



CODUL DE CONDUITĂ A EVALUATORILOR DE SERVICII DE SĂNĂTATE

CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

I.1 Domeniul de aplicare

Art. 1 (1) Codul de conduită al evaluatorilor de servicii de sănătate (denumiți în continuare evaluatori) atestați de Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate (denumită în continuare "A.N.M.C.S."), denumit în continuare "Cod de conduită", stabilește principiile și regulile morale și de conduită profesională la care aderă toți evaluatorii de servicii de sănătate, înscrși în Registrele evaluatorilor, astfel cum sunt ei definiți în art. 6 din prezentul Cod.

(2) Normele de conduită profesională prevăzute de prezentul Cod de conduită sunt obligatorii pentru persoanele care dețin Atestat de evaluator valabil, denumiți în continuare "evaluatori activi".

(3) Aplicarea Codului de conduită este completată de Manualul evaluatorului și de toate reglementările adoptate de A.N.M.C.S. care vizează desfășurarea activității evaluatorilor de servicii de sănătate.

I.2. Obiectivele și rolul Codului

Art. 2 (1) Obiectivele prezentului Cod de conduită urmăresc să asigure creșterea calității serviciilor oferite de A.N.M.C.S., o bună administrare în realizarea interesului public, să contribuie la crearea unei culturi organizaționale a integrității la nivelul A.N.M.C.S., precum și să contribuie la eliminarea birocrăției și a faptelor de corupție asociate procesului de acreditare a serviciilor de sănătate, prin:

a) reglementarea normelor de conduită profesională necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului instituției;

b) informarea publicului cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea evaluatorilor de servicii de sănătate;

c) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între furnizorii de servicii de sănătate și evaluatori;

d) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între furnizorii de servicii de sănătate și angajații A.N.M.C.S.

(2) Rolul Codului este să ghideze comportamentul moral și profesional al evaluatorilor, atât în timpul activității profesionale, cât și în afara acesteia (în măsura în care afectează imaginea instituției).

Art.3 (1) Aplicarea Codului nu exclude și nu înlocuiește drepturile și obligațiile legale cuprinse în alte documente și acte normative aplicabile activității evaluatorilor.

(2) Prezentul Cod se completează cu dispozițiile legale în vigoare.

I.3. Termeni

Art. 4 În înțelesul prezentului Cod, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații:

a) reprezentant al A.N.M.C.S. - persoană angajată în cadrul A.N.M.C.S. în condițiile Legii nr. 53/2003, Codul Muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

b) interes public - acel interes care implică garantarea și respectarea de către A.N.M.C.S. a drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale cetățenilor, recunoscute de Constituție, legislația internă și tratatele internaționale la care România este parte, precum și îndeplinirea prevederilor contractuale, cu respectarea principiilor eficienței, eficacității și economicității cheltuirii resurselor;

c) interes personal - orice avantaj material sau de altă natură, urmărit ori obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru alții, de către evaluatorii prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care are acces, ca urmare a exercitării atribuțiilor;

d) conflict de interese - acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al evaluatorului A.N.M.C.S. contravine interesului public, astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care îi revin în exercitarea activității de evaluare;

e) incompatibilitate – interdicere prevăzută de lege de a cumula două funcții, două atribuții care, prin caracterul lor, sunt contradictorii;

f) nedemnităte – situație definită la art. 1 pct 13 din ordinul Președintelui ANMCS nr. 651/2016 privind recunoașterea, evidența, evaluarea, monitorizarea și perfecționarea evaluatorilor de servicii de sănătate ai Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate;

g) informație de interes public - orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitățile A.N.M.C.S., indiferent de suportul ei;

h) informație cu privire la date personale - orice informație care permite identificarea unei persoane, indiferent de suportul pe care se află această informație, canalul de transmitere/ recepție și proveniență;;

i) hărțuire psihologică – orice comportament nepotrivit și abuziv, care se manifestă pe o anumită perioadă de timp, este repetitiv sau sistematic și implică un comportament fizic, limbaj scris sau corporal, gesturi și alte aspecte care sunt intenționate și care ar putea să submineze personalitatea, demnitatea sau integritatea fizică sau psihică a oricărei persoane;

j) hărțuire sexuală – un comportament nedorit, cu conotație sexuală, exprimat fizic, verbal sau nonverbal, având ca obiect sau ca efect lezarea demnității unei persoane și, în special, crearea unui mediu de intimidare, ostil, degradant, umilitor sau jignitor. Hărțuirea sexuală se consideră o discriminare de natură sexuală;

k) discriminare – orice deosebire, excludere, restricție sau preferință, pe bază de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex, orientare sexuală, vârstă, handicap, boală cronică necontagioasă, infectare HIV, apartenență la o categorie defavorizată, precum și orice alt criteriu care are ca scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale sau a drepturilor recunoscute de lege, în domeniul politic, economic, social și cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice;

l) valori - valorile care fac parte din cultura organizațională a A.N.M.C.S publicate pe web site-ul www.anmcs.gov.ro, secțiunea "ANMCS" .

I. 4. Principii generale

Art. 5 Principiile care guvernează conduita profesională a evaluatorilor sunt următoarele:

a) prioritatea interesului public - principiul conform căruia evaluatorii au îndatorirea de a considera interesul public mai presus decât interesul personal (sau al unui grup din care fac parte), în exercitarea atribuțiilor conferite în baza relațiilor contractuale cu A.N.M.C.S. sau a oricăror relații în care aceștia acționează în numele sau în interesul A.N.M.C.S., în baza unui mandat expres (acțiuni de voluntariat, activități de cercetare, etc);

b) asigurarea egalității de tratament a cetățenilor/organizațiilor/instituțiilor în fața autorităților și instituțiilor publice - principiul conform căruia evaluatorii au îndatorirea de a aplica același regim juridic în situații identice sau similare;

c) profesionalismul - principiul conform căruia evaluatorii au obligația de a-și îndeplini atribuțiile/ obligațiile cu responsabilitate, eficiență și conștiinciozitate, să-și cunoască limitele competențelor și să se limiteze numai la acestea;

d) imparțialitatea, independența și nediscriminarea - principiul conform căruia evaluatorii sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, lipsită de prejudecăți, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea funcției deținute;

e) integritatea morală - principiul conform căruia evaluatorii le este interzis să solicite sau să accepte vreun avantaj, direct ori indirect, pentru ei sau pentru alții, ori să abuzeze în vreun fel de această calitate;

f) libertatea gândirii și a exprimării - principiul conform căruia, în activitatea de evaluare, evaluatorii pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;

g) cinstea și corectitudinea - principiul conform căruia, în îndeplinirea prevederilor contractuale, evaluatorii trebuie să fie de bună-credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a atribuțiilor ce le revin;

h) loialitatea - evaluatorii sunt loiali A.N.M.C.S. și principiilor managementului calității în vederea îndeplinirii atribuțiilor, atât în nume personal, cât și în numele A.N.M.C.S.;

i) deschiderea și transparența - principiul conform căruia activitățile desfășurate de evaluatori în exercitarea prevederilor contractuale sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor, în limitele legii;

j) eficiența – activitatea evaluatorilor trebuie să fie optimă sub raportul resurse implicate/ rezultate obținute și să se desfășoare în așa fel încât să nu afecteze activitatea curentă a unității sanitare evaluate;

k) confidențialitatea – principiul conform căruia evaluatorii le este interzis să divulge date, documente sau orice alte informații cu caracter confidențial, cu excepția situațiilor prevăzute expres de lege;

l) colegialitatea – principiul aplicabil evaluatorilor în ceea ce privește relaționarea acestora în cadrul comisiilor de evaluare și nu numai conform căruia activitatea pe care aceștia o desfășoară presupune colaborarea între evaluatori, spirit de colegialitate și respect reciproc.

m) etica profesională – principiu potrivit căruia sunt însușite și respectate reguli interne și/ sau contractuale, comportamente de care A.N.M.C.S. ține cont și care corespund valorilor acesteia;

n) răspunderea - principiu potrivit căruia evaluatorii răspund față de A.N.M.C.S. atunci când obligațiile asumate nu au fost îndeplinite corespunzător.

I.5. Evaluatorul de servicii de sănătate

Art.6 Evaluatorul de servicii de sănătate, persoană definită la art. 2 lit.l) din Legea nr. 185/2017 privind asigurarea calității în sistemul de sănătate cu modificările și completările ulterioare specializată în domeniul managementului calității serviciilor de sănătate, care a obținut, în condițiile legii, certificatul de absolvire a programului de formare și perfecționare pentru evaluatori de servicii de sănătate sau evaluatori de spitale, după caz.

