



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020



CASA DE ASIGURARI DE SANATATE A JUDETULUI BUZAU
Str. Crizantemelor, Nr. 18, Buzau., cod postal:120203
Tel.:0238/717834; Fax: 0238/724108
E-mail: office@casbz.ro
Pagina Web:Http://www.casbz.ro
Operator date cu caracter personal nr. 263

Nr.1/Consilier de etica/17.05.2024

INFORMARE

Prin prezenta, va reamintesc ca aveti **obligatia cunoasterii si respectarii** Codului etic si de integritate si a Regulilor de conduita aplicabile functionarilor publici si personalului contractual din cadrul Casei Nationale de Asigurari de Sanatate si caselor de asigurari de sanatate, aprobat prin Ordinul Presedintelui CNAS nr.747/02.08.2021, precum si a Codului de conduita al CAS Buzau, aprobat prin decizia Directorului General al CAS Buzau, nr.111/30.10.2020, publicate pe site-ul institutiei, la "Informatii publice"- rubrica "Consilier de etica".

La aceeasi rubrica mentionata mai sus mai sunt afisate informatii privind:

- Consilierea in domeniul eticii;
- Brosuri conduita;
- Date de contact si atributii ale consilierului de etica;
- Principiile aplicabile conduitei profesionale a functionarilor publici si personalului contractual din cadrul CAS Buzau;
- Normele de conduită prevăzute de O.U.G. nr.57/2019 privind Codul Administrativ, cu completările ulterioare.

Pentru mentinerea unui climat propice bunei desfasurari a activitatii in cadrul institutiei, reiterez continutul urmatoarelor articole extrase din Codul de conduita al CAS Buzau, astfel:

"Art. 23 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 beneficiarul 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-ului 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 beneficiarul 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 unui 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, sunt următoarele :

- folosirea unui limbaj trivial la adresa salariatului;

- folosirea de amenințări la adresa salariatului;
- utilizarea violenței fizice împotriva salariatului.

Art. 24 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) între 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 concurențiale, 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. 25 Constituie **încălțări 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) sfătuirea beneficiarilor serviciului public prestat să depune o cerere, petiție, plângeri sau sesizare vădit nefundate 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. 26 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.”

În conformitate cu prevederile art.14 din Codul etic și de integritate și a Regulilor de conduită aplicabile funcționarilor publici și personalului contractual din cadrul Casei Naționale de Asigurări de Sănătate și caselor de asigurări de sănătate, aprobat prin Ordinul Președintelui CNAS nr.747/02.08.2021, personalul CAS Buzău are obligația păstrării secretului de stat, secretului de serviciu și confidențialitatea, astfel:

“Art.14

Pastrarea secretului de stat, secretului de serviciu și confidențialitatea

Funcționarii publici și personalul CNAS și caselor de asigurări de sănătate au obligația păstrării secretului de stat, secretului de serviciu, precum și confidențialitatea în legătură cu faptele, informațiile sau documentele de care iau cunoștința în exercitarea funcției publice, în condițiile legii, cu aplicarea dispozițiilor în vigoare privind liberal acces la informațiile de interes public.”

Nota bene: Nimeni nu poate fi absolvit de răspundere invocând necunoșterea prevederilor legale în vigoare.

CONSILIER DE ETICA,
Psih.Vilculescu Elena Florentina