

„POLIMED SWISS” S.R.L. POLICLINICA „MEDEXPERT”

„A P R O B”

Ordinul nr. 35 din
03 12 2024

Medic-șef POLICLINICA „MedExpert”

_____ Boris GOLOVIN

**CODUL DE ETICĂ
„POLIMED SWISS” S.R.L.
POLICLINICA „MEDEXPERT”**

CHIȘINĂU

I. DISPOZIȚII GENERALE

Art. 1. Scopul Codului

1.1. Prezentul Cod de etică și conduită profesională stabilește principiile morale, normele de conduită profesională, standardele de integritate și regulile de comportament aplicabile tuturor angajaților din cadrul „**POLIMED SWISS**” **S.R.L. Policlinica „MedExpert”**, indiferent de funcția exercitată, forma raporturilor de muncă sau nivelul ierarhic ocupat.

1.2. Prezentul Cod are drept scop reglementarea normelor etice și profesionale necesare desfășurării activității medicale și administrative într-un climat instituțional bazat pe legalitate, profesionalism, responsabilitate, respect reciproc și orientare permanentă către interesul și siguranța pacientului.

1.3. Codul urmărește:

- a.** promovarea și consolidarea unei culturi organizaționale bazate pe integritate, responsabilitate profesională, corectitudine și respectarea valorilor etice fundamentale;
- b.** asigurarea unui comportament profesionist, demn și imparțial din partea întregului personal al instituției în relațiile cu pacienții, aparținătorii, colegii, partenerii și autoritățile competente;
- c.** crearea și menținerea unui climat de muncă sigur, echitabil, colaborativ și lipsit de orice formă de discriminare, intimidare, hărțuire sau comportament abuziv;
- d.** promovarea respectării drepturilor și demnității pacientului, a confidențialității informațiilor medicale și a principiilor consimțământului informat;
- e.** consolidarea încrederii beneficiarilor în calitatea serviciilor medicale și în profesionalismul personalului instituției;
- f.** dezvoltarea unei conduite profesionale orientate spre siguranța pacientului, prevenirea riscurilor și îmbunătățirea continuă a calității actului medical;
- g.** prevenirea conflictelor de interese, a actelor de corupție, favoritismului, utilizării abuzive a funcției și a altor comportamente incompatibile cu normele etice și deontologice;
- h.** asigurarea respectării legislației naționale, a normelor deontologice profesionale, a regulamentelor interne și a procedurilor instituționale aplicabile domeniului sănătății;
- i.** responsabilizarea personalului privind utilizarea corectă și eficientă a resurselor materiale, financiare și informaționale ale instituției;
- j.** promovarea transparenței, responsabilității și disciplinei profesionale în procesul de exercitare a atribuțiilor de serviciu;
- k.** susținerea dezvoltării profesionale continue și a menținerii unui nivel corespunzător de competență profesională;

- l. stabilirea unui cadru unitar de conduită etică și profesională aplicabil tuturor categoriilor de personal din cadrul instituției;
- m. prevenirea și soluționarea situațiilor care pot afecta imaginea, reputația și credibilitatea instituției.

Art. 2. Domeniul de aplicare

1.4. Prevederile prezentului Cod se aplică:

- a) personalului medical;
- b) personalului administrativ;
- c) personalului auxiliar;
- d) colaboratorilor și persoanelor aflate în raport contractual cu instituția.

Art. 3. Principii fundamentale

1.5. Activitatea profesională în cadrul instituției se desfășoară în mod obligatoriu cu respectarea strictă a următoarelor principii fundamentale, care constituie baza conduitei etice, profesionale și organizaționale a întregului personal din cadrul „**POLIMED SWISS**” S.R.L. Policlina „**MedExpert**”:

a. Legalitatea – toate activitățile profesionale, medicale, administrative și organizatorice se desfășoară exclusiv în conformitate cu Constituția Republicii Moldova, legislația în vigoare, actele normative din domeniul sănătății, reglementările autorităților competente, precum și cu regulamentele interne ale instituției. Nicio acțiune profesională nu poate fi justificată în afara cadrului legal.

b. Profesionalismul – personalul instituției își exercită atribuțiile de serviciu cu competență, responsabilitate, rigurozitate și în baza cunoștințelor actualizate din domeniul de activitate. Se impune respectarea standardelor profesionale, a protocoalelor clinice și a bunelor practici medicale, precum și perfecționarea continuă a competențelor individuale.

