

| | | |
|--|---|----------------------------|
| Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ ETICA ȘI DEONTOLOGIA MEDICALĂ | Ediția: 1 Nr. de ex.: 1 |
| | Cod: P.O. 16 | Revizia: 1 Nr. de ex. 1 |
| | | Exemplar nr.: 1 |



Aprobat
Ordin nr. 2/14 din 14.01.2026
Directoare GUȚU A.

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PO-16 ETICA ȘI DEONTOLOGIA MEDICALĂ

1. Lista responsabilităților de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau reviziei în cadrul ediției proceduri operaționale

| Nr. | Elemente privind responsabil/ operațiune | Numele și prenumele | Funcția | Data | Semnătura |
|------|--|---------------------|------------------|------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.1. | Elaborat | Pintea Ecaterina | Medic specialist | 14.01.2026 | |
| 1.2. | Aprobat | Guțu Alina | Administrator | 14.01.2026 | |

2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

| Nr. | Sconul difuzării | Exemplar nr. | Compartiment | Funcția | Nume Prenume | Data primirii | Semnătura |
|-----|------------------|--------------|--------------|---------|--------------|---------------|-----------|
| 3.1 | Aplicare | | | | | | |

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

| Nr. | Ediția/ revizia | Componenta revizuită | Modalitatea reviziei | Data de la care se aplică prevederile |
|-----|-----------------|----------------------|----------------------|---------------------------------------|
| 2.1 | Ediția 1 | | | |
| 2.2 | Revizia 1 | | | |

| | | |
|--|---|----------------------------|
| Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ ETICA ȘI DEONTOLOGIA MEDICALĂ | Ediția: 1 Nr. de ex.: 1 |
| | Cod: P.O. 16 | Revizia: 1 Nr. de ex. 1 |
| | | Exemplar nr.: 1 |

Scopul procedurii:

- a. adaptarea serviciilor medicale la nevoile populației deservite;
- b. creșterea calitatii serviciilor medicale;
- c. asigurarea condițiilor de accesibilitate și echitate populației deservite;
- d. îmbunătățirea continuă a condițiilor implicate în asigurarea satisfacției pacientului și a personalului angajat.

Domeniul de aplicare a procedurii

Această procedură se aplică tuturor angajaților din cadrul instituției medicale care interacționează cu pacienți.

Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale

- 6.1. Legea ocrotirii sanataii, nr .411 -XIII din 28.03.1995, cu modificarile și completările ulterioare.
- 6.2. Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistenta medicala, nr. 1585-XIII din 27.02.1998, cu modificarile și i completările ulterioare.
- 6.3. Legea privind evaluarea și acreditarea în sănătate, nr.552-XV din 18.10.2001, cu modificarile și completările ulterioare.
- 6.4. Legea cu privire la drepturile și responsabilitatile pacientului, nr.263-XIV din 27.10.2005, cu modificarile ulterioare.
- 6.5. Ordinul MS nr.828 din 31.10.2011 „Cu privire la aprobarea formularelor de evidență medicală primara”.
- 6.6. Ordinul MS nr.139 din 03.03.2010 „Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare”.
- 6.7. Ordinul MS nr.303 din 06.05.2010 „Cu privire la asigurarea accesului la informația privind propriile date medicale și lista intervențiilor medicale care necesită perfectarea acordului informat” .
- 6.8. Standarde medicale

Definiții și abrevieri

| Nr. crt. | Termenul | Definiția și i/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul |
|----------|-------------------------|---|
| | Personal/angajat | Persoana încadrată și numită într-o funcție în cadrul instituției. |
| | Funcție | Ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite, în temeiul legii, în fișa postului. |
| | Interes public | Acel interes care implică garantarea și respectarea de către instituția medico - sanitară, a drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale cetățenilor, recunoscute de Constituție, legislația internă și tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, precum și îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, cu respectarea principiilor eficienței și eficacității. |
| | Interes personal | Orice avantaj material sau de altă natura, urmărit ori obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru alții, de către personalul prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care are acces, ca urmare a exercitării atribuțiilor funcției. |

| | | |
|--|---|----------------------------|
| Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ ETICA ȘI DEONTOLOGIA MEDICALĂ | Ediția: 1 Nr. de ex.: 1 |
| | Cod: P.O. 16 | Revizia: 1 Nr. de ex. 1 |
| | | Exemplar nr.: 1 |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Conflict de interese | Acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al angajatului 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. |
| Informație de interes public | Orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitatea unității sanitare, și care este stabilită astfel de către conducerea instituției, în baza prevederilor legale în vigoare, indiferent de suportul ei. |
| Informație cu privire la date | Orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă. |

