



CODUL ETIC AL ASOCIATIEI COALITIEI ORGANIZATIILOR PACIENTILOR CU AFECTIUNI CRONICE DIN ROMANIA (COPAC)

Viziunea COPAC: O lume în care mișcarea pacienților este puternică și influentă pentru dezvoltarea unui sistem medical și social axat pe nevoile reale ale pacienților.

Misiunea COPAC: Susține dezvoltarea capacității organizațiilor de pacienți de a acționa unitar și eficient pentru apărarea și promovarea drepturilor pacienților.

Valori:

1. UNITATE
2. IMPLICARE ȘI ACȚIUNE
3. RESPONSABILITATE
4. TRANSPARENȚĂ
5. PROFESIONALISM

CAPITOL I DISPOZIȚII GENERALE

Art.1 Prezentul cod etic se aplică asociației COPAC și organizațiilor membre.

Art.2 Codul etic reprezintă un set de reguli care reflectă principiile generale de conduită profesională aplicabile în relația cu beneficiarii și partenerii asociației.

Art.3 Codul etic se bazează pe un set de valori și norme etice fundamentale și se referă la relațiile între: personalul angajat, personal și beneficiari, precum și personal și reprezentanții altor instituții și ai societății civile.

Art.4 Scopul codului etic este:

- a) De a identifica valorile morale fundamentale care stau la baza misiunii asociațiilor de pacienți;
- b) De a stabili normele generale de conduită în desfășurarea activității asociațiilor de pacienți;
- c) De a stabili un set de responsabilități în desfășurarea activității asociației;
- d) De a fi folosit ca un instrument în rezolvarea conflictelor de natură etică.

CAPITOLUL II VALORI ȘI PRINCIPII ETICE APLICATE ÎN CADRUL FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE, SOCIO – MEDICALE, etc.

Art.5 Valorile și principiile etice care stau la baza prezentului cod etic:

A. Valori:

(1) Egalitatea de șanse

Toate persoanele beneficiază de oportunități egale cu privire la accesul la serviciile sociale, socio-medicale oferite de asociație și de tratament egal prin eliminarea oricăror forme de discriminare.

(2) Libertatea de alegere

Fiecărei persoane îi este respectată alegerea făcută privind serviciul social ce răspunde nevoii sale sociale.

(3) Transparență și participarea în acordarea serviciilor sociale

Fiecare persoană are acces la informațiile privind drepturile fundamentale și legale de asistență socială, socio-medicală, precum și posibilitatea de alegere a serviciilor sociale care corespund nevoilor sale personale. Potențialii beneficiari sunt încurajați și sprijiniți pentru a fi parte integrată în planificarea și furnizarea serviciilor oferite de asociație.

(4) Confidențialitatea

Asociația ia măsurile necesare și rezonabile, astfel încât informațiile care privesc beneficiarul să nu fie divulgate sau făcute publice fără acordul persoanei în cauză.

(5) Demnitatea umană

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

B. Principii:

(1) Universalitate

Fiecare membru al asociației are dreptul să acceseze serviciile sociale oferite de asociație.

(2) Obiectivitate și imparțialitate

În acordarea serviciilor se va păstra o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură.

(3) Eficiență și eficacitate

În acordarea serviciilor se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea situației de criză în care se găsește solicitantul, păstrându-se următoarele caracteristici: calitative, cantitativ adecvate și pe o perioadă de timp adecvată.

(4) Abordarea integrată în furnizarea de servicii sociale/ socio-medicale

Acordarea de servicii sociale se va baza pe o evaluare completă și complexă (unde este cazul) a nevoilor solicitanților și intervenția asupra tuturor aspectelor problemei de rezolvat.

(5) Proximitate în furnizarea de servicii sociale

Serviciile sociale/socio-medicale acordate vor fi adaptate nevoilor membrilor comunității și la îndemâna acestora.

(6) Cooperare și parteneriat

Serviciile sociale/socio-medicale se acordă în parteneriat și cooperând cu ceilalți furnizori de servicii sociale. Se va recomanda transferul beneficiarului atunci când situația o impune, către alte servicii sociale (primare sau specializate).