c. Responsabilitatea – fiecare angajat poartă răspundere deplină pentru deciziile, acțiunile și inacțiunile sale în exercitarea atribuțiilor de serviciu. Responsabilitatea implică asumarea consecințelor profesionale, respectarea termenelor, corectitudinea documentării medicale și implicarea activă în prevenirea erorilor și riscurilor.

d. Imparțialitatea – toate deciziile profesionale trebuie luate obiectiv, pe baza criteriilor medicale, științifice și procedurale, fără influențe externe, interese personale, presiuni ierarhice sau favorizări. Pacienții sunt tratați egal, fără discriminare sau preferințe nejustificate.

e. Confidențialitatea – personalul este obligat să asigure protecția strictă a tuturor datelor cu caracter personal și a informațiilor medicale ale pacienților. Informațiile

pot fi utilizate sau divulgate doar în condițiile expres prevăzute de legislația în vigoare și de procedurile instituționale.

f. *Respectarea drepturilor pacientului* – în exercitarea actului medical se garantează respectarea drepturilor fundamentale ale pacientului, inclusiv dreptul la informare, consimțământ informat, acces la servicii medicale de calitate, demnitate umană, confidențialitate și dreptul de a refuza intervențiile medicale, conform cadrului legal.

g. *Integritatea profesională* – personalul instituției acționează cu onestitate, corectitudine și bună-credință, evitând orice formă de corupție, fraudă, abuz de putere sau utilizare necorespunzătoare a funcției deținute. Integritatea presupune comportament moral ireproșabil în toate interacțiunile profesionale.

h. *Transparența* – activitatea profesională se desfășoară într-un mod deschis, clar și justificabil, în limitele legii și ale confidențialității medicale. Deciziile profesionale trebuie să poată fi explicate și argumentate pe criterii obiective și verificabile.

i. *Colaborarea și respectul reciproc* – personalul instituției promovează relații profesionale bazate pe cooperare, sprijin reciproc și comunicare eficientă, indiferent de funcția ocupată. Sunt interzise comportamentele de tip conflictual, ofensator, discriminatoriu sau de subminare a colegilor, fiind încurajată munca în echipă orientată spre interesul pacientului și al instituției.

II. PRINCIPII ETICE FUNDAMENTALE

Art. 4. Respectul față de pacient

2.1. Personalul instituției are obligația fundamentală de a respecta în mod deplin demnitatea umană, integritatea fizică și psihică, drepturile fundamentale și valorile individuale ale fiecărui pacient care se adresează instituției „**POLIMED SWISS**” **S.R.L. Policlinica „MedExpert”**.

2.2. În exercitarea actului medical și a oricărei interacțiuni profesionale, pacientul trebuie tratat în mod constant cu:

- a.** respect deplin, indiferent de starea sa de sănătate sau situația socială;
- b.** empatie și înțelegere față de suferința, anxietatea sau vulnerabilitatea acestuia;
- c.** răbdare în comunicare, explicarea procedurilor și furnizarea informațiilor medicale;
- d.** atitudine nediscriminatorie și echitabilă în acordarea serviciilor medicale;
- e.** profesionalism, obiectivitate și responsabilitate în toate deciziile clinice și administrative.

2.3. Personalul are obligația de a asigura un comportament care exclude orice formă de umilire, intimidare, presiune psihologică sau tratament degradant, indiferent de contextul clinic sau organizatoric.

2.4. Este interzis în mod absolut orice comportament, atitudine sau acțiune care poate afecta demnitatea, integritatea fizică sau psihologică a pacientului, inclusiv:

- a.** utilizarea unui limbaj ofensator, jignitor sau depreciativ;
- b.** manifestarea de atitudini de superioritate sau dispreț;
- c.** ignorarea nejustificată a solicitărilor pacientului;
- d.** expunerea pacientului la situații umilitoare sau stresante inutile;
- e.** nerespectarea confidențialității în prezența altor persoane neautorizate;
- f.** orice formă de abuz verbal, emoțional, fizic sau procedural.

Art. 5. Nediscriminarea

2.5. În cadrul „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert”*, principiul nediscriminării constituie o obligație profesională esențială, care garantează acces egal, tratament echitabil și servicii medicale de calitate pentru toți pacienții, fără excepție.