Descrierea activității

Generalități

Prezenta procedură este proiectată pentru a contribui la îmbunătățirea rezultatelor instituției prin respectarea drepturilor fiecărui pacient și derularea relațiilor cu pacientul și publicul într-un mod etic. Pacienții au dreptul fundamental la atenția și grija cuvenită care să protejeze demnitatea personală și respectarea valorilor culturale psiho-sociale și spirituale ale acestora. Aceste valori influențează deseori percepțiile pacienților asupra afecțiunilor medicale și a tratamentelor medicale. Conducerea instituției conștientizează faptul că practicile de relaționare cu pacienții precum și conduita personalului instituției în furnizarea de servicii medicale către aceștia au un efect semnificativ asupra răspunsului fiecărui pacient la tratamentele medicale oferite.

Principiile care guvernează conduita profesională a personalului sunt următoarele:

Prioritatea interesului public - principiu conform căruia personalul are îndatorirea de a considera interesul public mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției;

Asigurarea egalității de tratament a cetățenilor - principiu conform căruia personalul are îndatorirea de a aplica același regim juridic în situații identice sau similare;

Profesionalismul - principiu conform căruia personalul are obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiințiozitate;

Imparțialitatea și nediscriminarea - principiu conform căruia angajații sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției;

Integritatea morală - principiu conform căruia personalului îi este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material;

Libertatea gândirii și a exprimării - principiu conform căruia personalul poate să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;

Cinstea și corectitudinea - principiu conform căruia, în exercitarea funcției și în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, personalul trebuie să fie de bună-credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a atribuțiilor de serviciu.

Reclamațiile pacienților

Conducerea instituției încurajează comentariile, reclamațiile, etc. primite de la pacienți și familiile lor cu privire la serviciile oferite de spital. Comentariile, atât cele negative cât și cele pozitive, sunt privite ca oportunități și sunt folosite cu scopul de a îmbunătăți serviciile.

Politica unității este de a rezolva cu promptitudine nemulțumirile, reclamațiile pacientului sau a familiei, precum și de a împărtăși comentariile pozitive despre experiențele lui și/sau a familiei acestuia. Depunerea unei reclamații sau plângeri nu va compromite accesul unui la serviciile medicale ale instituției.

| | | |
|--|---|----------------------------|
| Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ ETICA ȘI DEONTOLOGIA MEDICALĂ | Ediția: 1 Nr. de ex.: 1 |
| | Cod: P.O. 16 | Revizia: 1 Nr. de ex. 1 |
| | | Exemplar nr.: 1 |

Relatiile intre salariatii institutiei

Conducerea institutiei recunoaste spiritul inovativ, responsabil, participativ si colegial in comportamentul personalului institutiei cu alte persoane din cadrul institutiei.

Nici o persoana nu va fi discriminata pe motive etnice, rasiale, culturale, religioase, politice in procesul de recrutare al personalului precum si ulterior pe parcursul desfasurarii activitatii in cadrul institutiei.

Conducerea institutiei incurajeaza avertizarile in interes public cu privire la neregularitati etice si/sau legale efectuate de personalul din subordine.

Conflictul de interese

Reprezinta acea situatie sau imprejurare in care interesul personal, direct ori indirect, al persoanei angajate in cadrul institutiei contravine interesului public, astfel incat afecteaza sau ar putea afecta independenta si imparțialitatea sa in luarea deciziilor ori indeplinirea la timp si cu obiectivitate a indatoririlor care ii revin in exercitarea functiei detinute.

Interesul personal reprezinta orice avantaj material sau de alta natura, urmarit ori obtinut, in mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru altii, de catre personal prin folosirea reputatiei, influentei, facilitatilor, relatiilor, informatiilor la care are acces, ca urmare a exercitarii atributiilor functiei.

Constituie conflict de interese detinerea de catre manager de parti sociale, actiuni sau interese la societati comerciale ori organizatii nonguvernamentale care stabilesc relatii comerciale cu institutia la care persoana in cauza exercita functia de manager.

Pentru prevenirea conflictelor de interese, persoanele din conducerea institutiei, respectiv managerul, membrii comitetului director, sefii de sectie, de laborator sau de serviciu au obligatia de a da o declaratie de interese, precum si o declaratie cu privire la incompatibilitatile prezentate in paragraful anterior.

Consultarea pe probleme de etica

Atunci cand apar probleme de etica in relatia intre angajati sau in relatia angajatilor cu pacienti, colaboratori sau public, personalul implicat poate solicita implicarea Consiliului Etic din cadrul institutiei pentru a contribui la solutia problemei sau preocuparilor lor etice.

