

PLAN SECTORIAL
de acțiuni anticorupție în domeniul sănătății și asigurării obligatorii
de asistență medicală pentru anii 2018-2020

I. DESCRIEREA PROBLEMELOR

1. În sectorul sănătății corupția ia multiple forme, cum sînt: distorsiuni în procesul de procurare a serviciilor medicale, proces mai puțin structurat de stabilire a priorităților în sectorul sanitar, alocare necorespunzătoare a resurselor financiare limitate, plăți neformale pentru serviciile medicale din cadrul sistemului de asigurări obligatorii de asistență medicală, utilizarea necorespunzătoare a dispozitivelor medicale și a infrastructurii instituțiilor medico-sanitare, prescrierea abuzivă și aplicarea necorespunzătoare a medicamentelor, a dispozitivelor medicale și a investigațiilor medicale, relațiile financiare ilegale între personalul medical și farmacii, care produc lezarea dreptului cetățenilor la servicii de sănătate, reducerea accesului la serviciile medicale necesare populației și utilizarea mai puțin eficientă a resurselor financiare publice.

2. Riscurile specifice acțiunilor de corupție în sistemul sănătății sînt prezente la următoarele niveluri:

1) *la nivel de sistem* – lacune în reglementare, monitorizare sau lipsă de proceduri, mecanisme și instrumente de aplicare a prevederilor unor legi etc.;

2) *la nivel de management instituțional* – organizare insuficientă și/sau frauduloasă în ceea ce privește procesul de prestare a serviciilor și gestionare a resurselor în cadrul instituției, lipsă de reglementări și proceduri interne/instituționale;

3) *la nivel de relații interumane, profesionale* – relații neetice și/sau conflicte de interese între lucrătorii medicali, medici – companii farmaceutice, medici – instituții private și relații neetice la nivel de lucrător medical – pacienți.

3. Cauzele problemei

1) Lipsa transparenței sau transparență redusă. Se constată o transparență redusă a deciziilor și documentelor emise, precum și în gestionarea finanțelor și activității economice a instituțiilor medicale; lipsa transparenței în stabilirea costurilor serviciilor medicale. În cadrul fondurilor asigurării obligatorii de asistență medicală, procesul de contractare a prestatorilor de servicii medicale și farmaceutice nu este pe deplin transparent. Nu este asigurată transparența formării prețurilor de achiziție a bunurilor și a celor în domeniul farmaceutic. Se constată neclaritate în metodologia creării prețurilor achitate din mijloace publice către parteneriatul public privat. Frecvent, în procesul de elaborare a documentelor de politici și actelor normative nu sînt implicate instituțiile/structurile din afara sistemului, doar cele direct subordonate, iar de propunerile venite din spațiul public nu se ține cont. Deseori, reformele anunțate se produc fără consultații largi, iar deciziile nu sînt întotdeauna fundamentate de evidențe.

Nu este dezvoltat și aplicat un sistem funcțional transparent de monitorizare a realizării contractelor de achiziții publice pentru medicamente și dispozitive medicale. Rezultatele licitațiilor nu sînt sistematic publicate pe pagina web oficială a autorității publice responsabile în format standard (denumirea comună internațională, doza, forma farmaceutică, prețul unitar, prețul de ambalaj cu și fără TVA, producătorul/țara, furnizorul, condițiile de livrare codificate etc.) pentru toate licitațiile, indiferent de solicitant și sursa de finanțare. Informațiile publice referitoare la procedura de autorizare a medicamentelor sînt foarte modeste și nestructurate, informațiile publice despre ședințele și deciziile Comisiei Medicamentului (agenda și procesele-verbale) lipsesc, iar declarațiile conflictelor de interese ale membrilor Comisiei Medicamentului nu sînt publicate.

Nu există un sistem de comparare a prețurilor medicamentelor procurate din banii publici în cadrul sistemului de achiziții publice cu prețurile pentru aceleași denumiri comune internaționale înregistrate de sursele internaționale de referință (Ghidul internațional pentru indicatorii prețurilor la medicamente (International Drug Price Indicator Guide) al Management Sciences for Health's Center for Pharmaceutical Management (MSH)).

2) Situațiile de instabilitate politică și bugetară ce duc la întârzierea calendarului bugetar nu sînt prevăzute în documentele strategice ale Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și ale Companiei Naționale de Asigurări în Medicină, astfel se constată lipsa unor proceduri de

gestiune a crizelor bugetare. Lipsa de finanțare și aprovizionare a instituțiilor medico-sanitare publice duce la impunerea plăților din partea pacienților și incapacitatea instituțiilor de a furniza servicii medicale de calitate.

3) Procesul de contractare a prestatorilor de servicii medicale de către Compania Națională de Asigurări în Medicină nu este pe deplin transparent. Procedurile și mecanismele de contractare pentru unele tipuri de asistență medicală nu se axează pe rezultatele activității prestatorului de servicii medicale, raportare a serviciilor medicale și protecția drepturilor persoanelor asigurate. Informația plasată pe pagina web oficială a Companiei Naționale de Asigurări în Medicină privind contractarea prestatorilor și a serviciilor medicale este incompletă și nu este ușor de identificat în cadrul acesteia

(<http://cnam.md/httpdocs/editorDir/file/doc/2018/Lista%20institu%C5%A3iilor%20medico-sanitare%20contractate%20de%20CNAM%20C3%AEEn%20anul%202018.pdf>)

4) Lipsa unui sistem de monitorizare a integrității instituțiilor și angajaților sistemului sănătății. Nu au fost dezvoltate instrumente de aplicare a Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 192/2017, și nu sînt clar definite structurile și modalitatea de monitorizare a prevederilor acestui Cod (cine și cum). Dacă nu există structură (comisie/structură disciplinară) care să monitorizeze acest domeniu, acesta este lăsat doar pe seama managerilor instituțiilor, care pînă la urmă este ignorat sau realizat formal, prin acțiuni fictive sau neeficiente. Comitetele de etică instituționale nu au o reglementare clară a rolului lor în instituții. Se constată lipsa unor proceduri imparțiale de monitorizare a satisfacției pacientului. Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților este subiectivă, este efectuată în condiții în care se poate presupune influențarea respondenților. Nu este bine asigurată informarea beneficiarilor cu privire la modalitatea de a-și manifesta nemulțumirea. Astfel, nu pot fi întotdeauna monitorizate actele de corupție, cum ar fi: condiționarea actului medical, plățile informale solicitate de la pacient, extorcarea de bani de la pacient printratamentele excesive și neargumentate, intervențiile neargumentate etc.

