

## CUPRINS

<b>CAPITOLUL I</b>	
<b>Dispoziții generale .....</b>	<b>2</b>
<b>CAPITOLUL II</b>	
<b>Domeniul de aplicare, obiectivele principii generale și definiții termeni .....</b>	<b>2</b>
<b>CAPITOLUL III</b>	
<b>Norme generale de conduită profesională ale salariaților .....</b>	<b>4</b>
<b>CAPITOLUL IV</b>	
<b>Vaioriie fundamentale .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPITOLUL V</b>	
<b>Regulile de comportament și conduită .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPITOLUL VI</b>	
<b>Respectarea prevederilor prezentului cod .....</b>	<b>10</b>

## CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

Codul etic și regulile de conduită aplicabile salariaților angajați la Casa Națională de Asigurări de Sănătate (C.N.A.S.) și la casele de asigurări de sănătate (C.A.S.) formulează principii fundamentale și definesc obiective care trebuie respectate de către aceștia, în vederea creșterii încrederii în sistemul de asigurări sociale de sănătate precum și a prestigiului sistemului în rândul beneficiarilor serviciilor publice.

■ Principiile detaliate în cadrul acestui cod nu sunt exhaustive și stabilesc reguli esențiale de etică și conduită aplicabile întregului personal din Casa Națională de Asigurări de Sănătate și casele de asigurări de sănătate în funcție de drepturile și obligațiile stabilite pentru categoriile de salariați, pregătirea profesională a acestora și aptitudinile în domeniul comunicării.

Salariații trebuie să respecte prevederile Constituției României, prevederile legilor și normelor specifice sistemului de asigurări sociale de sănătate precum și prevederilor celorlalte legi și normele ce le sunt aplicabile, prevederile regulamentului de organizare și funcționare și regulamentului intern al instituției din care fac parte, precum și celorlalte dispoziții legale care reglementează activitatea de furnizare a serviciilor publice către beneficiarii acestora.

■ Prevederile cuprinse în prezentul cod asigură coerența Codului de conduită a funcționarilor publici, aprobat prin Legea nr. 7/2004, respectiv Codul de conduită a personalului contractual din autoritățile și instituțiile publice aprobat prin Legea nr. 477/2004 și nu se substituie acestora. Prezentul cod a fost aprobat prin Ordin al Președintelui Casei Naționale de Asigurări de Sănătate și se comunică tuturor salariaților. Toti salariații din Casa Nationala de Asigurari de Sanatate si din casele judetene de asigurari de sanatate trebuie sa respecte prevederile prezentului Cod Etic.

## CAPITOLUL II DOMENIUL DE APLICARE OBIECTIVE ȘI PRINCIPII GENERALE

### Domeniul de aplicare

**Art. 1 (1)** Prevederile Codului etic și regulile de conduită sunt aplicabile funcționarilor publici și angajaților cu statut de personal contractual din Casa Națională de Asigurări de Sănătate și din casele de asigurări de sănătate.

(2) Normele de etică și conduită prevăzute de prezentul cod sunt obligatorii pentru toți salariații.

### Obiective

**Art. 2** - Obiectivele prezentului cod urmăresc să asigure creșterea calității serviciului public, o bună administrare a fondurilor publice în realizarea interesului public, precum și eliminarea birocrăției și a faptelor de corupție din sistemul de asigurări sociale de sănătate, prin:

- a) reglementarea normelor de etică și conduită necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului instituției publice și al salariaților din cadrul sistemului;
- b) informarea publicului cu privire la etica și conduita la care este îndreptățit să se aștepte din partea salariaților în exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- c) creșterea încrederii publice și a respectului față de instituțiile publice, respective, CNAS și casele de asigurări de sănătate

### Principii generale

**Art. 3** - Principiile care guvernează etica și conduita salariaților din cadrul Casei Naționale de Asigurări de Sănătate și casele de asigurări de sănătate sunt următoarele:

- a) **prioritatea interesului public** - principiu conform căruia salariații au îndatorirea de a considera interesul public mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor de serviciu;