2.6. Este strict interzisă orice formă de discriminare directă sau indirectă, manifestată prin acțiuni, decizii, comportamente sau omisiuni, pe criterii precum:

- a.** vârstă;
- b.** sex sau identitate de gen;
- c.** origine etnică sau naționalitate;
- d.** limbă vorbită;
- e.** religie sau convingeri spirituale;
- f.** opinie politică sau apartenență socială;
- g.** statut socio-economic;
- h.** dizabilitate sau limitări funcționale;
- i.** diagnostic medical, tip de boală sau prognostic;
- j.** orientare personală sau alte caracteristici protejate de legislație.

2.7. Nediscriminarea se aplică în mod egal în toate etapele actului medical și administrativ, inclusiv:

- a.** accesul la servicii medicale și programări;
- b.** trierea și evaluarea pacienților;
- c.** stabilirea diagnosticului și planului de tratament;
- d.** acordarea îngrijirilor medicale și paramedicale;
- e.** comunicarea rezultatelor și recomandărilor medicale;
- f.** accesul la informații medicale și documentație;
- g.** interacțiunea cu personalul instituției.

2.8. Personalul are obligația de a asigura tratament egal și corect, bazat exclusiv pe criteriile medicale obiective, urgență clinică și necesități terapeutice, fără influența oricăror prejudecăți, stereotipuri sau interese personale.

2.9. Orice formă de discriminare, fie ea directă, indirectă, sistemică sau instituțională, constituie abatere disciplinară gravă și atrage răspunderea profesională conform regulamentelor interne și legislației în vigoare.

2.10. Instituția promovează activ egalitatea de șanse și tratamentul echitabil prin:

- a. instruirea periodică a personalului privind etica și drepturile pacientului;
- b. monitorizarea comportamentelor profesionale;
- c. implementarea mecanismelor de sesizare și investigare a cazurilor de discriminare;
- d. aplicarea măsurilor corective și sancțiunilor disciplinare atunci când este cazul.

Art. 6. Confidențialitatea

2.11. Personalul instituției din cadrul „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert”* are obligația strictă și continuă de a asigura protecția confidențialității tuturor datelor și informațiilor obținute în exercitarea atribuțiilor profesionale, indiferent de forma în care acestea sunt stocate, transmise sau prelucrate (verbal, scris, electronic sau prin sisteme informatice medicale).

2.12. Obligația de confidențialitate se extinde asupra întregului volum de informații referitoare la pacient, inclusiv, dar fără a se limita la:

- a. starea de sănătate fizică și psihică a pacientului;
- b. diagnosticile stabilite, prezumtive sau diferențiale;
- c. planurile de tratament, intervențiile efectuate și evoluția clinică;
- d. rezultatele investigațiilor de laborator, imagistice sau funcționale;
- e. datele personale de identificare și contact;
- f. informațiile din fișele medicale, registre, baze de date și sisteme electronice;
- g. orice alte date obținute direct sau indirect în cadrul actului medical.

2.13. Personalul are obligația de a preveni orice acces neautorizat la datele medicale, inclusiv prin:

- a. protejarea documentelor fizice și a dosarelor medicale;
- b. utilizarea responsabilă a sistemelor informatice;
- c. evitarea discuțiilor despre pacienți în spații publice sau neautorizate;
- d. limitarea accesului la informații strict la personalul implicat direct în actul medical;
- e. respectarea procedurilor interne privind securitatea datelor.

2.14. Divulgarea, transmiterea sau comunicarea informațiilor confidențiale către terți este strict interzisă, cu excepția situațiilor expres prevăzute de legislația

națională în vigoare sau de reglementările autorităților competente, precum și în cazurile în care pacientul și-a exprimat consimțământul explicit, informat și documentat.

2.15. Obligația de confidențialitate rămâne valabilă și după încetarea raporturilor de muncă sau contractuale cu instituția, fără limită de timp, în conformitate cu legislația aplicabilă.

Art. 7. Consimțământul informat

2.16. În cadrul „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert*”, orice act medical, procedură diagnostică sau intervenție terapeutică se realizează exclusiv cu respectarea principiului consimțământului informat al pacientului, cu excepția situațiilor de urgență prevăzute expres de lege.

2.17. Pacientului i se furnizează, într-un mod clar, complet, accesibil și adaptat nivelului său de înțelegere, informații esențiale privind:

- a. diagnosticul stabilit sau suspectat, inclusiv natura și evoluția probabilă a afecțiunii;
- b. scopul și natura investigațiilor sau intervențiilor medicale propuse;
- c. beneficiile anticipate ale actului medical;
- d. riscurile posibile, complicațiile și efectele adverse;
- e. alternativele de diagnostic și tratament disponibile, inclusiv opțiunea de a nu efectua intervenția;
- f. consecințele refuzului sau amânării actului medical;
- g. durata, etapele și condițiile de desfășurare a procedurilor medicale.