Art.7 Colaborarea dintre A.N.M.C.S. și evaluatori se realizează pe baza contractelor de prestari servicii de evaluare încheiate pentru fiecare misiuni de evaluare/ reevaluare a unei unități sanitare.

CAPITOLUL II

NORME GENERALE ȘI SPECIFICE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ A EVALUATORILOR

Art.7 În exercitarea atribuțiilor ce le revin, evaluatorii sunt obligați să cunoască, să respecte și să aplice următoarele:

- a)** reglementările legale în vigoare care stabilesc competențele și atribuțiile evaluatorilor, precum și sancțiunile aplicabile în cazul încălcării sau nerespectării dispozițiilor legale;
- b)** legislația în vigoare aplicabilă unităților sanitare evaluate;
- c)** contractul de prestări servicii evaluare încheiat de părți;
- d)** prezentul Cod de conduită;
- e)** normele interne, procedurile, metodologiile, principiile profesionale emise de A.N.M.C.S., în legătura cu activitatea de evaluare și reevaluare a unitatilor sanitare;
- f)** regulamentele de organizare și funcționare, precum și reglementările interne ale unităților sanitare pe care le evaluează.

II.1. Loialitatea față de instituție

Art.8 (1) Evaluatorii trebuie să apere cu loialitate prestigiul instituției, precum și să se abțină de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

(2) Evaluatorilor le este interzis:

- a)** să exprime în public aprecieri malițioase și/ sau neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea instituției, cu politicile și strategiile acesteia ori cu proiectele de acte cu caracter normativ sau individual;
- b)** să denigreze deciziile adoptate sau constatările făcute de A.N.M.C.S.;
- c)** să facă aprecieri în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care A.N.M.C.S. sau unitatea sanitară în care desfășoară activitatea de evaluare are calitatea de parte, dacă nu sunt abilitați în acest sens;
- d)** să dezvăluie informații/ documente care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege;

e) să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea activității de evaluare, dacă această dezvăluire încalcă regulile de confidențialitate și/ sau este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea/ drepturile unității sanitare/ A.N.M.C.S.;

f) să instige ori să îndrume diverse persoane (fizice sau juridice), în spațiul public sau în cel privat, în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva unității sanitare sau A.N.M.C.S.;

g) să prezinte opinii proprii exprimate în baza *principiului libertății de opinie* ca fiind opinii oficiale ale A.N.M.C.S.;

f) să pretindă că vorbesc în numele A.N.M.C.S.

(3) Prevederile alin.(2) nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală de a furniza informații de interes public celor interesați/ îndreptățiți, în condițiile legii.

(4) Evaluatorii au responsabilitatea să contribuie la îmbunătățirea permanentă a performanței instituției cu care colaborează. În acest sens, evaluatorii trebuie să prezinte ANMCS, ori de câte ori constată necesitatea modificării reglementărilor în materia evaluării unităților sanitare, propuneri fundamentate de modificare a acestor reglementări, susținute de explicații și dovezi ale situațiilor întâlnite care fac necesare modificările.

(5) Evaluatorii trebuie să mențină în permanență un standard înalt de onestitate și integritate și să își desfășoare activitatea astfel încât să nu prejudicieze în vreun fel unitățile sanitare, profesia de evaluator de servicii de sănătate, beneficiarii serviciilor medicale și A.N.M.C.S.

II.2. Respectul față de cetățean, față de ordinea constituțională și de stat

Art.9 (1) Evaluatorii au responsabilitatea de a respecta interesele legitime și drepturile cetățeanului. Activitatea de evaluare nu se limitează la îndeplinirea strictă a obligațiilor contractuale asumate față de A.N.M.C.S. prin oferirea unor servicii publice, ci privește și efectele pe care le poate avea modul de îndeplinire a acestor obligații asupra cetățeanului.

(2) Evaluatorii trebuie să își exercite atribuțiile cu maximă responsabilitate având în vedere că, prin natura lor, aceste atribuții trebuie să consolideze ordinea constituțională și autoritatea statului.

II.3. Libertatea opiniilor

Art.10 (1) În îndeplinirea atribuțiilor și obligațiilor contractuale evaluatorii au obligația de a respecta demnitatea calității deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor A.N.M.C.S.

(2) În activitatea lor, evaluatorii au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale. În exprimarea opiniilor, evaluatorii trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea de/ implicarea în conflicte datorate schimbului de păreri/ idei.

(3) Evaluatorii trebuie să se asigure că, prin acțiunile și opiniile lor, nu aduc atingere prestigiului colegilor evaluatori, reprezentanților unităților sanitare cu care dialoghează sau prestigiului A.N.M.C.S.

(4) Libertatea de exprimare și dreptul la imagine proprie sunt garantate prin Constituție, iar evaluatorii au obligația de a se asigura că opiniile proprii exprimate în public sau în privat nu aduc atingere imaginii A.N.M.C.S., precum și demnității reputației sau vieții private ale unei persoane, indiferent de statutul acesteia.

(5) Evaluatorii au garantată libertatea de exprimare și dreptul la opinie în formularea unei poziții profesionale, însă exprimarea unui punct de vedere în numele A.N.M.C.S. sau despre activitatea acesteia, în scris sau verbal, fără consimțământul expres al A.N.M.C.S., nu reprezintă o situație de exercitare a libertății de exprimare.

II.4. Activitatea publică

Art.11 (1) Comunicarea prin intermediul mijloacelor de informare în masă se asigură de către persoanele desemnate în acest sens de președintele A.N.M.C.S., în condițiile legii.

(2) Evaluatorii desemnați de A.N.M.C.S. să participe la activități sau dezbateri publice trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de președintele A.N.M.C.S.

(3) În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, evaluatorii pot participa la activități sau dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut faptul că opinia exprimată este una personală și nu reprezintă punctul de vedere oficial al A.N.M.C.S. sau al evaluatorului de servicii de sănătate al A.N.M.C.S.

(4) Atunci când se solicită puncte de vedere sau opinii avizate, evaluatorii trebuie să formuleze opinii generale, exclusiv pe baza principiilor profesionale, fără referire la un caz concret, fără a fi influențați de convingerile personale sau interesele grupurilor din care fac parte.

(5) Evaluatorii își asumă responsabilitatea pentru conținutul informațiilor prezentate public. Acestea trebuie să fie în acord cu principiile și normele de conduită prevăzute de prezentul Cod.

II.5. Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor specifice

Art.12 (1) În relațiile cu personalul contractual din cadrul A.N.M.C.S., precum și cu persoanele fizice sau juridice, evaluatorii sunt obligați să cunoască și să respecte valorile A.N.M.C.S., să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate.

(2) Evaluatorii au obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității celorlalți colaboratori, salariaților din cadrul A.N.M.C.S., precum și altor persoane cu care intră în legătură în exercitarea atribuțiilor, prin:

- a) întrebuițarea unor expresii jignitoare, malițioase sau intimidante;
- b) dezvăluirea aspectelor vieții private sau solicitarea de astfel de informații;
- c) discreditarea colegilor evaluatori și a angajaților A.N.M.C.S., în fața oricăror persoane cu care intră în legătură în exercitarea atribuțiilor;
- d) săvârșirea de acte sau fapte care pot afecta integritatea fizică sau psihică a oricărei persoane;
- e) formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

(3) Evaluatorii au obligația să respecte principiul egalității cetățenilor în fața legii și a autorității publice, prin următoarele mijloace:

a) promovarea unor soluții coerente, conform principiului tratamentului nediferențiat, raportate la aceeași categorie de situații de fapt;

b) prevenirea, combaterea și eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspecte.

c) adoptarea unei atitudini demne și civilizate față de orice persoană cu care intră în legătură în exercitarea atribuțiilor, fiind îndreptățiți, pe bază de reciprocitate, să recomande/ solicite acesteia adoptarea unui comportament similar.

II.6. Conduita în cadrul relațiilor internaționale

Art.13 (1) Evaluatorii care participă în cadrul unor organizații internaționale, instituții de învățământ (și altele similare) la conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional în domeniul managementului calității serviciilor de sănătate sau al evaluării și acreditării unităților sanitare, au obligația să promoveze o imagine favorabilă țării și A.N.M.C.S..

(2) În relațiile cu reprezentanții altor state, evaluatorilor le este interzis să exprime opinii personale privind aspecte naționale sau dispute internaționale.