(7) Orientarea pe rezultate

Asociația are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite.

(8) Îmbunătățirea continuă a calității

Asociația se concentrează pe îmbunătățirea continuă a serviciilor sociale și pe eficientizarea resurselor disponibile.

CAPITOLUL III

RELAȚII CARACTERISTICE ACORDĂRII SERVICIILOR SOCIALE

Art.6 Relațiile abordate prin prezentul cod sunt cele privind

(1) Relația beneficiar – personal angajat/voluntar are următoarele caracteristici:

- a) corectă;
- b) completă;
- c) adaptată;
- d) operativă;
- e) competentă;
- f) contractuală;
- g) bazată pe nevoile și dorințele beneficiarului;
- h) neutră/imparțială;
- i) participativă;
- j) confidențială.

(2) Relația dintre colegi are următoarele caracteristici:

- a) cooperare;
- b) susținere reciprocă;
- c) respect reciproc;
- d) folosirea unui limbaj adecvat și decent;
- e) sinceritate și corectitudine;
- f) deschidere la sugestiile colegilor, maleabilitate și flexibilitate;
- g) comportament competitiv loial;
- h) atitudine conciliantă.

(3) Relația între angajați/voluntari și reprezentanți ai altor instituții sau ai societății civile are următoarele caracteristici:

- a) loialitate față de asociație;
- b) confidențialitate;
- c) evitarea folosirii imaginii asociației în interes personal;
- d) evitarea denigrării asociației sau colegilor;
- e) promovarea imaginii asociației în sens pozitiv și corect;
- f) corectitudine;
- g) respect și atitudine conciliantă.

CAPITOLUL IV

NORME GENERALE DE CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Art.7 În relația beneficiar – personal angajat/voluntar se vor aborda următoarele norme generale de conduit:

- a) personalul trebuie să fie bine pregătit din punct de vedere profesional;
- b) angajații își vor adapta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile beneficiarului;
- c) angajații vor furniza informații obiective, centrate pe problema clientului și vor comunica ceea ce beneficiarul trebuie să știe, nu cu ceea ce ar dori să audă;
- d) în vederea abordării comprehensive a problemei, personalul își va construi relații cu profesioniști din diverse domenii de activitate;
- e) personalul va prezenta beneficiarului toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile;
- f) serviciile trebuie să fie adaptate în funcție de nevoile beneficiarului;
- g) serviciile se vor realiza de către mai mulți profesioniști, în funcție de competențele acestora și nevoile clienților;
- h) între părți se va încheia un contract în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora precum și

sanctiunile în cazul nerespectării contractului;

- i) personalul asociației trebuie să facă o analiză corectă, obiectivă a nevoilor și problemelor beneficiarului;
- j) echipa multidisciplinară va alege strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor cu care se confruntă beneficiarul;
- k) angajații nu vor face discriminări pe bază de: sex, religie, rasă, etnie, apartenență profesională, orientare politică sau sexuală și venituri;
- l) angajații vor evita transpunerea în starea emoțională a beneficiarului;
- m) angajații nu se vor implica în relații sentimentale cu clienții;
- n) angajații/voluntarii nu vor folosi informațiile obținute în timpul consilierii în scop personal;
- o) angajații/voluntarii nu vor influența beneficiarul în orientarea politică, religioasă, sexuală sau de altă natură;
- p) beneficiarul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalității de acțiune dorite, în urma prezentării opțiunilor de către personalul asociației;
- q) angajații/voluntarii nu vor impune o decizie luată de către ei beneficiarului;
- r) angajații/voluntarii vor pune interesul beneficiarilor mai presus de interesul lor;
- s) angajații/voluntarii implică beneficiarii și partenerii în întreg procesul de organizare și dezvoltare a serviciilor sociale furnizate;
- t) beneficiarii și personalul sunt informați constant asupra procedurilor de participare a beneficiarilor în cadrul furnizării de servicii.

Art.8 În relația dintre colegi se vor aborda următoarele norme generale de conduită:

(1) Între colegi trebuie să existe o relație de cooperare și susținere reciprocă:

- a) asociația are scopuri și obiective comune la realizarea cărora contribuie tot personalul angajat/voluntar;
- b) mobilizarea și implicarea tuturor angajaților sau voluntarilor în vederea realizării obiectivelor asociației;
- c) în cadrul serviciilor furnizate se pune accent pe o viziune multidisciplinară, fiind necesară o permanentă comunicare și un transfer de date între colegi;
- d) colegii vor depune eforturi comune pentru realizarea unei comunicări eficiente prin transferul de informații, implicarea în identificarea și soluționarea problemelor.

(2) Relația între colegi se va baza pe respect reciproc:

- a) nemulțumirile apărute între colegi vor fi exprimate direct și imediat;
- b) fiecare dintre colegi are dreptul de a-i fi respectată opinia;
- c) în cazul unui conflict fiecare are dreptul să-și expună și să-și susțină punctul de vedere;
- d) conflictele personale nu vor afecta relațiile de colegialitate și profesionale.

(3) În relațiile dintre colegi se va folosi un limbaj adecvat și decent:

- a) se va evita utilizarea injuriilor, cuvintelor calomnioase, expresiilor tendențioase și vulgare, precum și a gesturilor inadecvate în relațiile de colegialitate sau în fața clienților.

(4) Sinceritate și corectitudine:

- a) se va evita denigrarea și calomnierea cu bună știință a colegilor;
- b) se va evita dezvăluirea unor aspecte din viața privată/personală a colegilor care ar putea prejudicia imaginea acestora;
- c) opiniile exprimate vor fi conforme cu realitatea.

(5) Deschidere la sugestiile colegilor, maleabilitate, flexibilitate și atitudine conciliantă:

- a) colegii vor ține cont de limitele profesionale ale fiecăruia și vor lua în considerare opiniile celorlalți

profesioniști;

b) deciziile se iau prin consens;

c) se vor depune eforturi pentru evitarea conflictelor în relațiile de serviciu;

d) în cazul unui conflict va exista o a treia persoană care va media conflictul, fie aleasă de cele două părți, fie superiorul ierarhic;

e) se va cultiva spiritul de echipă printr-o bună comunicare, împărtășirea de experiență și respect.

(6) Comportament competitiv loial:

a) în activitatea desfășurată colegii se vor baza pe promovarea propriilor calități și merite profesionale și nu pe evidențierea defectelor celorlalți.

Art.9 În relația angajat/voluntar – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile se vor respecta următoarele norme generale de conduită:

(1) Loialitatea față de asociație prin:

a) obligația angajaților/voluntarilor de a apăra prestigiul asociației;

b) abținerea de la orice act sau fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor asociației;

c) interzicerea oricăror aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile în care asociația are calitatea de parte.

(2) Confidențialitate:

a) angajaților le este interzisă dezvăluirea unor informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege;

b) angajaților le este interzisă dezvăluirea informațiilor la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile asociației sau ale unor colegi, precum și ale persoanelor fizice sau juridice;

c) informațiile cu privire la datele personale vor fi dezvăluite numai cu acordul persoanelor în cauză.

(3) Evitarea folosirii imaginii asociației în interes personal:

a) angajații sau voluntarii nu vor folosi imaginea asociației în scopul obținerii unor avantaje materiale sau de altă natură;

b) în cazul participării la activități sau dezbateri publice, ca reprezentanți ai asociației, angajații vor face cunoscut acest lucru și vor respecta limitele recomandărilor primite din partea asociației.

(4) Evitarea denigrării asociației sau colegilor și promovarea unei imagini pozitive și corecte a asociației:

a) angajații vor evita exprimarea publică a unor aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu politicile, strategiile, proiectele și activitatea desfășurată la nivelul asociației.

(6) Corectitudine:

a) în reprezentarea asociației în fața altor persoane și instituții angajații/voluntarii vor fi de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor asociației.