Toate solicitarile de consultare a eticii trebuie sa fie indreptate catre consilierul de etica.

Confidențialitatea

Toți pacienții institutiei beneficiaza de protejarea intimitatii lor in orice moment si in toate situatiile, cu exceptia situatiilor in care respectarea intimitatii ar pune in pericol viata lor. Informatiile confidențiale pot fi revizuite, comunicate sau discutate doar atunci cand este necesar sa se asigure ingrijirea pacientului. Informatii medicale pot fi divulgate numai atunci cand pacientii autorizeaza acest fapt sau atunci cand dezvaluirea acestor informatii este ceruta de lege.

Unitatea isi asuma responsabilitatea pentru protejarea informatiilor pacientilor, atat personale cat si medicale, si isi recunoaste responsabilitatea legala si etica in acest sens.

Incalcarile politicii de confidențialitate sunt motive pentru luarea masurilor disciplinare, inclusiv concediere.

Asigurarea unui serviciu public de calitate.

Personalul are obligatia de a asigura un serviciu public de calitate in beneficiul cetatenilor, prin participarea activa la luarea deciziilor si la transpunerea lor in practica, in scopul realizarii competentelor institutiei, in limitele atributiilor stabilite prin fisa postului. In exercitarea functiei, personalul are obligatia de a avea un comportament profesionist, precum si de a asigura, in conditiile legii, transparenta administrativa, pentru a castiga si a mentine increderea pacientilor in integritatea, imparțialitatea si eficacitatea institutiei medicale.

| | | |
|--|---|----------------------------|
| Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ ETICA ȘI DEONTOLOGIA MEDICALĂ | Ediția: 1 Nr. de ex.: 1 |
| | Cod: P.O. 16 | Revizia: 1 Nr. de ex. 1 |
| | | Exemplar nr.: 1 |

Respectarea Constituției și a legilor.

Angajații au obligația ca, prin actele și faptele lor, să respecte Constituția și legile țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale. Personalul trebuie să se conformeze dispozițiilor legale privind restrângerea exercițiului unor drepturi, datorată naturii funcțiilor deținute.

Libertatea opiniilor.

În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu angajații au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, coreland libertatea dialogului cu promovarea intereselor instituției publice în care își desfășoară activitatea. În activitatea lor angajații au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale. În exprimarea opiniilor, personalul trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

Activitatea publică

Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de către persoanele desemnate în acest sens de conducătorul instituției, în condițiile legii. Angajații desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducătorul instituției. În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, angajații pot participa la activități sau dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut faptul că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere oficial al instituției.

Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției.

În relațiile cu personalul din cadrul instituției precum și cu persoanele fizice sau juridice, toți angajații sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate. Personalul are obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor din cadrul instituției, precum și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției, prin:

- întrebuintarea unor expresii jignitoare;
- dezvaluirea aspectelor vieții private;
- formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

Personalul trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor ilor. Personalul are obligația să respecte principiul egalității cetățenilor în fața legii și a instituției publice, prin: promovarea unor soluții coerente, conform principiului tratamentului nediferențiat, raportate la aceeași categorie de situații de fapt și prin 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.

Personalul care reprezintă instituția în cadrul unor organizații internaționale, instituții de învățământ, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional are obligația să promoveze o imagine favorabilă țării și instituției publice pe care o reprezintă. În relațiile cu reprezentanții altor state, angajații au obligația de a nu exprima opinii personale privind aspecte naționale sau dispute internaționale. În deplasările în afara țării, personalul este obligat să aibă o conduită corespunzătoare regulilor de protocol și să respecte legile și obiceiurile țării gazdă.

| | | |
|--|---|----------------------------|
| Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ ETICA ȘI DEONTOLOGIA MEDICALĂ | Ediția: 1 Nr. de ex.: 1 |
| | | Revizia: 1 Nr. de ex. 1 |
| | Cod: P.O. 16 | Exemplar nr.: 1 |

Participarea la procesul de luare a deciziilor.

In procesul de luare a deciziilor personalul are obligatia sa actioneze conform prevederilor legale si sa isi exercite capacitatea de apreciere in mod fundamentat si impartial. Angajatii au obligatia de a nu promite luarea unei decizii de catre institutia publica, de catre alti angajati, precum si indeplinirea atributiilor in mod privilegiat.

Obiectivitate in evaluare.