2.18. Consimțământul informat trebuie să fie:

- a. exprimat liber, fără constrângeri, presiuni sau influențe nejustificate;
- b. exprimat în cunoștință de cauză, pe baza informațiilor complete oferite de personalul medical;
- c. consemnat în formă scrisă sau electronică, conform procedurilor instituționale și prevederilor legale;
- d. obținut anterior efectuării intervenției medicale, cu excepția situațiilor de urgență vitală.

2.19. Pacientul are dreptul de a refuza sau de a retrage consimțământul în orice moment, iar acest refuz trebuie respectat, cu excepția cazurilor prevăzute de lege, fiind consemnat corespunzător în documentația medicală.

2.20. Personalul medical are obligația de a se asigura că pacientul a înțeles informațiile furnizate, inclusiv prin utilizarea unui limbaj adaptat, evitarea jargonului excesiv și oferirea posibilității de a adresa întrebări suplimentare.

2.21. Lipsa consimțământului informat valabil atrage nulitatea morală și profesională a actului medical și constituie abatere gravă de la normele etice și deontologice aplicabile.

III. CONDUITA PROFESIONALĂ

Art. 8. Profesionalismul

3.1. Personalul angajat în cadrul „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert”* are obligația de a-și exercita atribuțiile de serviciu la cel mai înalt nivel de competență profesională, în conformitate cu standardele medicale naționale și internaționale, protocoalele clinice aprobate și normele de bună practică medicală și administrativă.

3.2. Exercițarea atribuțiilor profesionale presupune în mod cumulativ:

a. competență profesională, exprimată prin cunoștințe actualizate, abilități practice și capacitatea de luare a deciziilor clinice corecte;

b. responsabilitate individuală și instituțională, prin asumarea consecințelor actelor profesionale și respectarea riguroasă a procedurilor interne;

c. obiectivitate în deciziile medicale, bazată exclusiv pe criterii clinice, științifice și etice, fără influențe externe sau interese personale;

d. orientare constantă către interesul superior al pacientului, inclusiv siguranța acestuia, reducerea riscurilor și asigurarea calității actului medical.

3.3. Personalul este obligat să manifeste diligență profesională maximă în toate etapele actului medical, inclusiv evaluare, diagnostic, tratament, monitorizare și documentare medicală.

3.4. Orice act profesional trebuie realizat cu respectarea principiilor de siguranță a pacientului, prevenire a erorilor medicale și respectare strictă a protocoalelor instituționale.

3.5. Personalul are obligația de a evita practica profesională în afara competențelor sale, solicitând consult sau referire către specialiști atunci când situația clinică depășește nivelul propriu de expertiză.

3.6. Dezvoltarea profesională continuă este o obligație permanentă și include:

a. participarea la instruirii, cursuri și programe de formare;

b. actualizarea cunoștințelor medicale și procedurale;

c. implementarea bunelor practici în activitatea zilnică;

d. autoevaluarea periodică a performanței profesionale.

Art. 9. Relațiile între colegi

3.7. Relațiile profesionale dintre angajații instituției se bazează pe principii de colaborare, respect reciproc și responsabilitate comună în asigurarea unui act medical de calitate în cadrul „**POLIMED SWISS**” S.R.L. *Policlinica „MedExpert”*.

3.8. Personalul are obligația de a menține un climat de lucru profesionist, caracterizat prin:

- a. respectarea demnității și rolului profesional al fiecărui coleg;
- b. cooperare activă în interesul pacientului și al instituției;
- c. comunicare clară, civilizată, constructivă și documentată atunci când este necesar;
- d. sprijin profesional reciproc în situații clinice complexe sau de urgență;
- e. schimb de informații relevante în mod corect, complet și la timp.

3.9. Sunt strict interzise orice forme de comportament care pot afecta negativ mediul profesional, inclusiv:

- a. agresivitatea verbală, psihologică sau fizică;
- b. intimidarea directă sau indirectă a colegilor;
- c. hărțuirea de orice natură (profesională, morală, psihologică sau sexuală);
- d. defăimarea, răspândirea de informații nefondate sau afectarea reputației profesionale a colegilor;
- e. generarea sau întreținerea deliberată a conflictelor interpersonale sau profesionale;
- f. sabotarea activității profesionale sau refuzul nejustificat de cooperare.