(3) În deplasările externe, evaluatorii sunt obligați să aibă o conduită corespunzătoare regulilor de protocol și le este interzisă încălcarea legilor și obiceiurilor țării gazdă, intrând în responsabilitatea lor să cunoască și să respecte tradițiile, obiceiurile și legile țării sau comunității respective.

II.7. Integritatea

Art.14 (1) În relația cu colegii, cu angajații A.N.M.C.S. sau din cadrul unor organizații sau sfere profesionale, evaluatorii trebuie să adopte o atitudine bazată pe respect, imparțială, nediscriminatorie, deschisă și diligentă.

(2) Evaluatorii nu au dreptul să uzeze de această calitate în alte scopuri decât cele pentru care au fost desemnați de A.N.M.C.S. respectiv evaluarea unităților sanitare, vizite de monitorizare, eventual, misiuni de audit clinic sau altă activitate publică coordonată de A.N.M.C.S.

(3) Pe parcursul desfășurării activității specifice, evaluatorii nu trebuie să accepte cereri sau să ofere servicii unităților sanitare care nu țin de activitatea pentru care au fost desemnați de A.N.M.C.S., inclusiv le este interzis să propună sau să recomande unităților sanitare furnizori de servicii de consultanță.

(4) Evaluatorilor le este interzis să intervină, cu scopul de a exercita o influență, pentru soluționarea cererilor unităților sanitare la care au fost desemnați ca membri ai Comisiilor de evaluare, chiar dacă aceste servicii țin de activitatea lor profesională sau să mijlocească în vreun fel rezolvarea acestora.

(5) Evaluatorii sunt obligați să consemneze exact toate constatările și toate neconformitățile constate în cadrul unităților sanitare pe care le vizitează în exercitarea atribuțiilor sau obligațiilor contractuale. Orice omisiune de a consemna, care este de natură să denatureze rezultatele evaluării/monitorizării, atrage răspunderea evaluatorului.

Art.15 (1) Evaluatorii nu pot face reclamă unor furnizori de servicii și/sau produse medicale, medicamente, servicii sau bunuri medicale de consum.

(2) Evaluatorii nu pot promova sau recomanda, în timpul evaluării, procedee de diagnostic ori tratament insuficient probate, fără să sublinieze și rezervele ce se impun.

(3) În timpul exercitării atribuțiilor sau executării obligațiilor contractuale, evaluatorii de servicii de sănătate nu se pot implica în distribuirea unor remedii, aparate sau produse medicamentoase autorizate ori neautorizate. De asemenea, aceștia nu pot invoca sau uza de calitatea de evaluator de servicii de sănătate dacă desfășoară activități de tipul celor enumerate anterior

Art.16 (1) Este interzisă evaluatorilor colaborarea sau sprijinirea cu bună știință a oricărei persoane despre care dețin/ primesc informații că desfășoară ilegal o activitate în unitatea sanitară supusă evaluării. Evaluatorii au obligația de a sesiza existența unor astfel de situații A.N.M.C.S. și organelor abilitate (colegiului teritorial al medicilor, colegiului teritorial al asistenților, inspectoratului teritorial de muncă etc.)

(2) Evaluatorii au obligația morală de a aduce la cunoștință organelor competente orice situație de care iau cunoștință și care reprezintă un pericol pentru sănătatea publică.

II.8. Avertizarea de integritate

Art.17 (1) Evaluatorii au obligația să aducă la cunoștința A.N.M.C.S. orice situație de conflict de interese sau incompatibilitate care îi vizează, de îndată ce află de apariția acesteia.

(2) Evaluatorii au obligația morală și profesională, suplimentar celei legale, de a sesiza orice abatere de la reglementările emise de A.N.M.C.S., precum și de la lege, de care iau cunoștință.

(3) În conformitate cu dispozițiile Legii nr. 571/2004 privind protecția personalului din autoritățile publice, instituțiile publice și din alte unități care semnaleză încălcări ale legii și în spiritul acestui Cod de conduită se prezumă că avertizarea de integritate se bazează pe buna credință a avertizorului.

(4) Evaluatorii care, în cursul sau în legătură cu îndeplinirea atribuțiilor contractuale, iau cunoștință despre încălcări ale legislației aplicabile unității sanitare evaluate au obligația de a informa imediat A.N.M.C.S.

(5) Acțiunea de semnalare de către Evaluatori a neregulilor sesizate este înțeleasă ca o consecință a exercitării unei îndatoriri profesionale. Evaluatorii care sesizează aspectele contrare intereselor instituției nu vor suferi niciun prejudiciu ca rezultat al informării efectuate, cu condiția ca aceștia să fi acționat în mod rezonabil și cu onestitate.

II.9. Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor

Art.18 Evaluatorilor le este interzis să solicite ori să accepte (direct sau indirect) cadouri, servicii, favoruri, invitații sau orice alt avantaj, care le sunt destinate personal, familiei, părinților, prietenilor ori persoanelor cu care au avut relații de afaceri sau de natură politică, care le pot influența imparțialitatea în exercitarea atribuțiilor deținute ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste atribuții.

II.10. Neutralitatea politică și participarea la activități politice

Art.19 Evaluatorii au obligația de a se asigura că, prin prezența lor într-un anumit context politic, prin opiniile publice pe care le exprimă și prin activitatea pe care o desfășoară, nu se află într-o situație de conflict de interese sau incompatibilitate, real/ă sau aparent/ă, cu calitatea de evaluator de servicii de sănătate.

Art.20 (1) Evaluatorilor le este interzis, pe durata contractului încheiat cu A.N.M.C.S., să participe la activități cu scopuri electorale, la activități de colectare de fonduri pentru partide politice, pentru organizații asimilate partidelor politice sau cărora li se aplică același regim juridic ca și partidelor politice, pentru fundații sau asociații care funcționează pe lângă partide politice sau au orientări politice clar exprimate, ori pentru candidați independenți, precum și să facă recomandări persoanelor fizice sau juridice privind oferirea de donații sau sponsorizări de orice natură în favoarea entităților amintite.

(2) Evaluatorilor le este interzis ca, pe durata contractului, să acționeze după cum urmează:

a) să interacționeze cu reprezentanții autorităților administrative locale de la sediul unității sanitare aflată în evaluare, în afara întâlnirilor prevăzute de metodologia de evaluare respectiv ședințe de deschidere, informare, închidere, pentru a evita orice încercare de limitare, influențare sau îngrijire a activității de evaluare precum și de a evita orice imixtiune din partea acestor autorități în activitatea desfășurată.

b) să afișeze în incinta A.N.M.C.S. și/ sau unităților sanitare, altor entități față de care acționează în calitate de evaluator, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla și/sau denumirea partidelor politice, ale organizațiilor cărora le este aplicabil același regim juridic ca și partidelor politice, ale fundațiilor sau asociațiilor care funcționează pe lângă partidele politice, ale candidaților acestora, precum și ale candidaților independenți;

(3) Evaluatorii își vor exercita atribuțiile într-o manieră neutră din punct de vedere politic, independentă de orice tip de influențe politice și nu vor manifesta, explicit sau implicit, opinii politice respectiv se vor abține de la exprimarea sau manifestarea publică a convingerilor și preferințelor lor politice, favorizarea vreunui partid politic sau vreo organizație careia îi este aplicabil același regim juridic ca și partidelor politice. Principiul neutralității nu interzice apartenența evaluatorului la un partid politic legal constituit, cu respectarea interdicțiilor și limitărilor prevăzute de lege.

(4) Evaluatorii vor informa, de îndată, A.N.M.C.S., utilizând instrumentele specifice puse la dispoziția lor, cu privire la orice încercare de influențare a activităților derulate în exercitarea atribuțiilor sau obligațiilor contractuale.

II.11. Exercițarea abuzivă a atribuțiilor

Art.21 (1) Evaluatorii au obligația de a exercita atribuțiile calității de evaluator exclusiv în scopurile prevăzute de lege și în contractul părților.

(2) Prin activitatea de luare a deciziilor, de elaborarea a documentației specifice activității, evaluatorii nu pot urmări sau accepta obținerea de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

(3) Evaluatorii au obligația de a nu interveni sau influența vreo acțiune, procedură sau anchetă de orice natură, derulată în cadrul A.N.M.C.S. sau în afara acesteia, în considerarea calității pe care o dețin.

