

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL
SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI**

Serviciul de Ambulanță Județean Iasi	Aprob, Manager General Hristea Angelica	Revizia I



**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN
CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI**

Cod: P.O. 01

Ediția 1

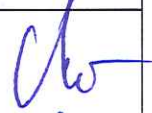
Revizia 1

Data aprobării procedurii 06/08/2025

Elaborat,
Consilier de etică și integritate
Ec. Elihayrat Petronela

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.	Avizat	Crihan Marlana	Președinte comisie SCIM		
2.	Verificat	Ștefan Alina	Economist RUNOS		
3.	Elaborat	Elihayrat Petronela	Consilier etică		

Evidența modificărilor procedurii

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Descriere modificare	Semnătură Preșdinte SCIM

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI

Preambul

Această procedură constituie o revizuire a versiunii aprobate anterior în anul 2017, în scopul alinierii la legislația actualizată, standardele de integritate publică și noile reglementări privind consilierea etică în instituțiile publice sanitare.

1. Scop

Prezenta procedură are ca scop instituirea unui cadru formal, coerent și standardizat pentru organizarea și desfășurarea activității de consiliere etică în cadrul Serviciului de Ambulanță Județean Iași. Aceasta reglementează modalitățile prin care consilierul de etică oferă sprijin angajaților în identificarea, analizarea și gestionarea dilemelor etice, a situațiilor ambigue sau sensibile din punct de vedere moral, precum și a riscurilor de abatere de la conduita profesională.

Procedura urmărește:

- **Prevenirea comportamentelor neconforme** cu normele de etică și deontologie profesională aplicabile personalului din sistemul sanitar public;
- **Sprijinirea personalului** în luarea unor decizii morale informate, prin clarificarea cadrului legal, normativ și instituțional aplicabil;
- **Crearea unui spațiu confidențial și sigur** în care angajații pot semnală preocupări de ordin etic fără teamă de represalii;
- **Promovarea unei culturi organizaționale** bazate pe valori fundamentale precum integritatea, respectul față de pacient, responsabilitatea profesională și loialitatea față de misiunea instituției;
- **Consolidarea încrederii** în mecanismele interne de prevenție și conformitate, precum și în capacitatea SAJ Iași de a gestiona transparent și etic provocările apărute în activitatea zilnică.

Prin aplicarea acestei proceduri, se urmărește alinierea activităților de consiliere etică la cerințele legale, la bunele practici instituționale din sistemul sanitar și la exigențele auditului public, contribuind astfel la creșterea calității serviciilor oferite populației și la profesionalizarea climatului organizațional intern.

2. Domeniu de aplicare

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI

Prezenta procedură se aplică în mod unitar în cadrul Serviciului de Ambulanță Județean Iași și vizează desfășurarea activității de consiliere etică în raport cu toate categoriile de personal, indiferent de poziția ierarhică, funcția deținută sau forma de angajare.

Aceasta se aplică:

- **Personalului medical:** medici, asistenți medicali, ambulanțieri
- **Personalului operativ:** dispeceri, operatori, operatori registratori de urgență; alți angajați implicați în activitatea de intervenție de urgență;
- **Personalului tehnic, economic și administrativ (TESA):**, personal contractual din cadrul compartimentelor suport;
- **Personalului de conducere:** manager, directori, șefi de serviciu, coordonatori de substații;
- **Colaboratorilor externi și voluntarilor**, implicați ocazional sau permanent în activitatea SAJ Iași, în limita prevederilor contractuale și a regulamentelor interne.

Procedura reglementează, de asemenea, cadrul prin care se asigură prevenirea, semnalarea și gestionarea situațiilor cu potențial etic (dileme de comportament, riscuri de integritate, abateri de la normele de conduită), în conformitate cu legislația specifică domeniului sanitar, cu regulamentele interne și cu politicile instituționale de integritate.

3. Bază legală actualizată

- Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, republicată
- Ordinul Ministerului Sănătății nr. 1456/2023 privind normele de organizare a activității de consiliere și etică în instituțiile sanitare
- Legea nr. 46/2003 privind drepturile pacientului
- Legea nr. 7/2004 privind Codul de conduită al funcționarilor publici, republicată
- Codul de conduită etică al personalului contractual
- Codul administrativ (OUG nr. 57/2019)
- Regulamentele interne și Codul de etică al SAJ Iași

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI

4. Definiții

În sensul prezentei proceduri, următorii termeni sunt definiți astfel:

- **Consiliere etică:** reprezintă un proces formal, structurat și confidențial, prin care personalul instituției poate solicita sprijin profesional în vederea clarificării unor situații cu implicații morale, legale sau deontologice întâlnite în exercitarea atribuțiilor de serviciu. Consilierea etică are caracter preventiv și are ca scop susținerea angajaților în luarea unor decizii conforme cu valorile fundamentale ale profesiei, normele legale aplicabile și codul de conduită al instituției. Acest proces se derulează în afara mecanismelor disciplinare sau judiciare și nu implică judecăți de valoare ori sancțiuni.
- **Consilier de etică:** este persoana desemnată de conducerea instituției, în condițiile legislației în vigoare, care deține atribuții specifice privind promovarea culturii etice la nivel organizațional, oferirea de consiliere moral-profesională personalului, prevenirea și identificarea timpurie a riscurilor de abatere de la conduita profesională și de integritate, precum și formularea de recomandări etice către conducere. Consilierul de etică acționează independent, păstrând confidențialitatea identității persoanelor consiliate și a conținutului discuțiilor, și redactează rapoarte periodice privind activitatea desfășurată, fără a include date personale sau identificabile.
- **Dilemă etică:** situație profesională complexă în care angajatul se confruntă cu alegeri dificile privind conduita adecvată, în lipsa unei soluții clare sau în prezența unor reguli contradictorii. Poate implica tensiuni între valori personale și reguli instituționale, presiuni ierarhice sau conflicte de interese.
- **Integritate profesională:** ansamblul comportamentelor prin care personalul își exercită atribuțiile în mod onest, imparțial, responsabil și în conformitate cu principiile de etică profesională, fără a urmări obținerea de foloase necuvenite sau favoruri personale.
- **Conflict de interese:** situație în care interesul personal, familial, patrimonial sau de altă natură al unui angajat poate influența în mod neloial deciziile sau acțiunile luate în exercitarea atribuțiilor de serviciu. Consilierea etică include și sprijinirea personalului în recunoașterea, declararea și gestionarea transparentă a acestor situații.

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI

5. Responsabilități

Funcția	Responsabilități
Consilier de etică	Recepționează solicitările, acordă consiliere, asigură confidențialitatea, elaborează fișe de consiliere, propune soluții, redactează raportări.
Angajații SAJ	Pot solicita consiliere, participă voluntar, cooperează în mod confidențial.
Conducerea SAJ	Asigură cadrul logistic, sprijină implementarea recomandărilor, nu intervine în actul consilierii.

6.1. Inițierea consilierii etice

Consilierea etică poate fi inițiată prin oricare dintre următoarele modalități:

- **La solicitarea voluntară a unui angajat**, care identifică o situație de dilemă etică, potențial conflict de interese, presiune instituțională, încălcare a normelor de conduită sau orice alt aspect relevant pentru climatul etic organizațional;
- **La inițiativa consilierului de etică**, în urma identificării proactive a unor riscuri etice sau disfuncționalități comportamentale în cadrul colectivului, pe baza informațiilor publice sau a semnalărilor informale;
- **La propunerea conducerii executive** (manager, director medical etc.), exclusiv **cu acordul expres, prealabil și informat al persoanei vizate**, pentru a respecta caracterul voluntar și confidențial al consilierii.

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI

Canalele de contact permise sunt următoarele:

- E-mail intern, cu subiect specificat: „Confidențial – Etică”;
- Cerere scrisă depusă direct sau prin compartimentul secretariat;
- Comunicare telefonică directă;
- Solicitare verbală adresată consilierului în timpul programului de lucru.

6.2. Înregistrarea solicitării

La momentul primirii unei solicitări, consilierul de etică efectuează o înregistrare **non-nominală** în Registrul de consiliere etică, care are caracter **confidențial** și este gestionat în regim de protecție a datelor.

Înregistrarea cuprinde:

- **Cod unic de caz** (exemplu: CE/2025/04), generat cronologic;
- **Data solicitării**;
- **Categoria tematică** a speței (ex. conflict de interese, relații ierarhice tensionate, dileme morale în relația cu pacientul, utilizarea resurselor instituției etc.);
- **Modalitatea de contact/inițiere** (e-mail, întâlnire, telefon).

În această etapă **nu se colectează și nu se arhivează date de identificare personală**, în conformitate cu principiile de confidențialitate și protecția datelor.

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI

6.3. Organizarea întrevederii de consiliere

Consilierul de etică are obligația de a stabili o întrevedere cu solicitantul **în maximum 5 zile lucrătoare** de la data înregistrării solicitării, cu posibilitatea programării accelerate în cazurile urgente (ex. decizii imediate, presiuni ierarhice directe).

Întâlnirea are loc într-un spațiu dedicat, care trebuie să respecte următoarele condiții:

- **Asigurarea confidențialității conversației** (fără prezența altor persoane);
- **Confort psihologic** pentru persoana consiliată;
- **Securitate informațională** (fără înregistrări neautorizate sau documente expuse).