3.10. Orice divergență profesională trebuie soluționată prin mecanisme instituționale, pe cale ierarhică, respectând principiile dialogului profesional și ale respectului reciproc, fără afectarea actului medical sau a pacientului.

3.11. Instituția promovează activ munca în echipă interdisciplinară, considerând cooperarea între specialități un element esențial al calității serviciilor medicale.

Art. 10. Relațiile cu pacienții și aparținătorii

3.12. Comunicarea cu pacienții și aparținătorii în cadrul „**POLIMED SWISS**” S.R.L. *Policlinica „MedExpert”* trebuie să respecte standarde înalte de profesionalism, fiind permanent:

- a. *respectuoasă*, bazată pe demnitate și considerație față de pacient;
- b. *clară și accesibilă*, adaptată nivelului de înțelegere al interlocutorului;
- c. *echilibrată și obiectivă*, fără exagerări, minimalizări sau inducerea în eroare;
- d. *profesionistă*, fundamentată pe informații medicale corecte și actualizate.

3.13. Personalul are obligația de a asigura o comunicare eficientă și completă, inclusiv prin:

- a. explicarea diagnosticului și a opțiunilor terapeutice într-un limbaj comprehensibil;
- b. furnizarea de informații corecte și verificabile;
- c. încurajarea întrebărilor din partea pacientului și aparținătorilor;
- d. menținerea unei atitudini calme și controlate în situații tensionate;
- e. evitarea oricărei forme de ambiguitate sau informație contradictorie.

3.14. Este strict interzisă manifestarea față de pacienți și aparținători a oricăror comportamente neprofesionale, inclusiv:

- a. atitudine ostilă, disprețuitoare sau indiferentă;
- b. utilizarea unui limbaj ofensator, agresiv sau jignitor;
- c. neglijarea intenționată sau nejustificată a solicitărilor pacientului;
- d. comportament abuziv, coercitiv sau degradant;
- e. refuzul nejustificat de a oferi informații medicale în limitele competențelor și atribuțiilor profesionale.

3.15. Personalul are obligația de a trata aparținătorii cu respect și profesionalism, respectând în același timp confidențialitatea datelor medicale și limitele legale de divulgare a informațiilor.

3.16. În situații dificile sau conflictuale, personalul trebuie să mențină un comportament controlat, profesionist și orientat spre soluționarea pașnică a situației, fără escaladarea conflictului și fără afectarea actului medical.

IV. INTEGRITATE ȘI PREVENIREA CONFLICTELOR DE INTERESE

Art. 11. Integritatea profesională

4.1. Angajații instituției din cadrul „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert”* au obligația fundamentală de a acționa în mod constant cu integritate profesională, onestitate și responsabilitate, atât în exercitarea atribuțiilor de serviciu, cât și în relațiile profesionale interne și externe.

Integritatea profesională presupune, în mod cumulativ:

- a. **acționarea cu bună-credință**, în interesul exclusiv al pacientului și al instituției, fără intenții ascunse sau scopuri personale nejustificate;
- b. **respectarea strictă a normelor de etică medicală și deontologie profesională**, precum și a legislației naționale în vigoare;
- c. **asumarea corectă și transparentă a responsabilităților profesionale**, fără ascunderea erorilor, omisiunilor sau neconformităților;

d. menținerea unei conduite ireproșabile, care să nu afecteze imaginea, credibilitatea sau reputația instituției;

e. evitarea oricăror situații care pot genera suspiciuni de comportament neetic, chiar dacă acestea nu constituie în mod direct încălcări legale.

4.2. Personalul este obligat să manifeste o conduită profesională coerentă și predictibilă, bazată pe principii de corectitudine, transparență și respect față de pacient, colegi și instituție.

4.3. Orice acțiune sau inacțiune care poate aduce atingere prestigiului instituției sau încrederii publice în serviciile medicale este considerată incompatibilă cu funcția deținută și poate atrage răspundere disciplinară.

Art. 12. Conflictul de interese

4.4. În cadrul „**POLIMED SWISS**” S.R.L. Policlina „**MedExpert**”, personalul are obligația de a identifica, declara și evita orice situație de conflict de interese real, potențial sau aparent, care ar putea influența în mod direct sau indirect deciziile profesionale, clinice sau administrative.

Conflictul de interese apare atunci când interesul personal (material, financiar, familial, relațional sau de altă natură) interferează sau poate fi perceput ca interferând cu exercitarea obiectivă a atribuțiilor de serviciu.