- b) **asigurarea egalității de tratament al beneficiarilor serviciului public furnizat** în fața autorităților și instituțiilor publice - principiu conform căruia salariații au îndatorirea de a aplica același regim juridic în situații identice sau similare;
- c) **profesionalismul** - principiu conform căruia salariații au obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;
- d) **obiectivitatea și nediscriminarea** - principiu conform căruia salariații au obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției;
- e) **integritatea morală** - principiu conform căruia salariaților le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material;
- f) **libertatea gândirii și a exprimării** - principiu conform căruia salariatul poate să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;
- g) **cinstea și corectitudinea** - principiu conform căruia, în exercitarea funcției și în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, salariații trebuie să fie de bună-credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a atribuțiilor de serviciu;
- h) **deschiderea și transparenta** - principiu conform căruia activitățile desfășurate de salariați în exercitarea atribuțiilor funcțiilor lor sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor.
- i) **confidențialitatea** - principiul conform căruia informațiile furnizate de beneficiarul serviciului public cu care salariații intră în contact trebuie să rămână confidențiale și nu pot fi transmise în nicio circumstanță către o terță parte.
- j) **independenta** - principiul conform căruia salariații trebuie să fie imparțiali în tratarea problemelor atât teoretice, cât și în practică și să nu se implice în acele activități în care ar putea avea un interes legitim/întemeiat sau ar putea fi în conflict cu interesele instituției publice.

### Definiții termeni

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

- a) **salariatul** - persoana angajată la nivelul instituției - Casa Națională de Asigurări de Sănătate (C.N.A.S.) sau la nivelul unei case de asigurări de sănătate (c.a.s.)-, care are statutul de funcționar public sau cu statut de personal contractual;
- b) **beneficiarul serviciului public** - persoana fizică sau juridică căreia instituția, prin salariații angajați la nivelul acesteia, îi satisface o cerință, în interes public
- c) **serviciul public** - activitatea organizată sau desfășurată de instituție pentru a satisface cerințe în interes public.
- d) **funcția** - activitatea pe care o prestează salariatul în mod regulat și organizat în cadrul instituției;
- e) **interes public** - acel interes care implică garantarea și respectarea de către instituție a drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale cetățenilor, recunoscute de Constituție, legislația internă și tratatele internaționale la care România este parte;
- f) **interes personal** - orice avantaj material sau de altă natură, urmărit ori obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru alții, de către salariat prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care are acces, ca urmare a exercitării funcției publice;
- g) **conflict de interese** - acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al salariatului 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 funcției deținute;
- h) **informație de interes public** - orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitățile instituției, indiferent de suportul ei;
- i) **informație cu regim de circulație restricționat** - orice informație care privește datele cu caracter personal, informațiile clasificate sau alte informații cărora le-a fost stabilit un astfel de regim prin act administrativ emis de conducătorul instituției.

## CAPITOLUL III

### NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ ALE SALARIAȚILOR

#### **Asigurarea unui serviciu public de calitate**

**Art. 5** (1) Salariații C.N.A.S. și C.A.S. au obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor, prin participarea activă la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul realizării competențelor autorităților și ale instituțiilor publice.

(2) în exercitarea funcției, salariații au obligația de a avea un comportament profesionist, precum și de a asigura, în condițiile legii, transparența administrativă, dând dovadă de integritate, imparțialitate și eficacitate.

#### **Respectarea Constituției și a legilor**

**Art. 6** (1) Salariații C.N.A.S. și C.A.S. au obligația ca, prin actele și faptele lor, să respecte Constituția, legile țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

(2) Salariații C.N.A.S. și C.A.S. trebuie să se conformeze dispozițiilor legale privind restrângerea exercițiului unor drepturi, datorată naturii funcțiilor deținute.