(4) Evaluatorii au obligația de a nu le sugera sau a le impune altor evaluatori, colaboratori sau angajați din cadrul A.N.M.C.S. să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, promițându-le acordarea unor avantaje materiale, profesionale sau de alt fel.

(5) În scopul asigurării condițiilor necesare îndeplinirii cu imparțialitate a îndatoririlor profesionale, Evaluatorii nu se vor angaja în relații patrimoniale cu personalul unității sanitare evaluate și/ sau angajații A.N.M.C.S.

II.11. Protecția datelor și a informațiilor

Art.22 (1) Evaluatorii sunt obligați să respecte limitările impuse de lege privind accesul la informații, în scopul protejării informațiilor confidentiale, vieții private a persoanelor și a securității datelor cu care operează.

(2) Evaluatorii au obligația să păstreze, în condițiile legii, confidențialitatea deplină a datelor și informațiilor pe care le dețin sau la care au acces pe perioada desfășurării activității și să nu le utilizeze abuziv sau în folos personal, sau să le facă cunoscute unui terț, inclusiv după încetarea activității care le conferă acces la aceste informații.

(3) Evaluatorii vor prelucra datele cu caracter personal ale reprezentanților unităților sanitare la care au acces cu respectarea următoarelor condiții:

- a) la nivelul minim necesar desfășurării activității de evaluare;
- b) cu bună-credință și cu respectarea drepturilor persoanelor vizate;
- c) exclusiv pentru desfășurarea activității de evaluare.

(4) Prelucrarea de către evaluatori a altor date cu caracter personal precum cele ale beneficiarilor serviciilor medicale, etc este strict interzisă.

(3) Evaluatorii trebuie să fie precauți și vigilenți, în mod rezonabil, pentru a se asigura că nu fac dezvăluiri de date neconforme cu legea și/sau prevederile contractului încheiat cu A.N.M.C.S.

II.12. Participarea la procesul de luare a deciziilor

Art.23 (1) În procesul de luare a deciziilor, evaluatorii au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod just, fundamentat și imparțial.

(2) Evaluătorilor le este interzis să promită influențarea sau luarea unei decizii de către conducerea A.N.M.C.S., de către alți angajați sau colaboratori ai A.N.M.C.S, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

(3) Evaluătorilor le este interzis să ascundă informații dobândite în exercitarea atribuțiilor sau obligațiilor contractuale, cu scopul de a favoriza o unitate sanitară sau de a denatura rezultatul evaluării/monitorizării.

(4) Evaluatorii nu vor garanta unității sanitare supusă evaluării obținerea acreditării sau a unui anumit punctaj.

II.13. Îndeplinirea atribuțiilor contractuale

Art.24 (1) Evaluatorii trebuie să își îndeplinească îndatoririle contractuale și să abă o conduită profesională etică, adecvată scopului evaluării.

(2) Evaluatorii pot încheia contractul de prestări servicii de evaluare doar atunci când se găsesc într-o stare de sănătate bună. În cazul în care starea de sănătate a unui evaluator se alterează după semnarea contractului, acesta este obligat să anunțe în cel mai scurt timp A.N.M.C.S., în mod oficial, pentru a putea lua măsurile ce se impun în legătură cu posibilitatea de continuare a relației contractuale și, după caz, neafectarea/ afectarea cât mai puțin a procesului de evaluare aflat în curs de desfășurare.

(3) Evaluatorii nu trebuie să accepte, în legătură cu activitatea de evaluare, instrucțiuni sau sarcini care provin de la o altă autoritate, organizație ori persoană din afara A.N.M.C.S. pe durata îndeplinirii obligațiilor contractuale. Evaluatorii își îndeplinesc sarcinile stabilite, dând dovadă de decență, responsabilitate, independență, imparțialitate, obiectivitate, integritate și loialitate.

(4) Evaluătorilor le este interzis să se implice cu bună știință în acțiuni sau discuții care ar putea să aducă atingere independenței profesionale, scopului urmărit de A.N.M.C.S. și să conducă la apariția de conflicte de interese ori situații de incompatibilitate. Orice evaluator care se găsește în această situație va informa A.N.M.C.S. de îndată.

(5) Evaluatorii trebuie să se abțină de la orice acțiune sau comportament care ar putea să se răsfângă, în mod negativ, asupra poziției lor sau asupra imaginii A.N.M.C.S.

(6) Evaluatorii sunt pe deplin responsabili de realizarea sarcinilor încredințate. Responsabilitatea vizează atât conformitatea cu regulile și principiile etice, cât și cu atingerea rezultatelor.

(7) Dacă un evaluator, în derularea obligațiilor contractuale, a produs un prejudiciu (de orice natură) ca urmare a unei conduite inadecvate, A.N.M.C.S. are dreptul să ceară recuperarea sau repararea integrală a prejudiciului, în condițiile legii.

II.14 Profesionalism

Art.25 (1) În exercitarea atribuțiilor contractuale evaluatorii au obligația să aibă un comportament profesionist, precum și să asigure, în condițiile legii, transparența administrativă, pentru a câștiga și a menține încrederea publicului în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea activității A.N.M.C.S.

(2) Evaluatorii trebuie să reprezinte modele de comportament etico-profesional, contribuind la creșterea autorității și prestigiului activității pe care o desfășoară.

(3) Atunci când li se solicită servicii care exced atribuțiilor contractuale și/sau competențelor profesionale, evaluatorii au obligația de a își face cunoscută limitarea atribuțiilor contractuale și/sau competențelor profesionale.

(4) Evaluatorul este pe deplin responsabil de realizarea activităților încredințate cu respectarea termenelor de lucru stabilite, conform standardelor comunicate de A.N.M.C.S..

Art.26 (1) În evaluarea serviciilor de sănătate trebuie să primeze interesul și siguranța pacientului, precum și asigurarea condițiilor de prestare a serviciilor medicale la un nivel de calitate adecvat .

(2) Evaluatorii sunt independenți în desfășurarea activității de evaluare, în limitele competențelor date de profesie și de relația contractuală cu A.N.M.C.S. În cazul limitării prin constrângeri administrative și/sau economice a independenței sale din partea oricărei instituții, organizații sau autorități, evaluatorul este obligat să sesizeze A.N.M.C.S. în cel mai scurt timp.

(3) Pe toată durata acțiunilor și activităților care fac obiectul contractelor de prestări servicii încheiate cu A.N.M.C.S., evaluatorii trebuie să mențină și să-și actualizeze cunoștințele și abilitățile profesionale necesare pentru a putea presta servicii competente bazate pe practicile, reglementările, legislația și tehnicile aplicabile și trebuie să evite orice acțiuni și/sau comportamente care ar putea afecta profesia de evaluator și desfășurarea activităților specifice acesteia.

(4) Evaluatorii nu trebuie să prezinte, în nici o circumstanță, denaturat sau neadevărat profesional sau să sugereze o astfel de prezentare.

Art.27 (1) În activitatea ce se desfășoară în Comisia de evaluare, răspunderea evaluării aparține întregii echipe, în limitele atribuțiilor profesionale, evaluatorii având îndatorirea de a ajunge la consens.

(2) În caz de paritate de opinii, opinia evaluatorului coordonator sau al înlocuitorului acestuia este decisivă în cadrul Comisiei de evaluare, această opinie fiind necesar să fie argumentată clar în documentele Comisiei de evaluare.

(3) Orice opinie diferită de opinia comună adoptată în cadrul Comisiei de evaluare în conformitate cu dispozițiile alin. (1) și (2) se formulează în scris, se argumentează și se aduce la cunoștința A.N.M.C.S., împreună cu probele care o susțin.

Art.28 Încredințarea totală sau parțială a obligațiilor proprii evaluatorilor către alte persoane - evaluatori, membri ai aceleiași Comisii de evaluare - constituie abatere de la regulile de conduită.

Art.29 (1) În activitatea de evaluare, evaluatorii trebuie să cunoască și să respecte prevederile legale privind secretul profesional.

(2) În documentele pe care le solicită și primesc de la unitățile sanitare, evaluatorii de servicii de sănătate trebuie să se asigure ca datele de identificare a pacientului nu sunt vizibile iar identitatea pacientului nu poate fi reunoscută.

(3) Pentru interviu, evaluatorul trebuie să aducă la cunoștința medicului curant faptul că accesul evaluatorilor la pacient poate fi permis numai cu acceptul acestuia și doar dacă nu este contrar intereselor pacientului.

(4) În situația pacienților minori, a celor fără discernământ sau care nu își pot exprima voința, interviurile se realizează cu aparținătorii pacienților, doar cu acceptul acestora și cu permisiunea prealabilă a medicului curant.