4.5. Este strict interzis:

- a.** solicitarea, acceptarea sau condiționarea oricărui avantaj material sau non-material în schimbul prestării serviciilor medicale sau administrative;
- b.** favorizarea pacienților, colegilor, furnizorilor sau altor persoane pe criterii subiective, personale sau neprofesionale;
- c.** influențarea deciziilor medicale sau administrative în interes personal sau în beneficiul unor terți;
- d.** utilizarea funcției deținute pentru obținerea de avantaje personale, financiare, profesionale sau de altă natură;
- e.** implicarea în relații sau activități care pot compromite imparțialitatea actului medical sau administrativ.

4.6. Personalul are obligația de a declara imediat superiorului ierarhic orice situație care poate genera conflict de interese, urmând ca aceasta să fie evaluată și gestionată conform procedurilor interne.

4.7. Nerespectarea prevederilor privind conflictul de interese constituie abatere disciplinară gravă și poate atrage măsuri sancționatorii, inclusiv răspundere profesională și juridică, după caz.

Art. 13. Cadouri și beneficii

4.8. Angajații instituției „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert*” au obligația de a menține un comportament complet independent de orice influență materială sau morală externă în exercitarea atribuțiilor de serviciu.

În acest sens, este strict interzisă solicitarea sau acceptarea, direct ori indirect, de la pacienți, aparținători, furnizori sau alte persoane interesate, a următoarelor:

- a.** sume de bani, indiferent de formă sau valoare;
- b.** cadouri de orice natură (bunuri, obiecte, servicii);
- c.** favoruri personale sau profesionale;
- d.** beneficii materiale sau imateriale;
- e.** alte avantaje care pot influența sau crea aparența influențării actului profesional.

4.9. Sunt permise exclusiv acele gesturi simbolice care:

- a.** au o valoare redusă;
- b.** nu condiționează și nu influențează actul medical sau deciziile profesionale;
- c.** sunt conforme legislației naționale și regulamentelor interne;
- d.** nu pot fi interpretate ca forme de recompensare sau influențare a personalului.

4.10. Orice ofertă de cadou sau beneficiu neconform trebuie refuzată politicos și, după caz, raportată superiorului ierarhic conform procedurilor instituționale.

4.11. Acceptarea de avantaje necuvenite, chiar și în mod ocazional, este incompatibilă cu funcția profesională și constituie abatere disciplinară gravă, afectând integritatea personalului și încrederea în instituție.

V. SIGURANȚA PACIENTULUI ȘI CALITATEA SERVICIILOR

Art. 14. Siguranța pacientului

5.1. În cadrul „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert*”, siguranța pacientului constituie o prioritate fundamentală și o obligație profesională permanentă a întregului personal medical și nemedical. Toate activitățile clinice și administrative trebuie desfășurate astfel încât să minimizeze riscurile și să prevină apariția evenimentelor adverse.

5.2. Personalul are obligația strictă de a respecta și aplica în mod consecvent:

- a.** procedurile operaționale standard aprobate la nivel instituțional;
- b.** protocoalele clinice și ghidurile medicale naționale și internaționale;
- c.** normele de prevenire, supraveghere și control al infecțiilor asociate asistenței medicale;
- d.** măsurile de securitate a pacientului în toate etapele actului medical;
- e.** regulile privind identificarea corectă a pacientului și evitarea erorilor medicale.

5.3. Orice incident, eveniment advers, situație de risc sau neconformitate identificată, indiferent de gravitate, trebuie:

- a.** raportat imediat conform procedurilor interne;
- b.** documentat în mod corect și complet;
- c.** analizat pentru identificarea cauzelor;
- d.** utilizat ca bază pentru prevenirea recurenței și îmbunătățirea calității serviciilor.

5.4. Personalul are obligația de a adopta o atitudine proactivă în identificarea riscurilor clinice și organizaționale și de a contribui activ la implementarea măsurilor de prevenție.

5.5. Nerespectarea normelor de siguranță a pacientului este considerată abatere profesională gravă, cu impact direct asupra calității actului medical și a responsabilității instituționale.