(7) Respect și atitudine conciliantă:

a) angajații vor respecta libertatea opiniilor și nu se vor lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate;

b) angajații vor evita pe cât posibil declanșarea unor conflicte în relația cu reprezentanți ai altor instituții sau ai societății civile;

c) în cazul apariției unor conflicte inevitabile se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea lor pe cale amiabilă, inclusiv prin mediere;

CAPITOLUL V

RESPONSABILITĂȚI, MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI SOLUȚIONARE A

RECLAMAȚIILOR

Art.10 Prezentul cod etic are la bază Statutul Asociației, Statutul asistenților sociali și legislația în vigoare privind furnizarea serviciilor sociale.

Art.11 Încălcarea normelor prezentului cod de conduită atrage răspunderea disciplinară conform actelor normative mai sus menționate.

Art.12 Încălcarea normelor prezentului cod de conduită atrage răspunderea disciplinară în cazul în care angajații creează prejudicii persoanelor fizice sau juridice.

Art.13 Procedura și modul de sesizare și soluționare a reclamațiilor:

(1) Sesizarea, în scris sau verbală, a oricăror aspecte negative legate de serviciile sociale acordate în cadrul asociației, se face conform unei proceduri anterior stabilite.

(2) Sesizarea se face pe următoarele căi:

a) verbal;

b) în scris, la sediul asociației.

(3) Sesizarea se înregistrează în registrul de sugestii.

(4) Sesizarea se soluționează pe căile prevăzute de legile specifice în vigoare.

(5) Termenul de soluționare este de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării sesizării, timp în care reclamantului i se va comunica răspunsul scris sau verbal în legătură cu problema sesizată.

(6) În răspunsul dat, în urma sesizării, va fi menționată și modalitatea de contestare a acestuia.

CAPITOLUL VI

COLABORAREA CU INDUSTRIA FARMACEUTICA

Pentru a asigura desfășurarea relațiilor dintre industria farmaceutică și organizațiile de pacienți într-o manieră etică și transparentă, EFPIA a adoptat Codul de Practică al EFPIA privind relațiile dintre industria farmaceutică și organizațiile de pacienți. Deoarece de la 1 ianuarie 2007 România a devenit membră a Uniunii Europene și pentru a aplica aceleași standarde etice ridicate în relațiile cu organizațiile de pacienți, considerăm că este obligatoriu ca și în România să se pună în practică norme de conduită similar cu cel aplicat în țările UE. Ca atare, codul de Practică al organizației noastre în relația cu industria farmaceutică va reprezenta referința după care se va aprecia dacă practicile în colaborarea cu organizațiile de pacienți se conformează sau nu standardelor etice acceptabile.

Acest Cod se bazează pe următoarele principii pe care EFPIA, împreună cu organizațiile paneuropene de pacienți, le-au actualizat în Septembrie 2006:

Art.14 Organizația noastră se va asigura că îi este respectată independența, din punctul de vedere al opțiunilor politice, al politicilor și al activităților organizate.

Art.15 Toate parteneriatele dintre organizația de pacienți și industria farmaceutică se vor baza pe respect reciproc, deciziile fiecărui partener având valoare egală.

Art.16 Industria farmaceutică nu va solicita, iar organizațiile de pacienți nu își vor asuma promovarea unui anumit medicament care se eliberează numai pe bază de prescripție medicală.

Art.17 Obiectivele și domeniul oricărui parteneriat vor fi transparente. Sprijinul financiar și nefinanciar oferit de industria farmaceutică va fi făcut întotdeauna cunoscut în mod clar.

Art.18 Industria farmaceutică acceptă finanțarea pe scară largă a organizațiilor de pacienți din surse multiple.

Art.19 Finanțarea din partea companiilor farmaceutice pentru costurile de funcționare ale asociației de pacienți trebuie să fie întotdeauna necondiționată. Pentru evitarea conflictului de interese și pentru garantarea independenței acestor fonduri trebuie diversificate din cât mai multe surse și echilibrate cât de mult posibil.

DISPOZIȚII FINALE

Art.20 Pentru informarea beneficiarilor se va afișa prezentul cod etic într-un loc vizibil și va fi făcut cunoscut celor interesați prin diverse mijloace de informare.

Art.21 Prezentul cod de conduită intră în vigoare la data de 01.03.2013