#### **Loialitatea față de instituția publică în care își desfășură activitatea**

**Art.7** (1) Salariații C.N.A.S. și C.A.S. au obligația de a apăra în mod loial prestigiul instituției în care își desfășoară activitatea, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

(2) Salariaților C.N.A.S. și C.A.S. le este interzis :

- a) să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea instituției în care își desfășoară activitatea, cu politicile și strategiile acesteia ori cu proiectele de acte cu caracter normativ sau individual;
- b) să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în sau instituția în care își desfășoară activitatea are calitatea de parte;
- c) să dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege;
- d) să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea funcției, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile instituției ori ale unor salariați ai instituției, respectiv ale unor persoanelor fizice sau juridice, care relaționează cu instituția;
- e) să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva statului sau instituției în care își desfășoară activitatea.

(3) Prevederile cuprinse la alin. (1) lit. a) - e) ale prezentului articol se aplică și după încetarea raportului de serviciu, respectiv raportului de muncă după caz, pentru o perioadă de 2 ani, dacă dispozițiile din legi speciale nu prevăd alte termene.

(4) Dezvăluirea informațiilor care nu au caracter public sau remiterea documentelor care conțin asemenea informații, la solicitarea reprezentanților unei alte autorități ori instituții, este permisă numai cu acordul scris al conducătorului instituției în care salariatul își desfășoară activitatea.

(5) Prevederile prezentului cod nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii.

#### **Libertatea opiniilor**

**Art. 8** (1) Salariații au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea și dialogul cu promovarea intereselor instituției în care își desfășoară activitatea.

(2) Salariații au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate.

(3) Salariații trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de opinii.

### **Activitatea publică**

**Art. 9** (1) Reiașionarea cu mijloacele de informare în masă se asigură de către salariații anume desemnați în acest sens de conducătorul instituției, în condițiile legii.

(2) Salariații desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducătorul instituției în care își desfășoară activitatea.

(3) În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, salariații pot participa la activități sau dezbateri publice, doar în timpul lor liber, având obligația de a face cunoscut faptul că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere oficial al instituției în cadrul căreia își desfășoară activitatea.

### **Activitatea politică**

**Art. 10** în exercitarea funcției, salariaților le este interzis:

- a) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice;
- b) să furnizeze sprijin logistic candidaților la funcții de demnitate publică;
- c) să afișeze, în cadrul instituției, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

### **Folosirea imaginii proprii**

**Art. 11** în considerarea funcției deținute, salariaților le este interzis să permită utilizarea numelui sau imaginii proprii în acțiuni publicitare pentru promovarea unei activități comerciale, precum și în scopuri electorale.

### **Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției**

**Art. 12** (1) În relațiile cu personalul din cadrul instituției în care își desfășoară activitatea precum și cu persoanele fizice sau juridice, salariații sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate.

(2) Salariații au obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor din cadrul instituției în care își desfășoară activitatea, precum și beneficiarilor serviciilor publice, prin:

- 1) întrebuințarea unor expresii jignitoare;
- 2) dezvăluirea unor aspecte ale vieții private;
- 3) formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

(2) Salariații trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor ce le sunt repartizate spre soluționare.

(3) Salariații au obligația să respecte principiul egalității cetățenilor în fața legii și a autorităților publice, prin:

- a) promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt;
- b) eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspecte.

### **Conduita în cadrul relațiilor internaționale**

**Art. 13** (1) Salariații care reprezintă instituția în cadrul unor organizații internaționale, instituții de învățământ, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional au obligația să promoveze o imagine favorabilă țării și instituției pe care o reprezintă.

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

(3) În deplasările externe, salariații sunt obligați să aibă o conduită corespunzătoare regulilor de protocol și le este interzisă încălcarea legilor și obiceiurilor țării gazdă.

### **Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor**

**Art. 14** - Salariații nu trebuie să solicite ori să accepte cadouri, servicii, favoruri, invitații sau orice alt avantaj, care le sunt destinate lor personal, familiei, părinților, cunoștințelor, prin care le pot fi influențate imparțialitatea în exercitarea funcțiilor deținute ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste funcții.

