijlocul prin care acestea se manifestă, în măsura în care există o legătură relevantă cu activitatea profesională, statutul profesional sau activitatea IMSP „Spitalul Raional Orhei".

366. În situațiile care nu sunt reglementate expres de prezentul Cod, conduita salariatului se apreciază în conformitate cu principiile etice și deontologice aplicabile, legislația în vigoare, natura funcției exercitate, atribuțiile de serviciu și actele interne ale instituției.

367. Prezentul Cod nu limitează drepturile și libertățile persoanelor garantate de Constituția Republicii Moldova, legislația în vigoare și tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.

368. Prezentul Cod intră în vigoare la data aprobării prin ordinul directorului IMSP „Spitalul Raional Orhei", dacă ordinul de aprobare nu stabilește o altă dată.

369. La data intrării în vigoare a prezentului Cod se abrogă Codul de conduită/deontologic intern aprobat prin Ordinul directorului IMSP „Spitalul Raional Orhei" nr. 48 din 01.04.2019, cu modificările și completările ulterioare, după caz.

370. Prezentul Cod constituie act intern obligatoriu pentru toți salariații IMSP „Spitalul Raional Orhei", care au obligația de a cunoaște și respecta prevederile acestuia în limitele atribuțiilor, funcției și statutului profesional.

371. Conducerea IMSP „Spitalul Raional Orhei" asigură aducerea prezentului Cod la cunoștința salariaților, accesibilitatea acestuia și păstrarea versiunii în vigoare, precum și întreprinderea măsurilor necesare pentru revizuirea și actualizarea acestuia în condițiile prevăzute de prezentul Cod.

372. Anexele la prezentul Cod, aprobate în condițiile legislației și ale actelor interne ale instituției, constituie parte integrantă a acestuia.

**ANEXA NR. 1**
**la Codul deontologic și de conduită profesională**
**al IMSP „Spitalul Raional Orhei"**

# REGISTRU
# DE LUARE LA CUNOȘTINȚĂ A PREVEDERILOR CODULUI DEONTOLOGIC ȘI DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ

Prezentul registru se întocmește în scopul consemnării faptului că salariații IMSP „Spitalul Raional Orhei" au fost informați și au luat cunoștință de prevederile Codului deontologic și de conduită profesională al IMSP „Spitalul Raional Orhei", aprobat prin ordinul directorului instituției.

Conform prevederilor Codului, fiecare salariat are obligația de a cunoaște și respecta normele de conduită profesională și deontologică aplicabile funcției și atribuțiilor sale. Semnătura salariatului în prezentul registru confirmă faptul că acesta a avut posibilitatea de a consulta Codul, a fost informat cu privire la prevederile acestuia și a luat cunoștință de obligațiile ce îi revin.

La angajarea unui nou salariat, informarea cu privire la prevederile Codului se efectuează în cadrul procedurii instituționale de integrare și instruire, iar faptul luării la cunoștință se consemnează în prezentul registru. Modificările și completările Codului se aduc la cunoștința salariaților prin modalități care permit confirmarea informării.

Registrul se păstrează la nivelul subdiviziunii structurale și se completează de către conducătorul subdiviziunii sau persoana desemnată, care asigură corectitudinea și completitudinea înscrierilor.

| | |
|---|---|
| **Subdiviziunea structurală:** | |
| **Conducătorul subdiviziunii:** | |
| **Perioada de utilizare a registrului:** | |

| Nr. crt. | Numele și prenumele salariatului | Funcția | Data luării la cunoștință | Semnătura salariatului | Semnătura conducătorului / persoanei responsabile | Mențiuni |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |

*Notă: În cazul în care un salariat refuză semnarea registrului, faptul se consemnează în rubrica „Mențiuni", cu indicarea datei și, după caz, a persoanei care a constatat refuzul. Refuzul semnării nu exonerează salariatul de obligația de a respecta prevederile Codului, în cazul în care acesta a fost adus în mod corespunzător la cunoștința sa.*

**ANEXA NR. 2**
**la Codul deontologic și de conduită profesională**
**al IMSP „Spitalul Raional Orhei"**

# FIȘĂ DE SESIZARE
# PRIVIND O POSIBILĂ ÎNCĂLCARE A PREVEDERILOR CODULUI

Prezenta fișă se utilizează pentru consemnarea unei sesizări formulate cu privire la o posibilă încălcare a prevederilor Codului deontologic și de conduită profesională al IMSP „Spitalul Raional Orhei". Sesizarea poate fi formulată de salariați sau de alte persoane, în condițiile legii și ale actelor interne ale instituției.

Sesizarea se formulează cu bună-credință și trebuie să conțină, pe cât posibil, informații concrete privind faptele, persoanele implicate, data, locul și împrejurările situației.

| Element | Informații |
|---|---|
| Data și ora sesizării | |
| Persoana care formulează sesizarea (nume, prenume, calitate) | |
| Date de contact (dacă dorește să le indice) | |
| Persoana/persoanele vizate | |
| Data, ora și locul situației sesizate | |
| Descrierea faptelor și împrejurărilor | |
| Prevederile Codului considerate încălcate (dacă sunt cunoscute) | |
| Martori / alte persoane care pot oferi informații | |
| Documente sau alte probe anexate | |
| Măsuri urgente solicitate, după caz | |

Data: _____

Semnătura persoanei care formulează sesizarea: _____

Mențiune pentru persoana responsabilă de primirea sesizării: data și ora primirii, numărul de înregistrare, persoana/structura către care a fost transmisă și măsurile inițiale întreprinse.

| Data/ora | Nr. înregistrare | Persoana/structura responsabilă | Măsura inițială | Semnătura |
|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |

**ANEXA NR. 3**
**la Codul deontologic și de conduită profesională**
**al IMSP „Spitalul Raional Orhei"**

# FIȘĂ DE RAPORTARE A INCIDENTULUI DE AGRESIUNE, AMENINȚARE, INTIMIDARE SAU VIOLENȚĂ ÎNDREPTAT ÎMPOTRIVA SALARIATULUI

Prezenta fișă se completează în cazul producerii unui incident de agresiune, amenințare, intimidare, hărțuire sau violență îndreptat împotriva unui salariat în legătură cu activitatea profesională, inclusiv în cazul în care incidentul este săvârșit de pacient, aparținător, vizitator sau altă persoană.

| Element | Date / descriere |
|---|---|
| Data și ora incidentului | |
| Locul producerii incidentului | |
| Salariatul/salariații vizați | |
| Funcția și subdiviziunea | |
| Persoana care a manifestat comportamentul (dacă este cunoscută) | |
| Tipul incidentului (amenințare / insultă / intimidare / hărțuire / agresiune fizică / tentativă / altul) | |
| Descrierea concretă a incidentului | |
| Martori | |
| Au existat leziuni sau necesitatea acordării asistenței medicale? | |
| Au fost deteriorate bunuri? | |
| Au fost disponibile imagini video sau alte probe? | |
| A fost solicitat personalul de pază? | |
| A fost solicitată intervenția autorităților competente? | |
| Măsurile întreprinse imediat pentru protecția salariatului | |
| Alte măsuri / observații | |

Persoana care a raportat incidentul: _____

Conducătorul subdiviziunii: _____

Data: _____

**ANEXA NR. 4**
**la Codul deontologic și de conduită profesională**
**al IMSP „Spitalul Raional Orhei"**

# NOTIFICARE PRIVIND EXISTENȚA UNEI SITUAȚII DE CONFLICT DE INTERESE SAU A UNEI SITUAȚII CARE POATE AFECTA IMPARȚIALITATEA

Prezenta notificare se completează de către salariatul care constată existența unei situații de conflict de interese real, potențial sau aparent ori a unei alte situații care poate afecta sau poate crea aparența afectării obiectivității și imparțialității în exercitarea atribuțiilor.

| Element | Date / descriere |
|---|---|
| Numele și prenumele salariatului | |
| Funcția / subdiviziunea | |
| Descrierea situației | |
| Persoana / entitatea față de care există interesul | |
| Natura interesului personal, familial, patrimonial sau de altă natură | |
| Atribuția / procedura / decizia asupra căreia poate avea impact | |
| Data la care situația a fost constatată | |
| Măsura propusă sau întreprinsă de salariat | |
| Documente justificative anexate | |

Data: _____

Semnătura salariatului: _____

Rezoluția persoanei competente / conducătorului ierarhic:

| Data | Măsura / indicația dispusă | Persoana responsabilă | Termen | Semnătura |
|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |

**ANEXA NR. 5**
**la Codul deontologic și de conduită profesională**
**al IMSP „Spitalul Raional Orhei"**

# FIȘĂ DE DECLARARE ȘI CONSEMNARE A OFERIRII UNUI CADOU, AVANTAJ SAU BENEFICIU

Prezenta fișă se completează în cazul în care unui salariat îi sunt oferite bani, cadouri, servicii, favoruri sau alte avantaje în legătură cu exercitarea atribuțiilor de serviciu, inclusiv în situațiile în care salariatul refuză primirea acestora sau, după caz, le predă instituției.

| Element | Date / descriere |
|---|---|
| Numele și prenumele salariatului | |
| Funcția / subdiviziunea | |
| Data și locul oferirii | |
| Persoana care a oferit cadoul/avantajul (dacă este cunoscută) | |
| Descrierea cadoului/avantajului/beneficiului | |
| Valoarea estimată, dacă poate fi stabilită | |
| Contextul în care a fost oferit | |
| Legătura cu atribuțiile de serviciu | |

**Măsura întreprinsă:**

☐ Refuzat

☐ Primit și declarat

☐ Predat instituției

☐ Predat persoanei desemnate

☐ Altă măsură

Descrierea măsurii / observații:

| Data | Persoana care a primit declarația/bunul | Măsura dispusă | Semnătura |
|---|---|---|---|
| 1 | | | |
| 2 | | | |

Semnătura salariatului: _____

Data: _____

**ANEXA NR. 6**
**la Codul deontologic și de conduită profesională**
**al IMSP „Spitalul Raional Orhei"**

# FIȘĂ DE INFORMARE/INSTRUIRE PRIVIND PREVEDERILE CODULUI DEONTOLOGIC ȘI DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ

Prezenta fișă se utilizează pentru consemnarea activităților de informare și instruire a salariaților cu privire la prevederile Codului, inclusiv a instruirilor tematice organizate ca urmare a modificărilor Codului, modificărilor legislative, identificării unor încălcări repetate sau necesității consolidării anumitor norme de conduită.

| Element | Date |
|---|---|
| Subdiviziunea | |
| Data și ora instruirii | |
| Tema / temele instruirii | |
| Persoana care a efectuat instruirea | |
| Funcția persoanei care a efectuat instruirea | |
| Documente/materiale prezentate | |
| Observații | |

Prin semnătura de mai jos, salariații confirmă participarea la activitatea de informare/instruire și luarea la cunoștință a informațiilor prezentate.

| Nr. | Numele și prenumele | Funcția | Semnătura | Data | Mențiuni |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | | | | | |

Persoana care a efectuat instruirea: _____

Conducătorul subdiviziunii: _____