6.4. Desfășurarea consilierii

Pe durata întrevederii, consilierul de etică:

- Ascultă și documentează situația prezentată, fără a întrerupe fluxul narativ al solicitantului;
- Evaluează aspectele de etică profesională, în raport cu:
 - Codul de etică aplicabil instituției;
 - Regulamentele interne și fișa postului;
 - Legislația națională relevantă (Legea 95/2006, Codul administrativ, Legea 46/2003, etc.);
- Formulează **opinii etice orientative**, fără caracter decizional sau juridic, dar cu valoare de ghidaj profesional;
- Oferă **recomandări concrete și personalizate**, bazate pe bune practici, jurisprudență administrativă și experiențe comparabile;
- În cazurile complexe, poate recurge la **fișe de evaluare etică** sau la studii de caz anonimizate pentru sprijin decizional.

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI

6.5. Documentarea procesului de consiliere (opțional)

După caz, consilierul poate redacta o **Fișă de consiliere etică** (fără date de identificare personală), în scop intern, care să reflecte:

- Codul de caz și data întrevederii;
- Domeniul tematic al speței;
- Problemele ridicate și analiza etică;
- Recomandările formulate;
- Pașii propuși pentru prevenirea reapariției situației.

Fișa este semnată exclusiv de consilier și este arhivată **securizat**, conform normelor privind documentele sensibile și protecția datelor.

6.6. Monitorizare ulterioară (follow-up etic)

Pentru spețele cu impact pe termen mediu sau lung, consilierul de etică poate efectua o monitorizare ulterioară a cazului, prin:

- Discuții de urmărire cu persoana consiliată (numai cu acordul acesteia);
- Evaluarea gradului de aplicare a recomandărilor;
- Emiterea unor noi sugestii, adaptate la evoluția contextului profesional.

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI

7. Confidențialitate

Activitatea de consiliere etică se desfășoară cu respectarea strictă a principiului confidențialității, atât în ceea ce privește identitatea persoanei consiliate, cât și conținutul discuțiilor purtate.

Consilierul de etică are obligația de a păstra caracterul confidențial al informațiilor furnizate în cadrul întrevederilor, inclusiv după finalizarea consilierii, cu excepția situațiilor în care:

- există un **risc iminent pentru siguranța persoanei, a altor angajați sau a pacienților**;
- consilierea implică **aspecte de interes public major**, care impun informarea conducerii (ex. fapte grave de corupție, comportamente abuzive, încălcări sistematice ale legii);
- consilierul are o **obligație legală expresă de raportare** către alte instituții abilitate (ex. ANI, autorități de control, organe judiciare).

În toate cazurile, divulgarea de informații se face cu respectarea prevederilor legale privind protecția datelor cu caracter personal (Regulamentul UE 2016/679 - GDPR) și doar în limita necesară îndeplinirii obligațiilor instituționale.

Nicio persoană consiliată nu poate fi identificată sau expusă ca urmare a apelării la consilierul de etică, iar accesul la registrul etic și la fișele de consiliere este restricționat exclusiv consilierului desemnat.

8. Limitări ale consilierii etice

Activitatea consilierului de etică are caracter **consultativ și preventiv**, fără atribuții executive sau disciplinare. Prin urmare, consilierul:

- Nu este mediator autorizat;
- Nu poate soluționa conflicte de muncă;
- Nu are competența de a **dispune sancțiuni disciplinare**, reduceri de atribuții, modificări contractuale sau alte măsuri administrative asupra angajaților;
- Nu intervine în litigiile de muncă sau în conflictele de drepturi aflate pe rolul instanțelor judecătorești;

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI

- Adoptarea recomandărilor formulate – acestea au **caracter orientativ** și se bazează pe principii etice și bune practici organizaționale.

Consilierea etică nu substituie demersurile administrative, disciplinare sau legale aplicabile altor situații și nu exonerează personalul de răspunderea pentru propriile fapte.

9. Principii fundamentale ale consilierii etice

Activitatea de consiliere etică în cadrul SAJ Iași se desfășoară în conformitate cu următoarele principii fundamentale, care asigură un cadru sigur, echitabil și profesionist pentru toate persoanele beneficiare:

- **Confidențialitate deplină**

Informațiile și aspectele discutate în cadrul consilierii etice sunt tratate cu maximă discreție. Identitatea persoanei consiliate și conținutul consilierii nu sunt divulgate, cu excepția cazurilor reglementate legal. Confidențialitatea este esențială pentru construirea unui climat de încredere.

- **Voluntaritate și autonomie**

Participarea la procesul de consiliere etică este un act liber consimțit. Nicio persoană nu poate fi constrânsă să solicite, accepte sau continue consilierea. Beneficiarul are dreptul de a întrerupe procesul în orice moment, fără repercusiuni.

- **Neutralitate și imparțialitate**

Consilierul de etică acționează fără prejudecăți, interese personale sau influențe externe. Acesta nu favorizează nicio parte și nu impune soluții, ci facilitează o analiză obiectivă și echilibrată a situației etice.