### **Participarea la procesul de luare a deciziilor**

**Art. 15** (1) În procesul de luare a deciziilor, salariații au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamentat și imparțial.

(2) Salariaților le este interzis să promită luarea unei decizii de către instituția în care își desfășoară activitatea, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

**Art. 16** (1) Angajaților le revine sarcina ca, în cazul identificării unor dovezi în ceea ce privește existența unor posibile fraude, corupție sau orice altă activitate ce poate afecta în sens negativ interesele majore ale instituției publice, care depășesc nivelul de competență al managementului propriu, sau în cazul în care sunt implicate nivelele ale acestuia, să aducă respectivele dovezi la cunoștința persoanelor cu atribuții în supravegherea sectorului unde s-au identificat aspectele.

(2) Salariatul care descoperă dovezile de acest gen și acționează pentru scoaterea lor la lumină nu poate fi sancționat și nici recompensat. Acțiunea sa trebuie interpretată ca exercitarea unei îndatoriri profesionale.

### **Obiectivitate procesului de avansare, promovare și evaluare**

**Art. 17** (1) În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, salariații au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei tuturor salariaților.

(2) Salariații numiți în funcții de conducere au obligația să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competenței profesionale pentru personalul din subordine, atunci când propun ori aprobă avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcții, acordarea de stimulente materiale sau morale ori le evaluează activitatea, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

(3) Se interzice salariaților numiți în funcții de conducere să favorizeze sau să defavorizeze accesul în funcții pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute la art. 3.

### **Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute**

**Art. 18** (1) Este interzisă folosirea de către salariați, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, a prerogativelor funcției deținute.

(2) Prin activitatea de luare a deciziilor, de consiliere, de aducere la îndeplinirea obligațiilor stabilite de normele legale în sarcina instituției, de elaborare a proiectelor de acte normative, de evaluare sau de participare la anchete ori acțiuni de control, salariaților le este interzisă urmărirea obținerii de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

(3) Salariaților le este interzis să folosească poziția oficială pe care o dețin sau relațiile pe care le-au stabilit în exercitarea funcției publice, pentru a influența anchetele interne ori externe sau pentru a determina luarea unei anumite măsuri.

(4) Salariaților le este interzis să impună altor salariați să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, promițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale sau amenințându-i cu producerea unor fapte dăunătoare pentru persoana salariatului.

### **Utilizarea resurselor publice**

**Art. 19** (1) Salariații sunt obligați să asigure ocrotirea proprietății publice și private a statului, a unităților administrativ-teritoriale, ori a instituțiilor și autorităților publice, să evite producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun proprietar. Salariații au obligația să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aparținând instituției numai pentru desfășurarea activităților aferente

funcției deținute.

(2) Salariații trebuie să propună și să asigure, folosirea utilă și eficientă a banilor publici, în conformitate cu prevederile legale.

(3) Salariații care desfășoară activități publicistice în interes personal sau activități didactice le este interzis să folosească timpul de lucru ori logistica instituției pentru realizarea acestora.

#### **Limitarea participării la achiziții, concesiuni sau închirieri**

**Art. 20** (1) Orice salariat poate achiziționa un bun aflat în proprietatea privată a statului, a unităților administrativ-teritoriale, ori a altor instituții sau autorități publice, ce este supus vânzării în condițiile legii, cu excepția următoarelor cazuri:

- a) când a luat cunoștință, în cursul sau ca urmare a îndeplinirii atribuțiilor de serviciu, despre valoarea ori calitatea bunurilor care urmează să fie vândute;
- b) când a participat, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, la organizarea vânzării bunului respectiv;
- c) când poate influența operațiunile de vânzare sau când a obținut informații la care persoanele interesate de cumpărarea bunului nu au avut acces.

(2) Dispozițiile alin. (1) se aplică în mod corespunzător și în cazul concesiunii sau închirierii unui bun de natura celor arătate mai sus.