5) Procesul de evaluare și acreditare a instituțiilor medicale pare a fi de multe ori superficial și cu posibile condiții favorizante pentru realizarea unor plăți informale. Evaluarea în scop de acreditare a instituțiilor medico-sanitare se face de către Agenția Națională pentru Sănătate Publică și durează nu mai mult de 2 zile pentru o instituție, ceea ce este insuficient pentru evaluarea minuțioasă a instituțiilor de o capacitate mare, cu o distanță de amplasare și rază de deservire mai extinsă. Sînt raportate cazuri de către medici că atunci cînd instituția trebuie să fie supusă procedurii de acreditare (o dată la 5 ani), managerul solicită angajaților anumite sume de bani pentru pregătirea instituției pentru acreditare. Aceasta se datorează faptului că sursa de acoperire a cheltuielilor de evaluare nu este indicată expres în cadrul normativ ce reglementează stabilirea taxelor pentru evaluarea și acreditarea în sănătate. Totodată, sînt cazuri de finanțare a instituțiilor medicale de către Compania Națională de Asigurări în Medicină fără ca acestea să dețină certificat de acreditate, ceea ce contravine cadrului legal din domeniu.

6) Nu se respectă principiul angajării în bază de merit și integritate profesională. Angajările în anumite funcții, în special în posturi de conducere, se realizează după criteriu politic (apartenență de partid). În același timp, apartenența de partid înseamnă plată de cotizații și contribuții, ceea ce condiționează direct ocuparea unui post managerial. Este prezent nepotismul la angajare și promovare (nerespectarea Legii nr. 82/2017 art. 12 – restricții în ierarhie). Sînt promovate persoane în relație de rudenie cu managerul (soț/soție, copii, nepoți, cumetri etc.).

7) Nu sînt clare mecanismele/instrumentele de declarare și monitorizare a conflictelor de interese. Sînt menționate cazuri cînd medicul este angajat concomitent în sectorul public și cel privat și refuză intenționat prestarea unor servicii pacientului în instituția publică, direcționîndu-l la cabinetul său privat, sau cînd există o legătură directă și interese financiare dintre un medic și un cabinet privat de investigații (ex.: USG) ori un laborator privat care oferă anumite avantaje pentru numărul de pacienți îndreptați la investigații.

Nu sînt publicate declarațiile conflictelor de interese ale membrilor Comisiei Medicamentului, listele experților antrenați în evaluarea dosarelor și CV-urile. Nu sînt publicate rapoartele de evaluare a dosarelor pentru medicamentele autorizate.

În domeniul farmaceutic nu sînt clare normele legale ce reglementează relațiile dintre lucrătorii medicali și reprezentanții companiilor farmaceutice. Nu există reglementări referitoare la primirea/oferirea mostrelor gratuite de produse farmaceutice sau orice alte bunuri de la reprezentanții de marketing-ul farmaceutic, precum și obligația de raportare de către lucrătorii medicali a posibilelor conflicte de interese, inclusiv orice cadouri sau relații cu companiile farmaceutice și/sau reprezentanții acestora. De asemenea, nu există reglementări pentru producătorii/distribuitorii de produse farmaceutice de a raporta relațiile acestora cu fiecare lucrător medical.

8) Gradul scăzut de informare/cunoștințe a populației despre drepturile și obligațiile beneficiarilor fondurilor asigurării obligatorii de asistență medicală. Persoanele asigurate nu își cunosc drepturile și obligațiile în fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală, prin urmare apare o problemă majoră în cadrul sistemului de sănătate – plățile neformale – sumele plătite de către pacienți medicilor sau altui personal medical, în schimbul unor servicii care sînt acoperite de fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală.

Informația oferită pacienților despre prețurile pentru medicamentele compensate și despre condițiile pentru a beneficia de acestea, în cadrul asigurării obligatorii de asistență medicală, nu este exhaustivă. Publicarea pe pagina-web oficială a Companiei Naționale de Asigurări în Medicină doar a Listei medicamentelor compensate din fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală, aprobată prin Ordinul comun al Ministerului Sănătății și Companiei Naționale de Asigurări în Medicină Nr. 492/139 din 22/2013, este insuficientă și, respectiv, pacientul nu este informat.

9) Condiții favorizante pentru realizarea plăților informale. Consultațiile pacienților în incinta spitalelor la nivel de înțelegeri individuale cu medicul, de către catedrele universitare, prezența medicului invitat la naștere, atunci cînd acesta nu este la serviciu – sînt situații care favorizează plata neformală din partea pacienților. Nu este reglementată noțiunea de cadouri și mulțumiri în contextul actului medical. Salariile modeste din sistemul de sănătate condiționează obișnuința lucrătorilor medicali de a primi „mulțumiri” pentru serviciile oferite în mod particular.

De asemenea, obișnuința pacienților de a „mulțumi” personalul medical sau de a căuta căi mai scurte cînd trebuie să acceadă la servicii de sănătate și, astfel, ajung la doctor/spital prin recomandări sau sunete de la cumătri/nași/vecini/etc. Problema se manifestă și prin posibilitatea coruperii persoanelor implicate în oferirea neargumentată a gradului de dizabilitate, a concediilor de boală de lungă durată. Sînt menționate și cazuri cînd persoanele sînt plecate chiar peste hotare la muncă, dar în țară le este plătită indemnizația pentru dizabilitate sau pentru incapacitate temporară de muncă.

10) Gradul scăzut de echitate și transparență în procedura de selecție a persoanelor pentru tratamente costisitoare. Includerea în liste de așteptare a pacienților pentru intervenții costisitoare cum ar fi: intervenții chirurgicale pe cord, protezare de cap de femur (șold), fertilizarea in vitro etc., determină riscul corupției celor care vor decide asupra selecției persoanelor incluse în aceste programe. De exemplu, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale a declarat că, anual, din cadrul fondurilor asigurării obligatorii de asistență medicală, 100 de femei vor beneficia de fertilizate in vitro, cererea pentru acest tip de serviciu este de peste 3 mii de cupluri.