Art.30 (1) Evaluatorii pot utiliza în evaluare doar instrumentele aprobate de A.N.M.C.S., respectiv liste de verificare, chestionare etc.

(2) Evaluatorii nu pot evalua un anumit sector din cadrul unității sanitare fără a fi prezenți și fără a verifica personal informațiile din listele de verificare.

(3) Evaluatorii nu pot renunța la procesul evaluării decât în cazul unei situații deosebite aduse la cunoștința evaluatorului coordonator sau înlocuitorului acestuia în termen de maxim 1 (una) oră de la momentul intervenirii evenimentului respectiv sau de la momentul în care ia cunoștință despre producerea acestuia. În momentul constatării indisponibilității, evaluatorul indisponibilizat predă coordonatorului Comisiei de evaluare sau secretarului comisiei (dacă cel indisponibilizat este coordonatorul) toate documentele primite de la A.N.M.C.S. și/sau de la unitatea sanitară precum și instrumentele de lucru completate și/sau necompletate.

(4) Evaluarea unui anumit sector din cadrul unității sanitare este continuă și se recomandă să nu fie întreruptă.

(5) În cadrul activităților de observare directă, evaluatorilor le este interzis să forțeze sau să determine un anumit comportament din partea reprezentanților unității sanitare/interlocutorului cu scopul de a-și argumenta sau valida propriile opinii.

(6) În timpul evaluării, evaluatorilor le este interzis să facă presiuni asupra interlocutorilor sau pacienților cu scopul obținerii unor răspunsuri/rezultate urmărite de evaluator.

Art.31 (1) Este interzisă verificarea formală a unor indicatori sau sau realizarea unor rapoarte tendențioase. Orice consemnare a evaluatorilor trebuie să oglindească realitatea obiectivă din unitatea sanitară supusă evaluării.

(2) Este interzis ca informațiile obținute de evaluatori să fie prezentate deformat sau ascunse. Colectarea informațiilor și consemnarea observațiilor trebuie să respecte forma prevăzută în instrucțiunile de completare a listelor de verificare și discutate în cadrul instructajelor prealabile vizitei de evaluare.

(3) Documentele completate în timpul evaluării nu trebuie să conțină date care nu au legătură cu activitatea de evaluare și cu compartimentul evaluat. Interlocutorului responsabil pentru compartimentul sau activitatea evaluată trebuie să i se permită să ia cunoștință de conținutul acestora.

II.15. Obligația actualizării documentelor încărcate în aplicația CaPeSaRo

Art.32 (1) Evaluatorii sunt obligați să-și actualizeze documentele existente în contul individual din aplicația CaPeSaRo ori de câte ori apar modificări cu ar fi schimbarea documentelor de identitate schimbarea domiciliului, a locului de muncă sau a funcției, intervenirea stării incompatibilitate sau a oricăreia dintre situațiile care pot atrage nedemnitătea, etc., în termen de maxim 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la data survenirii modificărilor.

(2) Nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1) sau refuzul de actualizare a informațiilor și, respectiv, a documentelor în aplicația CaPeSaRo constituie încălcarea Codului de conduită.

II.16. Obligația informării și pregătirii continue

Art.33 (1) Evaluatorii trebuie să cunoască limba română scris și vorbit, să se exprime corect verbal și în scris, folosind doar cuvinte al căror sens este cunoscut de părțile implicate în procesul de evaluare.

(2) Evaluatorii trebuie să fie informați și să cunoască legislația din domeniul atribuțiilor pe care le exercită, să se informeze și să solicite informații despre cele mai bune practici în acest domeniu.

(3) Evaluatorii sunt obligați să participe la sesiunile de informare organizate de A.N.M.C.S. pentru fiecare categorie de evaluatori în parte.

(4) Evaluatorii sunt obligați să-și actualizeze continuu informațiile referitoare la activitatea desfășurată în oricare dintre următoarele moduri:

- a) participarea la cursurile de perfecționare, în conformitate cu reglementările A.N.M.C.S.;
- b) participarea la manifestări științifice, cu tematici diferite, organizate de A.N.M.C.S. sau la care A.N.M.C.S. este coorganizator sau partener instituțional;
- c) participarea la manifestări științifice creditate de către A.N.M.C.S.;
- d) participarea la manifestări științifice internaționale pe tema managementului sanitar sau a managementului calității în sănătate
- e) realizarea, în calitate de autor sau coautor, a unor lucrări prezentate în cadrul manifestărilor științifice;
- f) publicarea unor articole în domeniul managementului calității în sănătate în publicații naționale sau internaționale de specialitate;
- g) absolvirea unor studii postliceale, postuniversitare sau masterale în domeniul managementului sanitar sau al managementului calității;
- h) realizarea studiilor doctorale în domeniul managementului sanitar sau al managementului calității;
- i) cercetare în domeniul managementului calității.

II.17. Exprimarea disponibilității

Art. 34 (1) Evaluatorii sunt obligați să răspundă tuturor cererilor venite din partea A.N.M.C.S., în termenul stabilit. Orice refuz trebuie motivat.

(2) Refuzul de răspunde solicitărilor A.N.M.C.S., de 3 ori consecutiv, constituie abatere de la normele de conduită.

II.18. Comportamentul profesional

Art.35 (1) Fiecare evaluator trebuie să manifeste constant un comportament civilizat și amical, care să denote răbdare și disponibilitatea de a ajuta, față de toți colegi, față de persoane din cadrul altor instituții publice și autorități cu care intră în contact în exercitarea atribuțiilor și obligațiilor contractuale, ca și față de public.

(2) Evaluatorii au obligația să se abțină de la comiterea unor fapte care pot aduce atingere imaginii și intereselor A.N.M.C.S..

(3) Evaluatorii au obligația de a colabora cu colegii și de a comunica persoanelor implicate într-o problemă apărută în activitatea de evaluare toate informațiile cunoscute privitoare la acea problemă.

(4) Comportamentul civilizat și colegial dintre evaluatori trebuie menținut și în interacțiunile avute în afara orelor petrecute în unitatea sanitară supusă evaluării, circumscris scopului îndeplinirii activităților specifice profesiei.

(5) Este interzisă practicarea unor activități care dezonorează acivitatea de evaluator. Orice evaluator trebuie să se abțină, chiar în afara vieții profesionale, de la acte de natură să ducă la desconsiderarea acesteia.

(6) Schimbul de informații între evaluatori privind activitatea de evaluare trebuie să se facă obiectiv, cu limitarea justificată a informațiilor confidențiale divulgate, fără a exemplifica sau detalia anumite practici, proceduri, metode sau pași de urmat în procesul de evaluare, în așa fel încât fiecare evaluator să parcurgă întregul proces de evaluare pe baza propriilor raționamente și convingeri, fără a se lăsa influențat de către alți evaluatori.

(7) Evaluatorii sunt obligați să solicite lămuriri cu privire la situațiile noi, neîntâlnite anterior doar de la președinții Comisiilor de evaluare din care fac parte. Orice situație nouă, neîntâlnită anterior, va fi adusă la cunoștința A.N.M.C.S. Soluțiile adoptate trebuie aduse la cunoștința A.N.M.C.S. în scopul validării acestora.

Art.36 Fiecare evaluator are obligația de a parcurge, în perioada de previzită, toate documentele unității sanitare puse la dispoziția sa prin intermediul aplicației CaPeSaRo și să participe activ la discutarea acestora în timpul ședinței de instructaj.

Art.37 (1) Este recomandat ca neînțelegerile dintre evaluatorii membrii ai unei Comisii de evaluare sau între evaluatorii implicați în aceeași activitate la solicitarea A.N.M.C.S. să fie soluționate amiabil. Părțile implicate vor încerca să concilieze cu calm și tact orice divergențe intervenite în situațiile prevăzute la teza anterioară. În cazul în care concilierea nu este posibilă sau neînțelegerea părților nu este soluționată trebuie anunțat, de îndată, Președintele Comisiei de evaluare sau coordonatorul activității.

(2) Este interzisă răspândirea comentariilor ce ar putea să prejudicieze onoarea și reputația altui evaluator de servicii de sănătate, a unui angajat al A.N.M.C.S. sau al unei unități sanitare.

(3) Este interzisă blamarea și defăimarea colegilor și criticarea pregătirii sau activității lor în fața angajaților unităților sanitare, pacienților, aparținătorilor, a colegilor sau a angajaților A.N.M.C.S., precum și orice expresie sau acțiune ori inacțiune de natură să zdruncine încrederea în pregătirea și autoritatea acestora.