In exercitarea atributiilor specifice functiilor de conducere, angajatii au obligatia sa asigure egalitatea de sanse si tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru personalul din subordine. Personalul de conducere are obligatia sa examineze si sa aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competentei profesionale pentru personalul din subordine, excluzand orice forma de favoritism ori discriminare. Personalul de conducere are obligatia de a nu favoriza sau defavoriza accesul ori promovarea in functiile pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme.

Folosirea abuziva a atributiilor functiei detinute

Personalul are obligatia de a nu folosi atributiile functiei detinute in alte scopuri decat cele prevazute de lege. Prin activitatea de luare a deciziilor, de consiliere, de evaluare sau de participare la anchete ori actiuni de control, personalul nu poate urmari obtinerea de foloase sau avantaje in interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane. Angajatii au obligatia de a nu interveni sau influenta vreo ancheta de orice natura, din cadrul institutiei sau din afara acesteia, in considerarea functiei pe care o detin. Angajatii au obligatia de a nu impune altor angajati sa se inscrie in organizatii sau asociatii, indiferent de natura acestora, ori de a nu le sugera acest lucru, promitandu-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

Sesizarea conducerii instituției medico-sanitare poate fi accesata de orice persoana cu privire la:

- incalcarea prevederilor codului de conduita prezent în instituție de catre angajați;
- constrangerea sau amenințarea exercitata asupra angajatului pentru a-l determina sa incalce dispozițiile legale in vigoare ori sa le aplice necorespunzator.

Angajatii nu pot fi sanctionati sau prejudiciati in nici un fel pentru sesizarea cu buna-credinta a organelor disciplinare competente, in conditiile legii. Conducerea spitalului va verifica actele si faptele pentru care a fost sesizata, prin organul disciplinar competent investit cu solutionarea sesizarii, cu respectarea confidentialitatii privind identitatea persoanei care a facut sesizarea.

Solutionarea sesizarii.

Rezultatele cercetarii actelor si faptelor depuse spre analiza si verificare organului competent, potrivit legii - comisii de disciplina si/sau Consiliul de etica al spitalului - vor fi consemnate intr-un raport scris in care va fi precizat explicit in urmatoarele situatii:

- incalcare a codului de etica si deontologie profesionala,
- incalcare a normelor de conduita in relatia medic-asistenta,
- incalcare a normelor disciplinei in unitatea sanitara,
- incalcare a drepturilor pacientilor,
- orice alte situatii dupa caz.

| | | |
|--|---|----------------------------|
| Institufia Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ ETICA ȘI DEONTOLOGIA MEDICALĂ | Ediția: 1 Nr. de ex.: 1 |
| | Cod: P.O. 16 | Revizia: 1 Nr. de ex. 1 |
| | | Exemplar nr.: 1 |

Raportul rezultat in urma cercetarii, potrivit legii, va contine si masurile impuse de rezultatul cercetarii, in raport cu gravitatea abaterii, avandu-se in vedere urmatoarele:

- a) imprejurarile in care fapta a fost savarsita;
- b) gradul de vinovatie al angajatului;
- c) consecintele abaterii ;
- d) comportarea generala in serviciu a angajatului;
- e) eventualele sanctiuni disciplinare suferite anterior de catre angajatul.

In cazul in care comisia/consiliul competent investit cu solutionarea sesizarii, apreciaza ca gravitatea si complexitatea acuzelor aduse angajatului sunt de natura a afecta grav onoarea, prestigiul profesiei si moralitatea profesionala in randul corpului profesional din care face parte, in conformitate cu prevederile legilor si regulamentelor specifice profesiei, ale statutelor si ale codurilor etice si de deontologie profesionala poate propune transmiterea sesizarii in vederea cercetarii si solutionarii catre organismele de cercetare disciplinare organizate la nivelul organismelor profesionale.

Rezultatul cercetarii actelor si faptelor depuse spre analiza si verificare organului disciplinar competent, vor fi comunicate:

1. angajatului sau persoanei care a formulat sesizarea;
2. angajatului care face obiectul sesizarii.

2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

| Nr. înregistrare | Forma actuală | Exemplar nr. | Compartiment | Funcția | Nume Prenume | Data primirii | Semnătura |
|------------------|---------------|--------------|--------------|---------|--------------|---------------|-----------|
| 1 | Ediția | | | | | | |

3. Lista persoanelor la care se difuzază ediția sau revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

| Nr. | Ediția/revizia | Componenta reviziei | Modalitatea reviziei | Data de la care se aplică prevederile |
|-----|----------------|---------------------|----------------------|---------------------------------------|
| 1.1 | Ediția 1 | | | |
| 1.2 | Revizia 1 | | | |