(3) Salariaților le este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile celor arătate la alin. (1), supuse operațiunilor de vânzare, concesiune sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

## **CAPITOLUL IV VALORILE FUNDAMENTALE**

### **Angajamentul**

**Art.21.-** Angajamentul presupune dorința fiecărui salariat de a progresa în stăpânirea funcției deținute și de a-și îmbunătăți performanțele, conform planurilor de acțiune aprobate pentru a asigura unui serviciu de calitate.

### **Lucrul în echipă**

**Art. 22** - Lucrul în echipă presupune că toți salariații fac parte dintr-o echipă și trebuie să sprijine toată echipa și să primească toți sprijin din partea conducerii. Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat în relațiile cu celelalte persoane cu care relaționează.

### **Transparența internă și externă**

**Art. 23** - Pe plan intern transparența înseamnă împărțirea succesului, dar și a dificultăților, în scopul soluționării rapide a acestora, înainte să se agraveze și să provoace prejudicii echipei, precum și persoanelor cu care relaționează pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.

**Art. 24** - Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu beneficiarii serviciului public furnizate, relații care trebuie dezvoltate sub dublă constrângere: încredere și etică.

**Art. 25** - Salariații Casei Naționale de Asigurări de Sănătate și ai caselor de asigurări de sănătate trebuie să se comporte astfel încât instituțiile unde aceștia își desfășoară activitatea să fie percepute ca instituții responsabile și etice.

### **Confidențialitatea**

**Art. 26** - Confidențialitatea constă în acordarea serviciilor specifice condiționate de luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea protecției datelor și informațiilor, conform normelor specifice aplicabile categoriilor de informații vehiculate.

## **Demnitatea umană**

**Art. 27** - Fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea.

**Art. 28** - Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credințele și valorile lor personale.

## **CAPITOLUL V**

### **REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITĂ**

**Art. 29** - Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă servicii publice impune respectarea unor norme de comportament și conduită în scopul:

- a) de a ghida persoana implicată în acordarea serviciilor, în momentul în care aceasta se confruntă cu dileme practice care implică o problemă etică;
- b) de a asigura beneficiarii, dar și potențialii beneficiari de servicii împotriva incompetenței și a neprofesioniștilor;
- c) de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor precum și relațiile acestora cu persoane cu care relaționează pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu (cetățeni, reprezentanți ai partenerilor contractuali, reprezentanți ai colegiilor profesionale ori ai altor autorități sau instituții publice sau ai societății civile) precum și cu colegii.
- d) de a asigura supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor în vederea evaluării activității acestora.

### **Art. 30 - Reguli de comportament și conduită în relația beneficiar al serviciului public prestat - salariat referitoare la :**

**a) identificarea beneficiarului, evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii acestuia** în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare, salariatul:

trebuie să manifeste disponibilitate față de beneficiarul serviciului public prestat (cetățeni, reprezentanți ai partenerilor contractuali, reprezentanți ai colegiilor profesionale ori ai altor autorități sau instituții publice sau ai societății civile), astfel încât să fie dispus să asculte și să îl orienteze către structurile de specialitate

trebuie să stabilească împreună cu beneficiarul serviciului public prestat care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;

trebuie să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;

trebuie să inspire încredere beneficiarul serviciului public prestat;

trebuie să știe să-i suscite și să-i mențină interesul pentru subiectul discuției;

trebuie să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune interlocutorul și să fie capabil să se pună în situația acestuia;

trebuie să reducă, pe cât posibil, distanța dintre el și beneficiar al serviciului public prestat (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc);

trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării și să-și dea seama de mecanismele de apărare ale eu-lui pe care beneficiarul serviciului public prestat le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape;

**b) informare;**

informarea trebuie să fie competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă, astfel că salariatul trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică, limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacității de înțelegere a beneficiarului serviciului public prestat. Acestuia i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile.



~ informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor beneficiarului serviciului public prestat, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea clientului.