- **Respectarea legislației și eticii profesionale**

Consilierea se fundamentează pe cadrul legal aplicabil (legi, ordine, reglementări), precum și pe codurile de etică profesională din domeniul sanitar și din administrația publică. Recomandările formulate sunt în acord cu principiile statului de drept și ale responsabilității profesionale.

- **Nediscriminare și empatie**

Toate persoanele care solicită consiliere sunt tratate cu respect egal, indiferent de funcție, statut

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI

profesional, sex, vârstă, etnie, opinie sau alte caracteristici personale. Abordarea este centrată pe persoană și adaptată nevoilor sale individuale, într-un climat empatic și suportiv.

- **Protejarea integrității profesionale**

Consilierea are ca obiectiv sprijinirea angajatului în păstrarea și consolidarea integrității profesionale, evitarea deciziilor riscante sau conflictuale, precum și prevenirea expunerii la situații care pot compromite conduita profesională.

10. Raportare și arhivare

Consilierul de etică are obligația de a menține o evidență actualizată a activității desfășurate, în format **ne-nominal**, centralizat în:

- **Registrul de consiliere etică** – document intern confidențial care conține: codurile de caz, data solicitării, canalul de inițiere, domeniul tematic și tipul intervenției (informare, consiliere, follow-up etc.);
- **Fișele de consiliere etică** – redactate opțional pentru cazurile care necesită documentare, fără date personale sau de identificare, arhivate în mod securizat.

La finalul fiecărui an calendaristic, consilierul de etică întocmește și transmite conducerii SAJ Iași un **Raport anual privind activitatea etică**, care conține:

- Numărul total de cazuri consiliate;
- Repartizarea tematică a solicitărilor (ex. conflicte de interese, relații ierarhice, dileme profesionale);
- Măsurile de prevenție recomandate;
- Observații privind vulnerabilitățile organizaționale identificate;
- Propuneri de îmbunătățire a cadrului etic instituțional.

Raportul nu conține date personale și nu face trimitere la identitatea persoanelor consiliate. Fișele de consiliere și registrul se păstrează în arhiva internă a consilierului, securizat, pentru o perioadă de minimum **3 ani**, în conformitate cu legislația privind arhivarea documentelor administrative și GDPR.

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI

11. Documente suport

- Formular solicitare consiliere (opțional) – Anexa 1
- Fișă de consiliere etică – Anexa 2
- Registru etic – Anexa 3
- Model raport anual – Anexa 4

12. Revizuire

Procedura se revizuieste ori de câte ori apar modificări legislative relevante ori la solicitarea auditului intern sau a conducerii executive.

13. Istoric revizii

Nr. revizie	Data	Descriere modificare	Responsabil
0	2017	Versiune inițială – 7761/18.12.2017	Consilier etic
1	2025	Revizie completă: actualizare legislativă, structurare profesională, completare anexe	Consilier etic

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL
SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI

Anexa 1 – Formular solicitare consiliere etică (opțional)

Serviciul de Ambulanță Județean Iași

Formular de solicitare a consilierii etice (completare opțională)

Solicitant:

Funcția:

Compartiment/Serviciu:

Data solicitării:

Canal utilizat: ☐ E-mail ☐ Telefon ☐ Întâlnire directă ☐ Altul:

Scurtă descriere a situației / dilemei etice:

.....
.....
.....

Semnătura solicitantului (opțional):

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL
SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI**

Anexa 2 – Fișă de consiliere etică

Serviciul de Ambulanță Județean Iași

Fișă de consiliere etică

(Completată de consilierul de etică)

Cod caz: CE/___/___

Data consilierii:

Mod inițiere: ☐ Voluntar ☐ Inițiativă consilier ☐ Propunere conducere (cu acord)

Domeniul situației:

☐ Conduită profesională

☐ Conflict de interese

☐ Relații de muncă

☐ Presiuni instituționale

☐ Altul:

Descriere generală a cazului:

.....
.....

Recomandări oferite de consilierul de etică:

.....
.....

Măsurile de monitorizare ulterioară (dacă e cazul):

.....

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND CONSILIEREA ETICĂ ÎN CADRUL
SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ JUDEȚEAN IAȘI**

Anexa 3 – Registru etic

Nume consilier etic:

Semnătură:

Serviciul de Ambulanță Județean Iași

Registru de evidență a activității de consiliere etică

Cod caz	Data consilierii	Domeniul situației	Mod inițiere	Observații
CE		Conduită profesională	Solicitare voluntară	Recomandări oferite verbal
CE		Conflict de interese	Inițiativă consilier	Necesită monitorizare
CE		Relații de muncă	Propunere conducere (acord)	Rezolvat fără escaladare