11) Relații informale stabilite cu administrația instituției în realizarea studiilor clinice. Se determină lipsa unei reglementări clare cu privire la beneficiul instituției în efectuarea studiilor clinice, nu există un cadru normativ clar ce ar stabili relația dintre instituția medicală/manager și Serviciul evaluare a testărilor clinice medicamente. De multe ori, există contracte directe dintre serviciu și manager, care rămîn confidențiale cu privire la anumite plăți.

12) Insuficiența bazei materiale a instituțiilor spitalicești. Sînt determinate frecvent situații cînd, la nivel de autorități centrale, se declară publică instituțiile medicale sînt asigurate pe deplin cu toate cele necesare. În același timp, managerii limitează accesul medicilor la medicamente și consumabile, motivînd lipsa sau cantitatea insuficientă a acestora. Respectiv, se manifestă riscuri pentru achiziționarea bunurilor din contul pacienților.

Totodată, nu este desemnată o agenție responsabilă de gestionarea centralizată a patrimoniului spitalelor, lipsesc informații exhaustive despre starea, necesitățile și eventualele riscuri, cu care

instituțiile medicale s-ar putea confrunța. Deși, în dosarul prezentat Comisiei de evaluare și acreditare în sănătate este prezentat planul de dezvoltare strategică și planul de management al riscurilor, lipsește o abordare sistemică referitoare la asigurarea bazei materiale a acestor instituții, aceasta este lăsată pe seama fiecărui manager, ceea ce pot avea loc acțiuni frauduloase. Sînt frecvente relații neformale cu firme farmaceutice și promovarea intereselor unui producător anume cu beneficii personale din volumul vânzărilor unor medicamente anumite în unele farmacii.

4. Autoritățile au identificat și stabilit următoarele necesități de implementare și perfecționare a măsurilor de asigurare a integrității instituționale, după cum urmează:

1) necesitatea cultivării și consolidării în continuare a climatului de integritate instituțională prin:

a) educarea intoleranței angajaților din domeniul sănătății și asigurării obligatorii de asistență medicală față de incidentele de integritate;

b) promovarea mecanismului avertizorilor de integritate și a măsurilor de protejare a acestora;

c) fortificarea mecanismului de control/sanționare a celor care nu denunță manifestările de corupție sau influențele necorespunzătoare la care sînt supuși;

2) pregătirea angajaților privind integritatea instituțională, managementul riscurilor de corupție, regimul de incompatibilități și restricții, declararea intereselor personale și a cadourilor prin:

a) elaborarea actelor departamentale privind reglementarea regimului juridic de implementare a mecanismului de declarare a cadourilor, conflictelor de interese, influențelor necorespunzătoare, avertizărilor de integritate, registrul riscurilor, inclusiv instituirea registrelor de declarare a măsurilor invocate mai sus;

b) desemnarea persoanelor responsabile din cadrul instituției de gestionare a mecanismelor de asigurare a integrității instituționale;

c) informarea/instruirea angajaților din cadrul instituției privind respectarea și implementarea cerințelor/măsurilor de asigurare a integrității instituționale;

d) monitorizarea continuă a respectării măsurilor de asigurare în procesul de angajare și promovare în funcție, pe bază de merit și integritate profesională.

3) la compartimentul de recrutare și angajare a persoanelor, este necesară monitorizarea continuă a respectării măsurilor de asigurare în procesul de angajare și promovare în funcție pe bază de merit și integritate profesională.

4) la compartimentul ce vizează transparența formării prețurilor în domeniul farmaceutic se impune necesitatea îmbunătățirii cadrului legal existent referitor la înregistrarea în termen a prețurilor de producător, excluderea barierelor birocratice, precum și mecanismul de înregistrare a prețului de producător la medicamentele, atât pentru cele autohtone, cît și pentru medicamentele de import, angajamente stabilite în Planul de acțiuni pe anul 2016 pentru soluționarea unor probleme identificate în domeniul medicamentului și activității farmaceutice, aprobat prin Dispoziția Guvernului nr. 29-d/2016.

II. OBIECTIVUL PLANULUI SECTORIAL

Îmbunătățirea accesului populației Republicii Moldova la servicii de sănătate, a calității serviciilor prestate de instituțiile medicale și eficienței utilizării resurselor financiare publice, inclusiv ale fondurilor asigurării obligatorii de asistență medicală, prin asigurarea unui proces decizional transparent, receptiv, riguros, incluziv și participativ în cadrul autorităților și instituțiilor din sistemul sănătății, prin îmbunătățirea cadrului normativ existent ce reglementează procesul de contractare a prestatorilor de asistență medicală și farmaceutică în cadrul fondurilor asigurării obligatorii de asistență medicală, prin dezvoltarea unor instituții în sistemul de sănătate eficiente, responsabile, transparente, integre și rezistente la riscurile de corupție, precum și prin creșterea gradului de informare a populației despre drepturile și obligațiile beneficiarilor fondurilor asigurării obligatorii de asistență medicală.

**Plan de acțiuni de acțiuni anticorupție
în domeniul sănătății și asigurării obligatorii de asistență medicală pentru anii 2018-2020
IMSP CS Soroca**

Nr. crt.	Acțiuni	Termen de realizare	Instituții responsabile	Indicatorii de progres	Sursa de verificare	Obiectivul corelativ	Sursa de finanțare
<p>Prioritatea I: Îmbunătățirea accesului la informație și transparența în procesul decizional din cadrul autorităților și instituțiilor din sistemul sănătății</p> <p>Rezultatele scontate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accesul la informații de interes public pentru toate părțile interesate este asigurat și procedurile transparente cu privire la modul de obținerea a acestora sînt respectate. 2. 100% de acte normative elaborate, promovate și aprobate de autoritățile și instituțiile din sistemul de sănătate respectă în totalitate reglementările legale privind transparența în procesul decizional cu implicarea tuturor părților interesate, 3. Toate instituțiile medico-sanitare și farmaceutice prestatoare de servicii, inclusiv cele contractate de Compania Națională de Asigurări în Medicină, dețin certificat de evaluare și acreditare. 4. Tarifele/costurile pentru servicii medicale și a prețurilor la medicamente și dispozitive medicale sînt stabilite în mod transparent și într-o manieră simplă/accesibilă cetățeanului. <p>Toate contractele semnate cu prestatorii de servicii medicale și de procurare a medicamentelor și dispozitivelor medicale sînt stabilite într-un mod transparent și sînt plasate pe paginile web oficiale ale autorităților publice responsabile și a instituțiilor medico-sanitare publice.</p>							
1.1. Asigurarea accesului la informație și transparența în procesul decizional din cadrul autorităților și instituțiilor din sistemul sănătății							
1.1.1.	Asigurarea accesului la informație	Permanent, cu raportare anuală în trimestrul IV	IMSP CS Soroca	1. Actele normative ale instituției publice adoptate publicate pe pagina-web oficială; 2. Spațiu amenajat pentru documentare, accesibil solicitanților, în incinta instituției; 3. Funcționari și persoane responsabile pentru efectuarea procedurilor de furnizare a informațiilor oficiale numiți și instruiți	Pagina-web oficială IMSP CS Soroca	Transparență	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
		Trimestrul IV, 2018	IMSP CS Soroca	4. Regulament cu privire la drepturile și obligațiile persoanelor responsabile în procesul de furnizare	Pagina-web oficială a IMSP CS Soroca	Transparență	Mijloace bugetare; sursele instituției publice