Art. 15. Responsabilitatea profesională

5.6. Fiecare angajat din cadrul „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert”* poartă răspundere individuală și profesională pentru modul în care își exercită atribuțiile de serviciu, indiferent de nivelul ierarhic sau funcția deținută. Responsabilitatea profesională include, fără a se limita la:

- a.** asigurarea corectitudinii, exactității și completitudinii actelor medicale și administrative efectuate;
- b.** respectarea strictă a fișei postului, a atribuțiilor stabilite și a limitelor de competență profesională;
- c.** aplicarea corectă a procedurilor clinice, administrative și organizaționale;
- d.** respectarea principiului „non-maleficienței” și evitarea oricărui prejudiciu adus pacientului;
- e.** asumarea deciziilor profesionale pe baza criteriilor medicale obiective.

5.7. Personalul are obligația de a asigura un act medical de calitate, care să corespundă standardelor profesionale și așteptărilor legitime ale pacienților privind siguranța și eficiența serviciilor medicale.

5.8. Documentația medicală trebuie completată:

- a.** corect, complet și lizibil;
- b.** în timp util;
- c.** în conformitate cu cerințele legale și procedurile interne;
- d.** astfel încât să reflecte fidel actul medical efectuat.

5.9. Orice eroare, omisiune sau neconformitate identificată trebuie recunoscută, corectată și raportată conform procedurilor instituționale, în spiritul îmbunătățirii continue a calității serviciilor.

VI. UTILIZAREA RESURSELOR INSTITUȚIEI

Art. 16. Protejarea patrimoniului

6.1. Personalul instituției „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert*” are obligația de a proteja, conserva și utiliza în mod eficient și responsabil toate resursele materiale, financiare, tehnice și informaționale ale instituției.

6.2. Utilizarea patrimoniului instituției trebuie să respecte principiile de:

- a. eficiență economică;
- b. transparență;
- c. responsabilitate;
- d. prevenire a pierderilor și deteriorărilor.

6.3. Angajații au obligația de a utiliza corect:

- a. echipamentele medicale și dispozitivele clinice, conform instrucțiunilor de utilizare;
- b. bunurile materiale și consumabilele, evitând risipa sau utilizarea nejustificată;
- c. resursele financiare ale instituției, exclusiv în scopuri aprobate;
- d. documentele oficiale și sistemele informaționale, în conformitate cu procedurile interne.

6.4. Orice deteriorare, pierdere sau utilizare necorespunzătoare a patrimoniului instituției trebuie raportată imediat conform procedurilor interne.

Art. 17. Utilizarea informațiilor și tehnologiilor

6.5. Accesul și utilizarea informațiilor și tehnologiilor informaționale în cadrul „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert*” se realizează exclusiv în scop profesional, în limitele atribuțiilor de serviciu și cu respectarea strictă a confidențialității datelor.

6.6. Personalul are obligația de a respecta regulile privind securitatea informațională, protecția datelor și utilizarea responsabilă a sistemelor IT instituționale.

6.7. Este strict interzis:

- a. accesarea neautorizată a datelor medicale, administrative sau personale;
- b. divulgarea, transmiterea sau distribuirea informațiilor confidențiale către persoane neautorizate;
- c. utilizarea resurselor IT (computere, rețea, software, baze de date) în scopuri personale, ilegale sau neetice;
- d. instalarea sau utilizarea de programe neautorizate pe echipamentele instituției;
- e. modificarea, ștergerea sau alterarea neautorizată a datelor din sistemele informatice.

6.8. Personalul este responsabil pentru securizarea accesului la conturile individuale (parole, credențiale) și pentru prevenirea accesului neautorizat prin neglijență sau utilizare improprie.

6.9. Încălcarea regulilor de utilizare a informațiilor și tehnologiilor constituie abatere disciplinară gravă și poate atrage răspundere profesională, administrativă sau juridică, după caz.

VII. RAPORTAREA ÎNCĂLCĂRILOR

Art. 18. Sesizarea abaterilor

7.1. În cadrul „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert”*, toți angajații au obligația profesională, etică și instituțională de a contribui activ la menținerea integrității organizaționale prin sesizarea promptă a oricăror abateri, nereguli sau încălcări ale prezentului Cod.

7.2. Obligația de sesizare include, fără a se limita la:

- a. încălcări ale normelor de etică profesională și deontologie medicală;
- b. acte de corupție, tentativă de corupere sau comportamente asociate;
- c. comportamente abuzive față de pacienți, aparținători sau colegi;
- d. încălcări ale procedurilor medicale sau administrative;
- e. incidente, evenimente adverse sau situații care afectează siguranța pacientului;
- f. utilizarea necorespunzătoare a resurselor instituției sau a datelor cu caracter confidențial.