**c) furnizarea serviciilor publice;** furnizarea se realizează în baza unei obligații legale a instituției, a cărei aducere la îndeplinire se realizează de salariat, în condițiile și condiționat de rigorile legislației în vigoare. Astfel, salariatul:

- trebuie să facă o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor obiectului alegând strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor.
- nu trebuie să facă discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;
- nu trebuie să se implice în relații sentimentale cu beneficiarul serviciului public prestat;
- trebuie să pună interesul beneficiarului serviciului public prestat mai presus de interesul său;
- trebuie să țină seama de opțiunea beneficiarului serviciului public prestat;

**d) întreruperea furnizării serviciilor publice;** întreruperea furnizării serviciilor publice este posibilă numai după o avertizare prealabilă iar în cazul în care discuția continuă în aceeași notă salariatul va încheia discuția, situațiile în care este permisă întreruperea acordării asistenței, după o avertizare prealabilă, motivele sunt următoarele :

- folosirea unui limbaj trivial la adresa salariatului;
- folosirea de amenințări la adresa salariatului;
- utilizarea violenței fizice împotriva salariatului;

### **Art.31 - Reguli de comportament și conduită în relația salariat - salariat.**

a) între salariați trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivat de faptul că toți salariații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, comunicarea prin transferul de informații între salariați fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

b) salariații își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

c) Intre salariați trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre salariați trebuie să fie exprimate direct netendențios.

d) relația dintre salariați trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea profesionalității, pe colegialitate și performanță în practică.

e) între salariați, în desfășurarea activității, trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii publice de calitate, evitându-se comportamentele concurenți ale, de promovare ilicită a propriei imagini, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

f) în relația dintre salariați trebuie permanent promovat spiritul de echipă, manifestându-se deschidere la sugestiile salariaților admitând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul,

g) salariații trebuie să-și împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

### **Art 32 - Constituie încălcări ale principiului colegialității:**

a) discriminarea, hărțuirea de gen, etnică sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator

b) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui alt salariat;

c) formularea în fața beneficiarilor serviciului public prestat a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregătirii profesionale, a ținutei morale sau a unor aspecte ce țin de viața privată a unui alt

salariat;

- d) sfatuirea beneficiarilor serviciului public prestat să depune o cerere, petiție, plângeri sau sesizare vădit neîntemeiate la adresa unui alt salariat;
- e) utilizarea și dezvăluirea informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt salariat.
- f) promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele descrise mai sus de către conducerea instituției;

**Art. 33 - Relația salariatului cu reprezentanții altor instituții sau autorități publice**

- a) relațiile salariatului cu reprezentanții altor instituții sau autorități publice vor avea în vedere interesul beneficiarilor serviciului public prestat, manifestându-se respect și o atitudine conciliantă în vederea identificării și soluționării tuturor problemelor evitând situațiile conflictuale, procedând la soluționarea pe cale amiabilă a acestora.
- b) în cazul reprezentării instituției în fața oricăror autorități sau instituții publice salariatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor instituției.
- c) salariatul este obligat să apere prestigiul instituției, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind ținut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și fiind obligat să le aducă la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a instituției, pentru asigurarea transparenței activității și creșterea credibilității instituției.
- d) salariatul colaborează cu reprezentanți ai altor instituții sau autorități publice în interesul beneficiarului serviciului public, în scopul realizării la cel mai înalt nivel a programelor și strategiilor instituției, evitându-se dezvăluirea informațiilor cu regim de circulație restricționat.

**CAPITOLUL VI**

**RESPECTAREA PREVEDERILOR PREZENTULUI COD**

**Art.34** - Respectarea prevederilor prezentului Cod este obligatorie pentru toți salariații care își desfășoară activitatea în Casa Națională de Asigurări de Sănătate și în casele de asigurări de sănătate.

**Art. 35** - Salariații vor lua măsuri în vederea îmbunătățirii pregătirii profesionale, a perfecționării aptitudinilor de comunicare și modelării corespunzătoare a comportamentului în raport de cerințele Codului.

**Art. 36** - Nerespectarea prevederilor prezentului Cod atrage răspunderea celor implicați, cu efecte negative asupra dezvoltării carierei profesionale a acestora.