				a documentelor și informațiilor oficiale, elaborat și adoptat;			
		Permanent, cu verificare semestrială	IMSP CS Soroca	<p>5. Publicarea pe pagina web oficială a informației ce conține descrierea:</p> <p>a) structurii instituției și adresa acesteia;</p> <p>b) funcțiilor, direcțiilor și formelor de activitate ale instituției;</p> <p>c) subdiviziunilor și a competențelor acestora, programului de lucru al acestora, cu indicarea zilelor și orelor de audiență a funcționarilor și persoanelor responsabile de furnizarea informațiilor, documentelor oficiale; deciziile finale asupra principalelor probleme examinate;</p> <p>6. Publicarea anuală pe pagina-web oficială a unui îndrumar ce conține liste ale dispozițiilor, altor documente oficiale, emise de</p>			

				<p>instituție;</p> <p>7. Publicarea pe pagina-web oficială a rapoartelor de activitate, inclusiv despre domeniile în care poate furniza informații;</p> <p>8. Publicarea pe pagina-web oficială a procedurilor și mărimii plăților pentru furnizarea informațiilor oficiale pentru care pot fi percepute plăți, în conformitate cu legislația.</p>			
1.1.2.	Asigurarea transparenței în procesul decizional	Permanent, cu raportare anuală în trimestrul I	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; IMSP CS Soroca	<p>1. Număr de anunțuri/comunicate referitor la inițierea elaborării deciziei publicate pe pagina-web oficială;</p> <p>2. Număr de dezbateri publice organizate pe marginea proiectelor de acte normative;</p> <p>3. Număr de recomandări ale cetățenilor, asociațiilor constituite în corespundere cu legea, altor părți interesate înaintate în</p>	Indicatori calitativi și cantitativi în raportul anual privind transparența în procesul decizional; pagina web IMSP CS Soroca	Transparență	Mijloace bugetare; sursele instituției publice

				<p>procesul de elaborare a proiectelor de acte normative;</p> <p>4. Sinteza obiectiilor și propunerilor autorităților publice, precum și sinteza recomandărilor reprezentanților societății civile (structurată pe articole sau puncte din proiectul de act normativ) publicate pe pagina-web oficială;</p> <p>5. Număr de proiecte de acte normative adoptate publicate pe pagina-web oficială;</p> <p>6. Raport anual privind transparența în procesul decizional publicat pe pagina-web oficială</p>			
1.2.	Asigurarea transparenței în stabilirea prețurilor, costurilor și cheltuielilor din fondurile publice						
1.2.1.	Stabilirea costurilor serviciilor medicale prin procedură transparentă	Trimestrul IV, 2018	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; Centrul pentru achiziții publice centralizate în sănătate; IMSP CS Soroca	1. Tarifele pentru serviciile publice prestate contra plată publicată pe pagina web oficială;	Pagina web IMSP CS Soroca	Transparență	Mijloace bugetar; sursele instituției publice
		Trimestrul IV, 2018	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției	2. Informația privind aplicarea procedurii	Pagina web IMSP CS		

		Trimestrul I, 2019 Trimestrul I, 2020 Trimestrul IV, 2020	Sociale; Centrul pentru achiziții publice centralizate în sănătate; IMSP CS Soroca	elaborată și publicată pe pagina web oficială a instituției 3. Costurile Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.	Soroca; raportul anual privind stabilirea costurilor și cheltuielilor din fondurile publice consolidat		
1.2.2.	Asigurarea transparenței cu referire la dezvoltarea și aplicarea metodologiei creării prețurilor și achitarea sumelor din mijloace publice către parteneriatele publice-private	Trimestrul IV, 2018; Trimestrul I, 2019; Trimestrul I, 2020	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; Centrul pentru achiziții publice centralizate în sănătate; IMSP CS Soroca	1. Raport anual privind serviciile medicale contractate și cuantumul resurselor alocate elaborat și publicat pe pagina web oficială a instituției	Pagina web IMSP CS Soroca	Transparență	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
1.2.3.	Asigurarea transparenței cu privire la dezvoltarea și aplicarea metodologiei formării prețurilor în domeniul farmaceutic	Trimestrul IV, 2018; Trimestrul I, 2019; Trimestrul I, 2020	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale; Centrul pentru achiziții publice centralizate în sănătate; IMSP CS Soroca	1. Metodologia formării prețurilor în domeniul farmaceutic publicată pe pagina web oficială a instituțiilor; 2. Raport anual privind aplicarea metodologiei elaborate și aplicate.	Pagina web IMSP CS Soroca		
1.2.4.	Elaborarea și aprobarea structurii Raportului de licitații pentru achiziții publice centralizate în sănătate	Trimestrul II, 2019	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; Centrul pentru achiziții publice	1. Structura raportului de licitații elaborată și aprobată; 2. Rapoarte de tender pentru achiziții	Paginile web oficiale ale Ministerului Sănătății, Muncii și	Transparență	Mijloace bugetare; sursele instituției publice