7.3. Sesizările sunt analizate și examinate în mod obligatoriu:

- a. confidențial, cu protejarea identității persoanei care raportează;
- b. imparțial, fără influențe ierarhice sau interese personale;
- c. obiectiv, pe baza dovezilor și documentației disponibile;
- d. în termene rezonabile, conform procedurilor interne ale instituției.

7.4. Instituția garantează existența unor canale funcționale de raportare, accesibile și sigure, care permit comunicarea internă a abaterilor fără teama de represalii.

Art. 19. Protecția persoanei care raportează

7.5. „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert”* asigură protecția deplină a persoanelor care raportează cu bună-credință încălcări ale prezentului Cod, ale legislației în vigoare sau ale procedurilor interne.

7.6. Protecția include, dar nu se limitează la:

- a. garantarea confidențialității identității persoanei care raportează;
- b. interzicerea oricărei forme de represalii, sancționare sau discriminare;
- c. protecția împotriva intimidării, hărțuirii sau presiunilor profesionale;

d. asigurarea tratamentului echitabil în relațiile de muncă și evaluare profesională;
e. posibilitatea de a utiliza canale de raportare alternative, inclusiv anonime, acolo unde este permis.

7.7. Orice formă de represalii împotriva unei persoane care a raportat cu bună-credință constituie abatere disciplinară gravă și atrage răspundere profesională și administrativă, conform legislației și regulamentelor interne.

7.8. Raportarea cu rea-credință, intenționată sau abuzivă, care are scopul de a prejudicia o persoană sau instituția, este de asemenea sancționată conform prevederilor legale și interne.

VIII. RĂSPUNDERE DISCIPLINARĂ

Art. 20. Abateri disciplinare

8.1. Nerespectarea prevederilor prezentului Cod de etică și conduită profesională constituie abatere disciplinară și atrage răspunderea profesională a angajaților din cadrul „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert”*, în conformitate cu legislația muncii și regulamentele interne.

8.2. În funcție de gravitatea faptei, circumstanțe și consecințe, pot fi aplicate următoarele sancțiuni disciplinare:

- a. avertisment scris;
- b. muștrare;
- c. muștrare aspră sau severă (după caz, conform regulamentului intern);
- d. reducerea temporară a anumitor drepturi profesionale, acolo unde este permis legal;
- e. alte măsuri disciplinare prevăzute de legislația muncii și actele normative interne.

8.3. Stabilirea sancțiunilor se face în mod:

- a. proporțional cu gravitatea abaterii;
- b. obiectiv, pe baza investigației interne;
- c. respectând dreptul la apărare al angajatului;
- d. în conformitate cu procedurile disciplinare stabilite la nivel instituțional.

IX. DISPOZIȚII FINALE

Art. 21. Aplicarea Codului

9.1. Prezentul Cod este obligatoriu pentru toți angajații, colaboratorii și persoanele care își desfășoară activitatea în cadrul POLIM „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert”*, indiferent de funcția deținută sau tipul raportului contractual.

9.2. Fiecare angajat are obligația de a lua cunoștință de prevederile Codului sub semnătură, confirmând astfel înțelegerea și asumarea responsabilităților etice și profesionale.

9.3. Prezentul Cod se aplică în corelare și complementaritate cu:

- a. legislația națională în vigoare;
- b. regulamentele interne ale instituției;
- c. normele deontologice profesionale aplicabile domeniului medical;
- d. politicile, procedurile și protocoalele instituționale.

9.4. În caz de neconcordanță între prevederile Codului și alte reglementări interne, se aplică prevederile cu forță juridică superioară, conform legislației în vigoare.

Art. 22. Revizuirea Codului

9.5. Prezentul Cod de etică și conduită profesională poate fi revizuit și actualizat periodic în cadrul „*POLIMED SWISS*” S.R.L. *Policlinica „MedExpert”*, în funcție de evoluțiile legislative, organizaționale și profesionale.

9.6. Revizuirea Codului se realizează în următoarele situații:

- a. modificări ale legislației naționale relevante domeniului sănătății și muncii;
- b. schimbări în structura, activitatea sau politica instituției;
- c. recomandări emise de autorități competente sau organisme de control;
- d. rezultate ale auditurilor interne și externe;
- e. identificarea unor riscuri etice sau organizaționale semnificative;
- f. necesitatea alinierii la bune practici naționale și internaționale.

9.7. Modificările aduse Codului sunt aprobate prin act administrativ intern și aduse la cunoștința întregului personal, devenind obligatorii de la data intrării în vigoare.