(4) Atunci când un evaluator ia cunoștință despre încălcări ale normelor etice sau profesionale care aduc atingere imaginii A.N.M.C.S. sau activității de evaluare comise de către un coleg, trebuie să acționeze calm și cu tact, încercând să discute problema cu cel în cauză, pentru soluționarea amiabilă a acesteia și să informeze imediat A.N.M.C.S.

II. 19. Hărțuirea

Art.38 (1) În relațiile dintre evaluatorii de servicii de sănătate, cât și în relațiile acestora cu angajații unităților sanitare sau angajații A.N.M.C.S., sau cu alte persoane cu care interacționează pentru realizarea misiunii, evaluatorii au obligația să evite orice formă de hărțuire morală ce poate duce la discreditarea, izolarea, umilirea, intimidarea, amenințarea unei persoane precum și la deteriorarea condițiilor de muncă, a respectului față de sine sau față de viață.

(2) Evaluatorii au obligația să evite orice situație de hărțuire sexuală sau manifestarea unui comportament nedorit cu conotație sexuală, exprimat fizic, verbal sau nonverbal, având ca obiect sau ca efect, lezarea demnității unei persoane și, în special, crearea unui mediu de intimidare, ostil, degradant, umilitor sau jignitor.

II.20. Consumul de alcool, substanțe ilegale și tutun

Art.39 (1) Se interzice consumul de alcool sau substanțe ilegale sau prezentarea sub influența acestora, în cadrul A.N.M.C.S. sau în timpul vizitei de evaluare.

(2) Fumatul este permis doar în spațiile special amenajate din afara instituțiilor publice în care se desfășoară activitatea de evaluare. În lipsa existenței acestor spații, fumatul nu este permis în timpul evaluării.

II.21. Respectarea programului de lucru

Art.40 (1) Fiecare evaluator are obligația, în perioada vizitei de evaluare, de a respecta programul de lucru stabilit conform programului de vizită, respectiv de 8 (opt) ore/zi, de luni până vineri, fără a fi luate în calcul eventualele pauze prevăzute în programul vizitei de evaluare a unității sanitare și să fie prezent pe tot parcursul programului.

(2) În situații excepționale, cu acordul A.N.M.C.S. și al unității sanitare supuse evaluării, programul se poate prelungi peste cele 8 ore/zi, respectiv se poate desfășura și în zilele de sâmbătă, doar pentru ședința de închidere a vizitei de evaluare și realizarea interviurilor cu pacienții.

(3) Fiecare evaluator are obligația de a participa la discutarea și redactarea documentelor pe tot parcursul procesului de evaluare atât în pre-vizită cât și în vizită sau post-vizită și la întâlnirile organizate de reprezentanții A.N.M.C.S. respective președintele Comisiei de evaluare, pe toată durata acestuia.

(4) Evaluatorii au obligația de a participa la întâlnirile organizate de A.N.M.C.S., conform programului care le este comunicat.

II.22. Ținuta vestimentară

Art.41 (1) Ținuta vestimentară și imaginea evaluatorilor trebuie să corespundă standardelor cerute de îndatoririle de serviciu și imaginii A.N.M.C.S.

(2) În timpul evaluării, Evaluatorii trebuie să adopte o ținută vestimentară decentă și sobră, adecvată muncii obișnuite de birou în sediul unei instituții publice sau, după caz, participării la întâlniri oficiale. Se recomandă adoptarea unei ținute de zi, în culori pastel sau neutre, la care se adaugă elemente elegante, cum ar fi un sacou sau un blazer precum și evitarea pantofilor cu vârf deschis și a bijuteriilor extravagante și/sau supradimensionate.

(3) Este obligatoriu să fie respectate reglementările interne ale unităților sanitare în ceea ce privește purtarea echipamentelor de protecție.

II.23. Obiectivitate în evaluarea activității

Art.42 (1) În exercitarea atribuțiilor specifice, evaluatorilor le va fi asigurată egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei profesionale individuale.

(2) Evaluatorilor trebuie să li se aplice criteriile de evaluare a competenței profesionale cu obiectivitate, pe baza Fișei de analiză a activității evaluatorului precum și pe baza certificării calității și conformității serviciilor, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

(3) Fișa de evaluare a activității evaluatorului de servicii de sănătate, prevăzută în Anexa nr. 1 la prezentul Cod, este completată pentru fiecare evaluator membru al comisiei de evaluare de către președintele Comisiei și de către evaluatorul coordonator sau înlocuitorul acestuia, după fiecare evaluare, odată cu predarea dosarului de evaluare.

(4) Punctajul obținut de evaluatori în Fișa de evaluare a activității se calculează după fiecare vizită de evaluare și, pe baza acestuia, se calculează media anuală, pentru fiecare an calendaristic.

(5) Evaluatorii au obligația de a nu favoriza sau defavoriza un alt evaluator, prin aplicarea de criterii discriminatorii în procesul de evaluare a activității colegilor din cadrul Comisiei de evaluare.

II.24. Coordonarea și monitorizarea aplicării normelor de conduită profesională

Art.43 (1) Monitorizarea respectării de către evaluatori a normelor prezentului Cod se realizează de compartimentul Evidență și Coordonare Corp Evaluatori din cadrul A.N.M.C.S.

(2) În cadrul A.N.M.C.S., coordonarea aplicării normelor prevăzute de prezentul Cod se realizează de către șeful Serviciului Evaluare, Evidență și Coordonare Corp Evaluatori.

(3) Rapoartele rezultate din activitatea de monitorizare a respectării normelor prezentului Cod se aduc la cunoștința președintelui A.N.M.C.S., la termenele stabilite.

CAPITOLUL III

CONFLICTE DE INTERESE ȘI CAZURI DE INCOMPATIBILITATE

Art.44 (1) Evaluatorii au datoria legală, morală și profesională să se asigure că în timpul exercitării activității nu se află în conflict de interese sau într-o situație de incompatibilitate, astfel cum sunt definite acestea în legislația actuală și în spiritul acestui Cod și să se asigure că interesele personale directe sau indirecte nu interferează cu obligațiile avute față de A.N.M.C.S..

(2) Înainte de a accepta desfășurarea oricărei activități propuse sau solicitate de A.N.M.C.S., evaluatorii vor analiza dacă se află într-o situație de conflict de interese/ sau incompatibilitate datorată funcțiilor sau relațiilor personale. Dacă situația este identificată ca fiind existentă sau posibilă, evaluatorul are obligația de a informa A.N.M.C.S. și de a renunța la respectiva activitate. Aceeași conduită este solicitată evaluatorului dacă situația de incompatibilitate sau conflict de interese intervine în timpul evaluării.

(3) Conflictul de interese afectează, de regulă, un interes privat – direct sau indirect - al evaluatorului, de natură patrimonială sau nepatrimonială și influențează sau pare să influențeze îndeplinirea îndatoririlor sale față de A.N.M.C.S. în mod transparent, cu obiectivitate și imparțialitate.

(4) Conflictul de interese și/ sau situațiile de incompatibilitate, pot fi asociate corupției, fraudei și abuzului de piață, dar pot apărea și în legătură cu cadouri, invitații cu excepția celor care se referă la participarea la evenimente publice cu caracter profesional, care tin de activitatea A.N.M.C.S., atribuire de contracte, relații personale între evaluatori și reprezentanți sau colaboratori ai unităților sanitare.

(5) Evaluatorii trebuie să exercite un rol activ, având obligația să evalueze situațiile care pot genera situații de incompatibilitate sau conflicte de interese și să acționeze pentru prevenirea apariției sau, după caz, soluționarea lor legală.

(6) În cazul în care intervine o situație de conflict de interese sau incompatibilitate, evaluatorii trebuie să sesizeze A.N.M.C.S. în scris, în maximum 7 (șapte) zile lucrătoare de la apariția situației de conflict de interese sau stării de incompatibilitate. A.N.M.C.S. trebuie să se asigure, prin măsuri instituționale, că a este evitat conflictul de interese sau situația de incompatibilitate declarat/ă, fără a aduce atingere demnității și drepturilor profesionale și contractuale ale persoanei aflate în situația sesizată..

Art.45 Pentru a participa la evaluarea unei unități sanitare, evaluatorii trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- a) au luat la cunoștință, sub semnătură, de prevederile prezentului Cod;
- b) au completat și semnat "Declarația de integritate", prevăzută în Anexa nr. 2, parte integrantă a prezentului Cod;
- c) au completat și semnat "Declarația referitoare la incompatibilități", prevăzută în Anexa nr. 3, parte integrantă a prezentului Cod;
- d) au încheiat cu A.N.M.C.S. contractul de prestări servicii de evaluare,
- e) nu au în derulare un alt contract încheiat cu A.N.M.C.S. în care au calitatea de evaluator sau expert în domeniul managementului calității în sănătate.

Art.46 Evaluatorii și reprezentanții A.N.M.C.S nu pot participa la evaluarea unei unități sanitare dacă nu au fost desemnați prin Ordin al președintelui A.N.M.C.S. ca membri, observatori sau președinți ai Comisiei de evaluare.

CAPITOLUL IV

RĂSPUNDEREA ȘI SANCTIUNILE DISCIPLINARE

Art.47 Încălcarea de către evaluatori, cu vinovăție, a dispozițiilor prezentului Cod și a îndatoririlor ce decurg din activitatea de evaluare, a normelor legale, a regulamentelor, ordinelor, hotărârilor și dispozițiilor A.N.M.C.S. referitoare la activitatea de evaluare, care le sunt opozabile, atrage răspunderea disciplinară, contravențională, civilă sau penală, după caz, în condițiile legii.

Art.48 (1) A.N.M.C.S. are dreptul să aplice evaluatorilor sancțiuni corespunzător prevederilor prezentului Cod, ori de câte ori constată că aceștia au săvârșit o faptă care este calificată drept abatere de la normele de conduită specifice activităților pe care evaluatorii le desfășoară, denumită în continuare "Abatere de la normele de conduită".

(2) Abaterea de la normele de conduită este definită ca fiind fapta evaluatorului în legătură cu activitatea specifică evaluatorilor și constă într-o acțiune sau inacțiune săvârșită cu vinovăție de către evaluator, prin care acesta a încălcat normele legale, regulamentele A.N.M.C.S., prevederile contractuale, ordinele, hotărârile și dispozițiile A.N.M.C.S.

(4) În cazurile în care faptele săvârșite întrunesc elementele constitutive ale unor infracțiuni, sesizarea organelor de urmărire penală competente, în condițiile legii, este independentă de răspunderea reglementată în prezentul cod.

(5) Evaluatorii răspund patrimonial, potrivit legii, în cazurile în care, prin faptele săvârșite cu încălcarea normelor de conduită profesională, aduc prejudicii persoanelor fizice sau juridice.

Art. 49. Următoarele fapte ale evaluatorilor constituie Abateri de la normele de conduită, dacă nu sunt săvârșite în astfel de condiții încât să fie considerate infracțiuni:

- a. nerespectarea prevederilor prezentului Cod;
- b. nerespectarea normelor legale în vigoare incidente în procedura de evaluare a spitalelor, a regulamentelor A.N.M.C.S. precum și a regulamentelor interne ale unităților sanitare evaluate, nerespectarea ordinelor, a hotărârilor și dispozițiilor A.N.M.C.S.;
- c. nerespectarea principiilor care guvernează actul de evaluare și a celor care guvernează conduita profesională a evaluatorilor de servicii de sănătate;
- d. neglijența în efectuarea evaluărilor unităților sanitare și a rapoartelor de evaluare;

- e. nefundamentarea constatărilor, concluziilor și măsurilor din rapoartele de evaluare;
- f. întârzierea sistematică în efectuarea evaluărilor și a rapoartelor de evaluare inclusiv întârziere în transmiterea acestor către A.N.M.C.S.;
- g. erori sau omisiuni sistematice în culegerea datelor de la unitatea sanitară evaluată;
- h. întârzieri și/ sau absențe nemotivate de la programul de evaluare a unității sanitare sau de la instructajele organizate de A.N.M.C.S.;
- i. intervențiile sau stăruințele pentru soluționarea unor cereri în afara cadrului legal;
- j. dezvăluirea informațiilor în legătură cu faptele, informațiile sau documentele la care au acces în exercitarea atribuțiilor specifice de evaluare sau nerespectarea regimului confidențialității documentelor care au acest caracter;
- k. manifestări care aduc atingere prestigiului A.N.M.C.S. sau prestigiului unității sanitare evaluate;
- l. refuzul nejustificat sau neîntemeiat de a îndeplini atribuțiile de evaluare;
- m. încălcarea prevederilor legale referitoare la îndatoriri și interdicții stabilite de A.N.M.C.S. pentru evaluatori;
- n. nesemnarea situațiilor în care evaluatorul nu poate desfășura activitatea de evaluare în cadrul unei unități sanitare și nedeplinirea declarației de integritate;
- o. atitudinea agresivă, comportamentul necorespunzător față de colegii evaluatori, personalul din cadrul A.N.M.C.S., personalul din cadrul unității sanitare evaluate;
- p. nerespectarea obligației de pregătire profesională continuă;
- q. solicitarea sau acceptarea darurilor sau a altor avantaje, direct sau indirect, pentru sine sau pentru alții, în considerarea activității de evaluare;
- r. acordarea de asistență sau consultanță unităților sanitare în legătură cu activitatea de evaluare invocând calitatea de evaluator de servicii de sănătate;
- s. îndrumarea unităților sanitare în vederea promovării de acțiuni și cereri în instanță ori de altă natură împotriva A.N.M.C.S.;
- t. denigrarea colegilor evaluatori, angajaților A.N.M.C.S., reprezentanților unităților sanitare cu care interacționează;
- u. inducerea unităților sanitare în eroare cu privire la calitatea reglementărilor proprii ale acestora cu scopul de a determina contractarea serviciilor de consultață;
- v. recomandarea unor furnizori de servicii de consultanță inclusiv a propriei persoane sau îndrumarea unităților sanitare să contracteze servicii de consultanță;
- w. desfășurarea de activități comerciale, publicitare, politice sau electorale în timpul exercitării atribuțiilor de evaluator sau în cadrul unităților sanitare evaluate;
- x. consemnarea eronată, cu intenție, a constatărilor efectuate cu ocazia evaluării, cu scopul de a favoriza sau defavoriza unitatea sanitară evaluată;
- y. încălcarea restricțiilor referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal;
- z. omisiunea intenționată de a comunica aspectele de sănătate care nu îi permit participarea la activitatea de evaluare;

- aa. utilizarea altor instrumente de lucru decat cele puse la dispozitia sa de A.N.M.C.S.; utilizarea parțială, nejustificată, a instrumentelor de lucru puse la dispoziția sa;
- ab. influențarea intenționată a interlocutorilor pentru a-și valida sau argumenta propriile opinii;
- ac. neactualizarea informațiilor/ și/sau documentelor personale în contul de evaluator din aplicația informatică CaPeSaRo;
- ad. hărțuirea morală sau sexuală a altor colegi evaluatori, a angajaților A.N.M.C.S., a reprezentanților și/ sau a pacienților unității sanitare evaluate;
- ae. prezentarea sub influența sau consumul de alcool, substanțe ilegale sau tutun în timpul activității de evaluare sau la instructajele A.N.M.C.S.;
- af. adoptarea unei ținute vestimentare inadecvate;
- ag. omisiunea intenționată de a sesiza A.N.M.C.S. abaterile grave de la regulile de conduită săvârșite de alți evaluatori;
- ah. refuzul sau omisiunea intenționat/ă de a răspunde solicitărilor A.N.M.C.S. referitoare la exprimarea disponibilității;
- ai. refuzul de a colabora pentru aflarea adevărului în cazul unei fapte sesizate Comisiei de analiză a abaterilor de la regulile de conduită;
- aj. alte fapte prevăzute ca abateri în actele normative din domeniul evaluării de unități sanitare în vederea acreditării.

Art.50 În funcție de gravitatea sau impactul – direct sau indirect - asupra activităților/prestigiului A.N.M.C.S., Abaterile de la normele de conduită săvârșite de evaluatori pot fi sancționate prin:

- a) încetarea calității de membru al Comisiei de evaluare a unității sanitare la evaluarea căreia participă;
- b) suspendarea dreptului de a participa la evaluarea unei unități sanitare pentru o perioadă determinată, cuprinsă între 6 luni și 24 luni;
- c) excluderea din Registrul evaluatorilor ținut de A.N.M.C.S. .

Art.51 (1) A.N.M.C.S. stabilește sancțiunea aplicabilă Abaterii de la normele de conduită în raport cu gravitatea faptei săvârșite de evaluator, avându-se în vedere următoarele:

- a) împrejurările în care fapta a fost săvârșită;
- b) gradul de vinovăție a evaluatorului;
- c) consecințele Abaterii de la normele de conduită;
- d) comportamentul general al evaluatorului în timpul activităților de evaluare;
- e) eventualele atenționări și/ sau sancțiuni aplicate anterior acestuia.

Art.52 (1) Pe perioada cercetării faptei, A.N.M.C.S. poate dispune suspendarea provizorie a evaluatorului, situație în care evaluatorul nu va putea să acționeze în această calitate până la soluționarea cazului. Cu ocazia suspendării, A.N.M.C.S. poate interzice evaluatorului, în tot sau parte, accesul în aplicația informatică CaPeSaRo.

(2) Situația suspendării provizorie a evaluatorului se comunică acestuia, în scris, cu ocazia notificării sale în vederea convocării la cercetarea prealabilă a faptei sesizată ca fiind Abatere de la normele de conduită.

(3) Dacă la finalul cercetării se constată că fapta săvârșită de evaluator atrage răspunderea disciplinară, în stabilirea sancțiunii perioada de suspendare provizorie se poate deduce din perioada totală de suspendare

Art.53 (1) Sub sancțiunea nulității absolute, nicio măsură nu poate fi dispusă înainte de efectuarea unei cercetări prealabile, cu excepția suspendării provizorii.

(2) Cercetarea prealabilă a Abaterii de la normele de conduita se efectuează de către o comisie deliberativă, denumită în continuare „Comisia de analiză a abaterilor de la conduită” sau „Comisia”, numită prin Ordin al președintelui A.N.M.C.S. Comisia nu are personalitate juridică, este independentă în exercitarea atribuțiilor și are următoarele competențe:

a) să analizeze faptele evaluatorilor sesizate ca Abateri de la normele de conduită;

b) să propună modul de soluționare, prin individualizarea sancțiunii aplicabile evaluatorului sau clasarea sesizării, după caz.

(3) În vederea desfășurării cercetării prealabile, evaluatorul va fi convocat în scris, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă la domiciliul sau reședința acestuia, de Comisia de analiză a abaterilor de la conduită, precizându-i-se obiectul, data, ora și locul întrevederii.

(4) Neprezentarea evaluatorului la convocarea făcută în condițiile prevăzute la alin.(3) fără un motiv obiectiv, dă dreptul președintelui A.N.M.C.S. să dispună sancționarea fără ascultarea evaluatorului, după finalizarea cercetării de către Comisia de analiză a abaterilor de la conduită.

(5) În cursul cercetării prealabile, evaluatorul are dreptul să formuleze și să susțină toate apărările în favoarea sa și să ofere Comisiei toate probele și motivațiile pe care le consideră necesare.

(6) În cursul cercetării prealabile, evaluatorul trebuie să fie sincer în toate declarațiile pe care le face și să ofere Comisiei toate informațiile necesare soluționării corecte a cauzei. Declarațiile inexacte făcute deliberat vor fi considerate drept abateri grave de la regulile de comportament și disciplină în profesie.

(7) Pe parcursul cercetării, Comisia va convoca - în vederea ascultării și lămuririi situației de fapt - orice alte persoane ale căror declarații pot elucida cazul, va face verificări de înscrisuri și va culege informații/ documente, prin mijloacele prevăzute de lege.

(8) După efectuarea cercetărilor, Comisia întocmește un Raport de cercetare prealabilă în care va consemna faptele și probele administrate, circumstanțele săvârșirii, poziția celui cercetat, gradul de vinovăție și propunerea de soluționare.

(9) Dacă situația sesizată nu este confirmată prin probele administrate, Comisia va propune președintelui A.N.M.C.S. clasarea cazului.

Art.54 (1) Raportul de cercetare întocmit conform dispozițiilor art. 53 alin. (8) se comunică evaluatorului cercetat în termen de 5 (cinci) zile de la întocmirea acestuia.

(2) Evaluatorul poate formula contestație împotriva concluziilor Comisiei cuprinse în Raportul de cercetare în termen de 15 zile de la comunicare.

(3) Contestația formulată este analizată în termen de 10 zile de la primirea acesteia. Rezultatul analizei Contestației se consemnează într-un Raport de analiză care se anexează Raportului de Cercetare.

Art.55 (1) Președintele A.N.M.C.S. stabilește, pe baza Raportului de cercetare, sancțiunea aplicabilă evaluatorului, prin Ordin, în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data luării la cunoștință despre săvârșirea abaterii, dar nu mai târziu de 12 luni de la data săvârșirii faptei.

(2) Ordinul cuprinde, la nivel minim, următoarele informații:

- a) descrierea faptei care constituie Abatere de la normele de conduită;
- b) precizarea prevederilor din Codul de conduită, Contractul de prestări servicii, normele, ordinele sau dispozițiile A.N.M.C.S. care au fost încălcate de evaluator;
- c) motivele pentru care au fost înlăturate apărările formulate de evaluator în timpul cercetării prealabile sau motivele pentru care nu a fost efectuată cercetarea;
- d) sancțiunea aplicată;
- e) termenul în care poate fi contestat și instanța competentă, potrivit Legii nr. 554/2005 privind contenciosul administrativ;

(3) Ordinul de sancționare se comunică evaluatorului în cel mult 5 (cinci) zile calendaristice de la data emiterii și produce efecte de la data comunicării.

(4) Comunicarea se face prin scrisoare recomandată, la domiciliul sau reședința comunicată de acesta sau prin orice alt mijloc de comunicare ce asigură conservarea dovezii și a datei la care s-a făcut înștiințarea.

(5) Regulamentul de constituire și funcționare a Comisiei de analiză a abaterilor de la conduita evaluatorilor de servicii de sănătate („Regulamentul”) include și metodologia de desfășurare a cercetării prealabile a Abaterilor de la normele de conduită. Regulamentul adoptat de A.N.M.C.S. este adus la cunoștința evaluatorilor, sub semnătură, prin grija compartimentului Evidență și Coordonare Corp Evaluatori din cadrul A.N.M.C.S. și este publicat în aplicația informatică CaPeSaRo;

Art.56 Evaluatorii sunt obligați să colaboreze cu membrii Comisiei de analiză a abaterilor de la conduită și să furnizeze Comisiei toate datele solicitate în vederea lămuririi situației de fapt care face obiectul cercetării prealabile.

CAPITOLUL V

DISPOZIȚII FINALE

Art. 57 (1) Prezentul Cod de conduită se publică în Monitorul Oficial și va fi adus la cunoștință fiecărui evaluator și sub semnătură, de către A.N.M.C.S., prin compartimentul Evidență și coordonare corp evaluatori Modificările și completările ulterioare aduse Codului vor fi aduse la cunoștința evaluatorilor în aceeași modalitate.

(2) Evaluatorii au obligația să cunoască și să respecte prevederile Codului și să consulte, în acest sens, pagina de internet a instituției unde va fi publicat după adoptare.

(3) Regulamentul prevăzut la art. 55 alin.(5) completează prevederile Codului.

(4) Prezentul Cod va fi adus la cunoștința noilor evaluatori înregistrați în Registrul evaluatorilor A.N.M.C.S.; la data înregistrării, fiecare dintre aceștia va lua la cunoștință, sub semnătură, de prevederile Codului.

Art.58 (1) A.N.M.C.S., prin persoana responsabilă cu Codul de conduită a evaluatorilor, verifică respectarea prevederilor prezentului Cod și inițiază demersuri corective, dacă este cazul.

(2) În cazurile în care faptele săvârșite de către evaluatori în cadrul și în legătură cu îndeplinirea activităților de evaluare întrunesc elemente constitutive ale unor infracțiuni, vor fi sesizate organele de urmărire penală competente, în condițiile legii.

Art.59 Prevederile prezentului Cod se completează cu dispozițiile Legii nr. 185/2017 privind asigurarea calității în sistemul de sănătate, cu modificările și completările ulterioare, ale H.G. nr. 728/2018 privind stabilirea numărului de posturi ale Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate, precum și înființarea, organizarea și funcționarea oficiilor teritoriale ale acesteia, ale Legii nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare, ale Legii nr. 202/2002 privind egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați, cu modificările și completările ulterioare, ale O.G nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, ale Legii nr. 554/2004 privind Contenciosul Administrativ, precum și ale Legii nr.78/ 2014 privind reglementarea activității de voluntariat în România, cu modificările și completările ulterioare.