			centralizate în sănătate (responsabilitate comună)	publice centralizate în sănătate publicate	Protecției Sociale și Centrului pentru Achiziții Publice Centralizate în Sănătate		
1.2.5.	Obligația Centrului pentru achiziții publice centralizate în sănătate de a monitoriza anual costurile pentru medicamentele achiziționate din banii publici, în comparație cu prețurile înregistrate de sursele internaționale de referință pentru achiziții	Trimestrul I, 2019; Trimestrul I, 2020	Centrul pentru achiziții publice centralizate în sănătate	Rapoarte anuale de monitorizare publicate	Pagina web oficială a Centrului pentru achiziții publice centralizate în sănătate	Transparență	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
1.2.6.	Elaborarea și publicarea Raportului anual consolidat privind stabilirea costurilor și cheltuielilor din fondurile publice	Trimestrul IV, 2018; Trimestrul I, 2019; Trimestrul I 2020	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; Centrul pentru achiziții publice centralizate în sănătate; Compania Națională de Asigurări în Medicină IMSP CS Soroca	1.Indicatori de monitorizare și evaluare (conform acțiunilor 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3) stabiliți și diseminați; 2.Rapoartele instituțiilor publice publicate pe paginile web oficiale ale acestora și expediate Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; 3.Raportul anual consolidat publicat.	Modelul indicatorilor publicat pe pagina web IMSP CS Soroca	Transparență	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
1.2.7.	Asigurarea transparenței deciziilor cu privire la sume fixe compensate	Permanent, cu raportare anuală în	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale;	Raport anual privind sumele compensate pentru fiecare	Paginile web oficiale ale Ministerului	Transparență	Mijloace bugetare; sursele instituției publice

	pentru fiecare medicament din Lista medicamentelor compensate	trimestrul I	Compania Națională de Asigurări în Medicină (responsabilitate concomitentă)	medicament (Denumire Comună Internațională) din lista celor compensate publicat pe pagina web oficială	Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și Companiei Naționale de Asigurări în Medicină		
1.2.8.	Creșterea transparenței cu privire la gestionarea finanțelor din fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală și la activitatea economică instituțională	Permanent, cu verificare anuală	Compania Națională de Asigurări în Medicină; IMSP CS Soroca	1. Informația privind contractarea instituției medico-sanitare publice de către Compania Națională de Asigurări în Medicină publicată, în termen de 5 zile de la data încheierii contractului de acordare a asistenței medicale (de prestare a serviciilor medicale), ce conține numărul și data contractului încheiat cu prestatorul de servicii medicale, spectrul și tipul serviciilor medicale contractate, precum și cea referitoare la volumul și modul de virare a mijloacelor financiare pentru serviciile medicale contractate	Pagina web oficială a Companiei Naționale de Asigurări în Medicină	Transparență	Mijloace bugetare; sursele instituției publice

		Trimestrul IV, 2018; Trimestrul I, 2019; Trimestrul I, 2020	IMSP CS Soroca	2. Date privind activitatea economică a instituției, sursele de finanțare, serviciile acoperite de Compania Națională de Asigurări în Medicină și necesitatea neacoperită financiar a serviciilor solicitate incluse în Raportul anual privind gestionarea patrimoniului public al instituțiilor	Pagina web IMSP CS Soroca		
		Trimestrul IV, 2018	IMSP CS Soroca	3. Structura Raportului anual despre activitatea economico-financiară a instituției medico-sanitare cu autofinanțare, nonprofit și a instituției medico-sanitare finanțate de la bugetul de stat elaborată și aprobată	Pagina web IMSP CS Soroca		
		Trimestrul IV, 2018; Trimestrul I, 2019; Trimestrul	IMSP CS Soroca	4. Raport anual despre activitatea economico-financiară a instituției publicat pe paginaweb oficială a instituției	Pagina web IMSP CS Soroca		

		I, 2020					
1.2.9.	Gestionare transparentă și responsabilă a patrimoniului public	Permanent, cu raportarea anuală în trimestrul I	IMSP CS Soroca	<p>1. Structura Raportului anual de performanță operațională (infrastructură, patrimoniu (cu raportarea anuală a stării acestuia, inventariere utilaj, ambulanțe, mașini etc., intervenții efectuate, unitate de cercetare etc.) elaborată și aprobată</p> <p>2. Raportul anual de performanță operațională publicat pe pagina-web oficială</p> <p>3. Programul anual al activității de audit aprobat</p> <p>4. Declarația privind buna guvernare, publicată pe pagina web oficială a instituției</p> <p>5. Plan anual de achiziții publice, publicat pe pagina web oficială a instituției</p> <p>6. Raport anual al achizițiilor realizate, cu analiza lacunelor și problemelor</p>	Pagina web IMSP CS Soroca	Transparență	Mijloace bugetare; sursele instituției publice

				identificate în procedura de procurare a bunurilor în patrimoniul instituției publice			
1.3.	Creșterea transparenței și calității procedurii de evaluare și acreditare a instituțiilor medico - sanitare și farmaceutice						
1.3.1.	Revizuirea și îmbunătățirea cadrului normativ pentru acreditarea instituțiilor medico-sanitare și farmaceutice	Trimestrul IV, 2018	IMSP CS Soroca	1.Cadrul normativ pentru modificarea procedurii de evaluare și acreditare a instituțiilor medico-sanitare și farmaceutice revizuit	Standarde de acreditare complete, aprobate de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, publicate pe paginile web oficiale ale Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Agenției Naționale pentru Sănătate Publică	Descurajare; protecție	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
				2. Criterii de evaluare revizuite pentru prestatorii de servicii medicale cu introducerea aprecierii nivelului de integritate, conform unor indicatori prestabiliți, precum:	Informație publicată anual pe paginile web oficiale ale Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Companiei		

				<p>adoptarea codurilor instituționale de etică, instruirea anuală a angajaților în ceea ce privește etica și integritatea, gestionarea riscurilor, inclusiv a riscurilor de corupție, instituirea mecanismului de protecție a avertizorilor de integritate, a mecanismului de respectare a regimului juridic al conflictelor de interese și de denunțare a influențelor necorespunzătoare</p>	<p>Naționale de Asigurări în Medicină, Agenției Naționale pentru Sănătate Publică și IMSP CS Soroca</p>		
		<p>Permanent, cu verificare anuală în trimestrul I</p>		<p>3.Procedura de verificare anuală a listei instituțiilor medico-sanitare și farmaceutice contractate de Compania Națională de Asigurări în Medicină cu lista instituțiilor acreditate Certificatul de acreditare cu scrisoarea de însoțire 4.Număr de</p>	<p>Informație publicată anual pe pagina web IMSP CS Soroca</p>		

				contracte reziliate din lipsa certificatului de acreditare.			
<p>Prioritatea II: Dezvoltarea unui cadru eficient pentru monitorizarea permanentă a integrității instituțiilor din sistemul sănătății</p> <p>Rezultatele scontate:</p> <p>1. Toate instituțiile medico-sanitare au aprobat coduri de etică instituționale și respectă în totalitate prevederile acestuia;</p> <p>Toate instituțiile medico-sanitare publică anual pe pagina web oficială a acestora rapoartele executării bugetelor care conțin inclusiv toate intrările financiare</p>							
2.1.	Crearea instrumentelor de monitorizare a prevederilor Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 192/2017						
2.1.1.	Crearea unei comisii/structuri disciplinare care să monitorizeze îndeplinirea prevederilor Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului la nivel de sistem (național)	Trimestrul IV, 2018	IMSP CS Soroca	1. Decizie privind crearea unei comisii/structuri disciplinare la nivel național 2. Regulament de activitate și atribuții clar definite pentru comisia/structura disciplinară, inclusiv atribuțiile pentru sancționarea cazurilor de conflict de interese	Act normativ publicat pe pagina web IMSP CSSoroca	Etică	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
2.1.2.	Fortificarea capacităților de aplicare a prevederilor Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului la nivel instituțional	Trimestrul IV, 2018	IMSP CS Soroca	3. Coduri de etică instituționale care să reflecte specificul de activitate a instituției aprobate	Coduri instituționale aprobate și publicate pe pagina web IMSP CS Soroca	Etică	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
		Trimestrul I, 2019	IMSP CS Soroca	4. Regulament-cadru pentru activitatea comitetelor de etică instituționale elaborat și aprobat	Regulament aprobat și publicat pe pagina web IMSP CS Soroca		

		Permanent, cu raportare anuală în trimestrul I		5. Număr de întruniri ale comitetelor de etică instituționale	Procese-verbale (agenda, lista participanților)		
		Trimestrul IV, 2018; Trimestrul I 2019; Trimestrul I, 2020		6. Plan anual de lucru al Comitetului de etică aprobat în instituție	Planul anual aprobat și publicat pe pagina web IMSP CS Soroca		
		Permanent, cu raportare anuală în trimestrul I		7. Număr de instruiți în domeniul eticii și deontologiei medicale realizate la nivel de instituție medicală	Materiale de instruire (agenda, lista participanților, evaluarea instruirilor)		
		Permanent, cu raportare anuală în trimestrul I		8. Număr de cazuri de încălcare a normelor de etică și deontologie identificate și sancționate disciplinar	Decizii/ordine adoptate		
2.2.	Consolidarea relațiilor de colaborare dintre Centrul Național Anticorupție și Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale						
2.2.1.	Semnarea acordului de colaborare dintre Centrul Național Anticorupție și Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale	Trimestrul IV, 2018	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; Centrul Național Anticorupție (responsabilitate comună)	Acord semnat și publicat pe paginile oficiale ale instituțiilor publice	Pagina web IMSP CS Soroca	Descurajare; protecție; educare;	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
<p>Prioritatea III: Managementul riscului de corupție pentru excluderea posibilităților actului de corupție și cultivarea, promovarea și consolidarea climatului de integritate a angajaților din sistemul sănătății</p> <p>Rezultatele scontate:</p> <ol style="list-style-type: none"> Toate persoanele din autoritățile și instituțiile din sistemul de sănătate sînt angajate și promovate în funcție, pe bază de merit și integritate profesională. Toate autoritățile și instituțiile din sistemul de sănătate au stabilite și țin cont de regulile de respectare și consolidare a climatului de integritate instituțională. <p>Toate autoritățile și instituțiile din sistemul de sănătate au stabilite și au aprobate proceduri interne privind reglementarea regimului juridic de implementare a mecanismului de declarare a cadourilor, conflictelor de interese, influențelor necorespunzătoare, avertizărilor de integritate și registrul riscurilor.</p>							

3.1. Asigurarea intoleranței față de incidentele de integritate în sănătate							
3.1.1.	Asigurarea angajării și promovării agenților publici pe bază de merit și de integritate profesională	Permanent, cu verificarea anuală în trimestrul I	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; instituțiile publice din sector; (responsabilitate concomitentă)	1. Număr de agenți publici angajați prin concurs sau prin transfer de la alte instituții publice	Anunțuri publicate; număr de contracte de angajare încheiate;	Etică	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
				2. Număr de caziere de integritate solicitate de instituțiile publice la angajare (instituții ce cad sub incidența Legii integrității nr. 82/2017)	registre pentru înregistrarea cazierelor		
				3. Număr de contestații depuse împotriva rezultatelor concursurilor organizate	Registru de înregistrare a contestațiilor		
				4. Număr de agenți publici angajați/ reconfirmați în funcții ca urmare a verificării în conformitate cu Legea nr. 271/2008 privind verificarea titularilor și a candidaților la funcții publice	Procese-verbale pentru verificarea titularilor și a candidaților la funcții publice		
3.1.2.	Asigurarea respectării regimului de incompatibilități, de restricții în ierarhie și de	Permanent, cu verificarea anuală în	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; IMSP CS Soroca	1. Număr de cazuri de incompatibilități și restricții în ierarhie atestate și	Decizii interne adoptate	Etică	Mijloace bugetare; sursele instituției publice

	limitare a publicității	trimestrul I		soluționate în instituțiile publice			
				2. Număr de sesizări la Autoritatea Națională de Integritate cu privire la încălcarea regimului de incompatibilități și limitare a publicității	Decizii interne adoptate		
				3. Număr de persoane suspendate pentru asemenea încălcări	Decizii interne adoptate		
3.1.3.	Asigurarea respectării regimului conflictelor de interese și neadmiterea favoritismului	Permanent, cu verificarea anuală în trimestrul I	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; IMSP CS Soroca	1. Număr de conflicte de interese declarate și soluționate în cadrul instituțiilor publice 2. Număr de conflicte de interese sesizate la Autoritatea Națională de Integritate 3. Număr de acte de constatare ale Autorității Naționale de Integritate cu privire la conflictele de interese 4. Număr de acte juridice, adoptate în situații de conflict de interese, anulate în instanța de judecată la solicitarea Autorității Naționale	Decizii interne adoptate; număr de constatări ale Autorității Naționale de Integritate	Etică; descurajare	Mijloace bugetare; sursele instituției publice

				de Integritate 5. Număr de dosare penale și contravenționale privind conflictele de interese penale instrumentate			
3.1.4.	Asigurarea respectării regimului cadourilor	Permanent, cu verificarea anuală în trimestrul I	IMSP CS Soroca	1. Comisii de evidență a cadourilor create/atribuția de evidență a cadourilor acordată comitetelor de etică	Pagina web IMSP CS Soroca	Etică	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
				2. Număr de instruiri privind regimul cadourilor	Decizii interne/ procese-verbale ale instruirilor		
				3. Materiale informaționale diseminate în rîndul pacienților	Decizii interne/ procese-verbale		
				4. Număr de cadouri predate comisiilor de evidență și evaluare a cadourilor în cadrul instituțiilor publice	Decizii interne/ procese-verbale		
				5. Număr și sumă a cadourilor răscumpărate în cadrul instituțiilor publice	Decizii interne/ procese-verbale		
				6. Număr de cadouri inadmisibile, transmise agenției anticorupție și număr de dosare penale și contravenționale	Decizii interne/ procese-verbale		

				instrumentate			
				7. Registre de evidență a cadourilor publicate pe paginile web oficiale ale instituțiilor publice	Pagina web IMSP CS Soroca		
3.1.5.	Asigurarea neadmiterii, denunțării și tratării influențelor necorespunzătoare	Permanent, cu raportare anuală în trimestrul I	IMSP CS Soroca	1. Număr de cazuri de influență necorespunzătoare denunțate, soluționate în cadrul instituțiilor publice 2. Număr de cazuri de influență necorespunzătoare denunțate Centrului Național Anticorupție	Decizii interne adoptate	Etică	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
3.1.6.	Asigurarea neadmiterii și denunțării manifestărilor de corupție; protecție avertizorilor de integritate	Permanent, cu raportare anuală în trimestrul I	IMSP CS Soroca	1. Număr de manifestări de corupție denunțate de către agenții publici conducătorilor instituțiilor publice și agențiilor anticorupție 2. Număr de avertizări de integritate depuse în cadrul instituțiilor publice 3. Număr de avertizări de integritate transmise Autorității Naționale de Integritate	Decizii interne adoptate	Protecție; etică	Mijloace bugetare; sursele instituției publice

3.1.7.	Asigurarea intoleranței față de incidentele de integritate	Permanent, cu raportare anuală în trimestrul I	IMSP CS Soroca	<p>1. Număr de sancțiuni disciplinare aplicate în cadrul instituțiilor publice în legătură cu incidentele de integritate admise de agenții publici</p> <p>2. Număr de sesizări depuse de către conducătorii instituțiilor publice la autoritățile anticorupție cu privire la incidentele de integritate ce constituie infracțiuni și contravenții</p> <p>3. Număr de suspendări din funcții ale agenților publici inculpați pentru infracțiuni de corupție sau conexe corupției</p>	Decizii interne adoptate	Etică; descurajare	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
3.1.8.	Asigurarea implementării managementului riscurilor de corupție	Permanent, cu raportare anuală în trimestrul I	IMSP CS Soroca	<p>1. Registre ale riscurilor care includ riscurile de corupție elaborate de către instituțiile publice</p> <p>2. Registrul de evidență a riscurilor completat cu riscurile de corupție după incidentele de integritate din cadrul instituțiilor publice</p>	Decizie	Etică	Mijloace bugetare; sursele instituției publice

				3. Raport privind implementarea măsurilor de tratare a riscurilor elaborat anual	Pagina web IMSP CS Soroca		
3.2.	Întreprinderea unor măsuri de aplicare a restricțiilor în ierarhie și evitarea conflictelor de interese, conform specificului activității din sector						
3.2.1.	Elaborarea reglementărilor care stabilesc că persoanele cu funcții administrative din instituțiile medicale publice (inclusiv șefi de secție) nu pot fi angajate în același timp și în sectorul privat	Trimestrul I, 2019	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; Compania Națională de Asigurări în Medicină; IMSP CS Soroca	Cadru normativ revizuit (Legea nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public, Legea nr. 264/2005cu privire la exercitarea profesiei de medicși alte legi speciale)	Modificări aprobate și publicate	Etică; descurajare	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
3.2.2.	Crearea de instrumente pentru exercitarea onestă și corectă a funcției publice, inclusiv prevenirea conflictului de interese și asigurarea integrității lucrătorilor medicali	Trimestrul I, 2019; Trimestrul I, 2020	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; IMSP CS Soroca Autoritatea Națională de Integritate (responsabilitate concomitentă)	1. Declarații de neafiliere și de lipsă/prezența conflictului de interese semnate de către toți angajații instituțiilor medicale (inclusiv lipsa sau prezența unor afilieri la instituții ce prestează servicii de diagnostic, firme farmaceutice etc.) aplicate anual către managementul instituției	Registrul declarațiilor adoptat și completat anual	Etică	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
		Trimestrul IV, 2018		2. Acte departamentale ce	Modificări aprobate și		

				reglementează procedura de angajare/promovare a angajaților, cu includerea cazierului de integritate, revizuite conform prevederilor Legii integrității nr. 82/2017 și Legii nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public	publicate		
		Trimestrul II, 2019; Trimestrul II, 2020		3. Număr de lucrători medicali care respectă regimul juridic al declarării averilor și intereselor personale	Informație oficială prezentată de Autoritatea Națională de Integritate		
		Permanent, cu raportare anuală în trimestrul I		4. Număr de instruiți organizate pentru specialiștii în domeniul declarării averilor și intereselor personale			
3.2.3.	Dezvoltarea unor măsuri de prevenire a conflictului de interese dintre medici și firme farmaceutice	Trimestrul II, 2019	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; Compania Națională de Asigurări în Medicină; Agenția Națională pentru Sănătate Publică; IMSP CS Soroca (indicatorii 1 și 2 – responsabilitate	1. Procedură aprobată la nivel central reglementarea clară a relației medic-companie farmaceutică	Act normativ aprobat și publicat	Etică; transparență	Mijloace bugetare; sursele instituției publice

			consecutivă; indicatorii 3 și 4 – responsabilitate comună)				
		Permanent cu raportare anuală în trimestrul I		2. Informație cu privire la sponsorizările oferite instituțiilor medicale/medicilor este făcută publică și plasată pe pagina web oficială a companiilor farmaceutice	Paginile web oficiale ale instituțiilor medico-sanitare și ale companiilor farmaceutice	Transparență	
		Trimestrul IV, 2018		3. Procedură pentru determinarea și aplicarea sancțiunilor și penalităților atunci când medicii prescriu denumirea comercială a medicamentelor elaborată și aprobată	Număr de sancțiuni aplicate	Descurajare	
		Trimestrul IV, 2019		4. Cadru normativ elaborat pentru implementarea <i>e- prescripției</i>	Acte normative aprobate și publicate	Etică; transparență	
3.2.4.	Diminuarea riscului de corupere a persoanelor implicate în determinarea gradului de dizabilitate și eliberarea certificatelor de concediu medical de lungă durată	Trimestrul I, 2019; Trimestrul I, 2020	Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă; IMSP CS Soroca	1. Număr de certIFICATE medicale cu o durată de 120 de zile și mai mult – 40 certificate 2. Durata medie a unui certificat medical – 22 zile	Paginile web oficiale ale Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și Consiliului Național pentru	Etică; transparență	Mijloace bugetare; sursele instituției publice

					Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă		
<p>Prioritatea IV: Dezvoltarea unui dialog mai activ cu populația cu privire la declararea actului de corupție în sistemul de sănătate</p> <p>Rezultatele scontate:</p> <p>1. Toate persoanele încadrate în sistemului de asigurări obligatorii de asistență medicală cunosc drepturile de care beneficiază, inclusiv dreptul la medicamente compensate, și obligațiile.</p> <p>2. Toate cazurile de corupție din sistemul de sănătate raportate de populație sînt analizate și soluționate.</p> <p>Ponderea populației cu un nivel de satisfacție înalt referitor la serviciile medicale de care au beneficiat este în creștere.</p>							
4.1.	Creșterea gradului de informare/cunoștințe a persoanelor asigurate despre drepturile și obligațiile în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală						
4.1.1.	Dezvoltarea continuă a acțiunilor de informare a populației	Permanent, cu raportare anuală în trimestrul I	Compania Națională de Asigurări în Medicină; Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; IMSP CS Soroca	1. Număr de acțiuni de informare a populației despre drepturile și obligațiile beneficiarilor sistemului asigurării obligatorii de asistență medicală, inclusiv despre inadmisibilitatea oferirii de „cadouri” și „mulțumiri”	Materiale publicate, paginile web oficiale ale instituțiilor publice responsabile	Etică; transparență	Mijloace bugetare; sursele instituției publice
				2. Număr de acțiuni de informare a beneficiarilor, inclusiv cu privire la modalitatea de a-și manifesta nemulțămirea, de a raporta acte de corupție cum ar fi: condiționarea actului medical, plățile informale solicitate	Materiale publicate, paginile web oficiale ale instituțiilor publice responsabile		
		Permanent, cu		3. Grila de salarizare a angajaților din	Paginile web oficiale ale	Transparență	

		verificare anuală în trimestrul I		sistemul sănătății plasată pe pagina web oficială	instituțiilor publice responsabile		
4.1.2.	Monitorizarea permanentă a feedback-ului de la populație cu privire la actele de corupție în sistemul sănătății	Trimestrul I, 2020	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; IMSP CS Soroca (indicatorul 1 – responsabilitate comună; indicatorii 2 și 3 – responsabilitate concomitentă)	1. Un sistem de monitorizare centralizat propus pentru evidența plîngerilor, petițiilor și mulțumirilor per instituție medicală, colectate de pe diferite căi: linia verde a Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Compania Națională de Asigurări în Medicină; Guvern, Parlament, Ombudsman, Centrul Național Anticorupție, instanțe etc.	Sistem elaborat și funcțional	Etică; transparență; protecție	Mijloace bugetare; sursele instituțiilor publice
		Permanent, cu raportare trimestrială		2. Număr de reclamații colectate trimestrial per instituție publică (soluționate/ nesoluționate)	Registrul reclamațiilor	Etică Transparență	
		Trimestrul I, 2019; Trimestrul I, 2020		3. Raport anual privind examinarea și soluționarea plîngerilor și reclamațiilor per instituție	Paginile web oficiale ale instituțiilor publice responsabile		

4.2. Promovarea implicării populației în evitarea și declararea actului de corupție							
4.2.1.	Monitorizarea imparțială a satisfacției pacientului	Trimestrul III, 2019	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; Compania Națională de Asigurări în Medicină; IMSP CS Soroca	1. Procedură pentru monitorizarea imparțială a satisfacției pacientului la nivel instituțional aprobată	Regulament/procedură aprobată și publicată	Etică; transparență	Mijloace bugetare; sursele instituțiilor publice
		Trimestrul IV, 2020		2. Dezvoltarea și realizarea studiului cu privire la satisfacția pacienților	Rezultatele studiului publicate pe pagina web oficială ale instituțiilor		Surse externe de finanțare disponibile; proiecte de asistență tehnică
		Trimestrul IV, 2020		3. Sistem automatizat de evidență a reclamațiilor electronice (e-claims) prezent și promovat pe pagina web oficială a fiecărei instituții pentru aprecierea satisfacției beneficiarilor	Sistem elaborat și funcțional		Surse externe de finanțare disponibile; proiecte de asistență tehnică
4.2.2.	Analiza constructivă a evaluării primite din partea pacienților, pentru sancționarea, cât și pentru motivarea personalului	Trimestrul II, 2019	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale; Compania Națională de Asigurări în Medicină; IMSP CS Soroca	1. Regulament cadru de examinare a petițiilor și de aplicarea sancțiunilor elaborat și aprobat	Regulament aprobat și publicat pe pagina web IMSP CS Soroca	Etică; transparență	Mijloace bugetare; sursele instituțiilor publice
		Trimestrul IV, 2019		2. Procedură aprobată, dezvoltată la nivel instituțional, pentru analiza	Ordin aprobat și publicat		

				consecințelor evaluării primite din partea pacienților și măsuri recomandate spre a fi întreprinse			
		Permanent, cu raportare anuală în trimestrul I	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale	3. Raport anual privind evaluarea satisfacției pacienților (sanțiuni și premieri/promovări aplicate) publicat pe pagina web oficială a Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale	Raport publicat pe pagina web oficială a Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale		