

Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare MANAGEMENT	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA EXTERNA	Ediția: I; Revizia: 3 Nr.de ex.: 1
	COD:PO:MNG-05	Page 1

314 / 25.10.2019

1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA SI APROBAREA EDITIEI SAU DUPA CAZ, A REVIZIEI IN CADRUL EDITIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE

	Elemente privind responsabilii/ operatiunea	Numele si prenumele	Functia	Data	Semnatura
					1
1.1.	Elaborat	Ghiță Julietta Mihaela	purtator de cuvant	16.04.2019	<i>MW</i>
1.2.	Verificat	Dr Viorel Bojan Smaranda Ardelean Daniel	Comitet director	09.09.2019 29.10.2019 23.10.2019	<i>MF sau</i>
1.3	Avizat	Cîmpan Eleonora	RMC	09.09.2019	<i>EC</i>
1.4	Aprobat	Dr.Ioan Sergiu	Manager	27.10.2019	<i>IS</i>

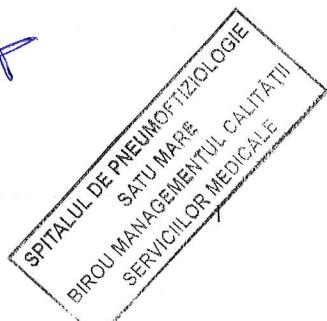


2. SITUATIA EDITIILOR SI A REVIZIILOR IN CADRUL EDITIILOR PROCEDURII OPERAȚIONALE

	Editia/ revizia in cadrul editiei	Componenta revizuita	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile editiei sau reviziei editiei
				1
2.1.	Editia 1	x		
2.2.	Revizia 1			12.12.2012
2.3	Revizia 2			01.09.2016
2.4	Revizia 3	Lista responsabili,actualizari legislatie	introducerea noilor responsabili,introducerea noilor reglementari legislative	01.11.2019

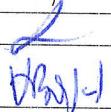
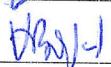
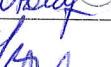
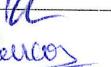
Apelat cf. sedinta CS 15/15 2019

[Signature]



Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare	PROCEDURA OPERATIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA EXTERNA	Ediția: I; Revizia: 3
MANAGEMENT	COD:PO:MNG-05	Nr.de ex. : 1 Page 2

3.LISTA CUPRIZAND PERSOANELE LA CARE SE DIFUZEaza REVIZIA3,PO-MNG-05

Scopul difuzarii	Ex. nr.	Compartiment	Functia	Nume si prenume	Data primirii	Semnatura
1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Informare	1 MANAGEMENT	MANAGER	Dr.Ioan Sergiu	25.10.2019	
3.2.	Aplicare	1 Comitet director/ambulator/explorari functionale/radiologie	DIRECTOR MEDICAL	Dr.Viorel Bojan Smaranda	25.10.2019	
3.3.	Aplicare	1 Comitet director/Birou finantier contabil	DIRECTOR FINANCIAR CONTABIL	Ec.Ardelean G. Daniel	25.10.2019	
3.4.	Aplicare	1 Sectia I	Sef sectia I as sef sectie 1	Dr.Varga Ritta Reka as Pustai Crina	25X 19 25.10.2019	
3.5.	Aplicare	1 Sectia II	Sef sectia II as sef sectie 2	Dr.Staicu Andrei as Dulf Ana	25.10.2019	
3.6.	Aplicare	1 Dispensar TBC Satu Mare	Coord. Dispensar TBC Satu Mare	Dr.Salagean Lita	28.10.2019	
3.7.	Aplicare	1 Dispensar TBC Tasnad	Coord. Dispensar TBC Tasnad	Dr.Kerezsi Csaba	28X 2019	
3.8.	Aplicare	1 Dispensar TBC Negresti Oas	Coord. Dispensar TBC Negresti Oas	Dr.Ruscovan Alina	01.11.2019	
3.9.	Aplicare	1 Farmacie	Sef farmacie	Farm Giurea Iuliana	06.11.2019	
3.10.	Aplicare	1 Laborator	Sef laborator	Biol.Nicoara Mariana	25X 2019	
3.11	Aplicare	1 Laborator explorari functionale	coordonator	dr Crisan Andreea	25X 2019	
3.12.	Aplicare	1 CPIAAM	coordonator CPIAAM	Dr.Tamas Lidia	01.11.2019	
3.13	Aplicare	1 Birou RU.	Sef birou. res. umane Purtator de cuvant	Ec.Mocanu Mariana Ghita Mihaela	25.10.19	
3.14		1 Birou administrativ	coordonator	ing Giurgiu Radu	25.10.19	
3.15	Aplicare	1 Birou Aprov-achizitii	Sef Birou Aprov-achizitii	Ec.Micu Raluca	25.10.19	
3.16	Aplicare	1 Of. juridic	Consilier juridic	C.j.Kovacs Anamaria	25.10.19	
3.17	Aplicare	1 Compartiment evaluare,statistica,informatica, birou internari	coordonator	Ing.Stier Gavril	28.10.2019	
3.18	Aplicare /arhive	1 Birou Managementul calitatii	coordonator	RMC-Cimpan Eleonora	25.10.2019	

4. SCOPUL PROCEDURII OPERATIONALE

Prin aceasta Procedură se documentează modul de desfășurare a operațiunii de comunicare externă - atât cu instituții, angajați cat și cu pacienți/apartinatori și orice persoană interesată, la nivelul Spitalului de Pneumoftiziologie Satu Mare, și orice altă activitate în domeniu, pentru a satisface cerințele de calitate în managementul și îngrijirea pacienților.

Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA EXTERNA	Ediția: I; Revizia: 3
MANAGEMENT	COD:PO:MNG-05	Nr.de ex. : 1 Page 3

5. DOMENIUL DE APLICARE

Operațiunea se desfășoară în cadrul activității de management cu colaborarea compartimentelor din cadrul instituției; se aplică la nivelul tuturor compartimentelor din componența unității.

1. Stabilește modul de desfășurare a operațiunii de comunicare externă de către persoanele cu responsabilități din unitate.
2. Accesul mass-media în Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare.
3. Stabilește circuitul documentelor în domeniul comunicării cu partenerii externi și mass-media.
4. Stabilește modul de comunicare în vederea concilierii cu persoanele interesate.

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE ACTIVITĂȚII PROCEDURALE

6.1. Legislație primară

-Codul Muncii – Legea nr. 53/2003 în vigoare la data aplicării procedurii, cu modificările și completările ulterioare;

- Legea-544/2001 LEGE privind liberul acces la informațiile de interes public
- Legea 95/2006 cu modificările și completările ulterioare – privind reforma în domeniul sănătății.
- Legea nr.46/2003 privind drepturile pacientului

6.2. Legislația secundară

- Ordinul M.S 446/2017 privind Procedurile, standardele și metodologia de acreditare a spitalelor
- Ordin nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial
- Legea 571/2004 privind protecția personalului din autoritățile publice, entitățile publice
- HOTARARE nr. 548 /2008 privind aprobarea Strategiei naționale de comunicare și informare publică pentru situații de urgență

6.3. Reglementari internationale

- SR EN ISO 9001:2015. Sisteme de Management al Calității. Cerințe
- SR EN ISO 9000:2008 - Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular.

6.4. Alte documente, inclusiv reglementari interne ale entitatii publice:

- ROI/ROF Spitalul de Pneumoftiziologie
- Contractul colectiv de munca valabil;
- Contractul individual de munca;

7. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI ALE TERMENILOR UTILIZATI IN PROCEDURA OPERATIONALA

Definiții ale termenilor

Nr. Crt.	Termenul	Definitia si/sau daca este cazul, actul care defineste termenul
	P	
1	Procedura generală sau de proces	Prezentarea formalizată, în scris, a tututor pasilor ce trebuie urmati, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activităților, într-un proces din cadrul spitalului, cu privire la aspectul procesual
2.	Procedura operatională	Prezentarea formalizată, în scris, a tututor pasilor ce trebuie urmati, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării unei activități, din cadrul unui proces I. Codificarea face referire la aspectul procesual procedurat.
3.	Proceduri de lucru /Instructiuni de lucru	Procedurile /Instructiunile de lucru , vor specifica în detaliu activitatile din procedura operatională, acolo unde este

Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA EXTERNA	Ediția: I; Revizia: 3
MANAGEMENT	COD:PO:MNG-05	Nr.de ex. : 1

		cazul.Sunt parte din procedura la care se refera,respecta codificarea.
4.	Editie a unei proceduri operationale	Forma initiala sau actualizata, dupa caz, a unei proceduri operationale, aprobată și difuzată.Se retrage cand este modificat continutul mai mult de 25%.
5.	Revizia in cadrul unei editii	Actiunile de modificare, adaugare, suprimare sau altele asemenea, dupa caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei editii a procedurii operationale, actiuni care au fost aprobată și difuzate.Se accepta maxim 5 revizii;

Abrevieri ale termenilor

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operatională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	Rev.	Revizia

8.DESCRIEREA PROCEDURII OPERATIONALE

8.1. Generalitati:Politici de Comunicare externă

Comunicarea poate fi formal definită ca orice proces prin care premisele decizionale sunt transmise de la un membru al unei instituții la altul. Comunicarea însoțește activitatea instituțiilor publice, contribuind la realizarea în bune condiții a acesteia.

Comunicarea publică se referă atât la schimbul și împărtășirea de informații de utilitate publică, cât și menținerea liantului social.

Comunicarea în instituții este un proces bilateral: el presupune atât transmiterea ordinelor, informației și sfaturilor la un centru de decizie (adică un individ investit cu responsabilitatea de a lua decizii), cât și transmiterea decizilor luate de la acest centru în alte părți ale instituției. Mai mult, este un proces care se desfășoară în sus, în jos și lateral în instituție.

Canalele de comunicare în instituțiile publice pot fi de două feluri: formale și informale. Prin canalele formale se transmit fluxurile informaționale oficiale. Canalele informale de comunicare se stabilesc în general între persoane și grupuri informale. Acestea sunt formate din angajați care au interes comune sau afinități. Informațiile transferate prin aceste canale sunt neoficiale și au un caracter personal sau general: ele nu sunt verificate.

Comunicarea instituțională este o comunicare extraorganizațională prin care instituția din administrația publică urmărește să-și întărească imaginea, să suscite în jurul ei un climat de încredere și simpatie din partea cetățenilor.

Comunicarea externă a instituției publice contribuie la notorietatea și imaginea organizației în instituție. Ea îndeplinește atfel, totodată funcția de promovare a instituției publice a statului și a unităților administrativ-teritoriale.

Comunicarea cu rol de promovare reprezintă, în realitate, un caz aparte, pentru că, deși literatura de specialitate o consideră fără excepție ca făcând parte din comunicarea externă, ea se desfășoară unilateral, dinspre instituția publică către mediul exterior al acesteia. În această situație, nu mai sunt membrii organismului public cei care întrețin legatura cu exteriorul, ci organizația ca instituție. Ea dă informații despre serviciile pe care le oferă, încercă să-i amelioreze imaginea de ansamblu sau, pur și simplu, vrea să facă cunoscute și să-și promoveze valorile.

Prin însăși natura activității, Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare depinde de comunicare:
- comunicarea între diferitele niveluri ale unității sanitare;

Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA EXTERNA	Ediția: I; Revizia: 3
MANAGEMENT	COD:PO:MNG-05	Nr.de ex. : 1

- comunicarea pe același nivel;
- comunicarea în mediul social;

-comunicarea cu toate autoritățile publice locale și județene, sanitare, etc.

Exista aşadar, o multitudine de forme de promovare a imaginii, valorilor sau serviciilor specifice instituției publice. Cea mai eficientă și mai ieftină formă de promovare este însă, cel mai adesea, ignorată. Ea se află la îndemâna tuturor salariaților unității și constă în reliefarea permanentă a aspectelor pozitive a spitalului, cu ocazia contactelor cu mediul extern, fie acestea personale sau profesionale.

Ideea este că fiecare salariat al unității își poate asuma fără probleme rolul de comunicator extern, mesajul său fiind centrat pe seriozitatea, eficiența și calitatea de care dă dovada instituției. Acest lucru presupune ca salariat al unității să știe (ceea ce ține de eficiența comunicării interne), să credă, (este vorba de coerență dintre discursul pe care îl afișează și acțiunile sale concrete), și să vrea (adică să simtă nevoia să vorbească despre spital, ceea ce trimită la ideea de motivație), cu respectarea normelor prevăzute în Statutul funcționarului public și a celorlalte prevederi care implică respectarea confidențialității datelor.

Comunicarea în Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare se realizează prin:

- comunicarea orală (verbală) – de exemplu comunicarea dintre purtătorul de cuvânt și cetățean.

- comunicarea scrisă prin: adrese, comunicate de presă, rapoarte, informări, etc.

Spitalul de Pneumoftiziologie, prin intermediul comunicării, să obțină următoarele facilități:

- identificarea- ce răspunde nevoilor spitalului de a-și asigura notorietatea și de a-și face cunoscute competențele;

- informarea – care urmărește să facă cunoscută cetățenilor activitatea spitalului;

- realizarea unei educații sanitare– ce corespunde, sub forma de sfaturi, recomandări pentru populație.

Spitalul de Pneumoftiziologie urmărește, prin comunicare, o relație de proximitate cu pacientul; apropiindu-se de acesta și intrând în dialog, îi cunoaște cerințele, problemele, așteptările.

În procesul de comunicare pot apărea următoarele bariere comunicaționale:

a) La nivelul emițătorului și al receptorului:

- starea emoțională a receptorului;
- rutina, care influențează receptivitatea;
- imaginea de sine a emițătorului și a receptorului și imaginea despre interlocutor;
- caracterizarea diferită a situației de comunicare de către emițător și receptor;
- lipsa atenției în receptarea mesajului;
- concluzii grăbite asupra mesajului;
- lipsa de interes a receptorului față de mesaj;
- sentimentele și intențiile participanților la situația de comunicare.

b) La nivel de limbaj:

- aceleași cuvinte primesc sensuri diferite pentru persoane diferite, în special din cauza diferențelor în planul pregătirii și al experienței;
- dificultăți de exprimare; exprimarea cu stângăcie a mesajului de către emițător;
- utilizarea de cuvinte sau expresii confuze.

c) La nivelul contextului:

- context fizic necorespunzător (poluare fonică ridicată);
- suporți informaționali necorespunzători.

Feed-back-ul îi permite receptorului (de exemplu, cetățeanul) să-și emită reacțiile, iar emițătorul (de exemplu, salariat al unității, purtătorul de cuvânt al instituției, etc) să le înregistreze.

Abilitatea comunicatorului de a răspunde adecvat feed-back-ului este determinantă pentru eficiența comunicării.

Funcțiile feed-back-ului sunt următoarele:

- a) funcția de control al înțelegerei, al receptării în bune condiții a mesajului;



Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare	PROCEDURA OPERATIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA EXTERNA	Ediția: I; Revizia: 3
MANAGEMENT	COD:PO:MNG-05	Nr.de ex. : 1 Page 6

- b) funcția de adaptare a mesajului la caracteristicile actorilor, la dificultățile întâmpinate sau alte evenimente care presupun o modificare a conținutului sau a formei;
- c) funcția de reglare socială prin flexibilitatea rolurilor și funcțiilor îndeplinite de diversi actori, în măsură să faciliteze înțelegerea punctului de vedere al celuilalt;
- d) funcția socio-afectivă: feed-back-ul crește siguranța internă și satisfacția actorilor.

Comunicarea interpersonală

Una dintre dificultățile derulării unui proces de comunicare eficient este generată de disonanță cognitivă. Aceasta presupune selectarea surselor de informare în conformitate cu propriile convingeri ale entităților implicate în transmiterea sau receptarea mesajului comunicat.

8.2. Mod de lucru

Formele principale prin care se realizează comunicarea externă sunt:

- publicitatea – prin mass-media sau prin propriile materiale publicitare;
- sponsorizările – finanțarea activităților de îngrijiri de sănătate;
- mecenatul – ajutor financiar sau logistic acordat organizațiilor umanitare sau non-profit;
- articole care prezintă organizația în publicațiile de specialitate;
- organizarea de standuri la târguri și forumuri;
- organizarea de zile ale porților deschise;
- acțiuni de consiliere și ajutorare a altor instituții, similare (dar care în mod real nu sunt concurențiale) prin detașarea temporară de personal.

Comunicarea externă

Aflată într-un contact permanent și direct cu mediul social, instituția publică preia "șocurile" provenite de la acesta și încearcă să le răspundă prin inițierea, la nivel organizațional, a unor demersuri orientate spre schimbări, transformări, reechilibrări. Pe de altă parte, orice transformare sau schimbare este resimțită și în exterior, spitalul influențând și modelând, la rândul ei, mediul social.

În cadrul proceselor de comunicare externă a spitalelor publice este posibil să apară bariere comunicaționale:

- între diferitele instituții, organizații din sistemul sanitar, din cauza gradului ridicat de specializare a fiecarei, neacordării importanței cuvenite colaborării între instituții;
- între unitățile sanitare și cetățeni

Comunicarea între spital și cetățeni/pacienți

Comunicarea publică

Spitalul public trebuie ca, prin întreaga lui activitate, să urmărească satisfacerea interesului general al populației. În acest sens, managementul Spitalului public trebuie să comunice, să fie deschisă dialogului, să respecte și să ia în considerare cetățeanul.

Cetățeanul trebuie să fie informat cu privire la existența și modul de funcționare a serviciilor medicale oferite de spital, trebuie ascultat când își exprimă nemulțumirea, trebuie să-i fie luate în considerare dorințele și nevoile.

De exemplu în cadrul spitalelor-comunicarea publică are următoarele forme:

- punerea la dispoziția pacienților a informațiilor de interes local;
- prezentarea și promovarea serviciilor publice oferite de spital;
- promovarea instituției publice și a colectivităților teritoriale.

Cetățenii vin în contact cu spitalul și, ca urmare, au nevoie să știe cum se adresează pentru satisfacerea unui interes legitim, ce documente trebuie să completeze, ce proceduri trebuie să urmeze. Spitalului îi revine obligația de a pune la dispoziția publicului informații cu caracter practic, de natură să facă cunoscute cetățenilor regulile pe care trebuie să le respecte în demersurile lor, să le înlesnească accesul acestora în raport cu serviciile medicale prestate. O relație deschisă, de parteneriat, va ușura fluxul de informații în ambele sensuri. Inițiatorul acestei relații trebuie să fie spitalul, care are obligația să caute modelele cele mai eficiente și specifice pentru realizarea feed-back-ului și pentru cunoașterea resurselor locale.

Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA EXTERNA	Ediția: I; Revizia: 3
MANAGEMENT	COD:PO:MNG-05	Nr.de ex. : 1

Prin comunicațiile interne rațional organizate și funcționale, personalul este în mod continuu informat despre tot ceea ce se întâmplă în cadrul spitalului. Comunicațiile interne joacă un rol important și pe linia instruirii și a motivării personalului, contribuind în acest fel la realizarea calității prestațiilor și la o mai bună satisfacere a nevoilor și exigențelor pacienților.

Spitalul poate recurge la o paletă largă de tehnici și mijloace de comunicare precum: publicații, broșuri specializate, afișaj, canale de televiziune, presa.

Comunicarea între personalul spitalului și cetățean

Comunicarea cu cetățenii se realizează prin: expunerি, activități de informare, dezbateri, sesiuni de comunicări, programe de investigare, activități cu caracter cultural-educativ, participare la concursuri, publicații proprii, afișiere, transmiterea prin forme scrise sau orale de informații diverse spre și dinspre structurile de conducere și de specialitate ale spitalului.

Conducerea spitalului trebuie să acorde o atenție deosebită în ceea ce privește comunicarea dintre angajați și pacienți/cetățeni.

În acest sens, putem identifica următoarele sarcini:

- diagnosticarea problemelor;
- culegerea, verificarea și diseminarea informațiilor;
- trasmiterea rezultatelor evaluării informațiilor;
- rezolvarea conflictelor.

Pentru realizarea acestor sarcini, pot fi avute în vedere următoarele căi de rezolvare:

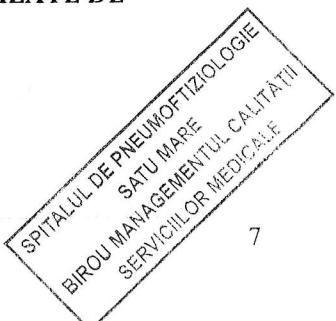
- ascultarea activă;
- stimularea autoanalizării problemelor;
- controlul tonului vocii;
- cultivarea înțelegerii și toleranței;
- detensionarea atmosferei.

Din punct de vedere al legislației în vigoare, spitalelor le revine responsabilitatea informării pacientilor (informare exactă și simplă), a primirii lor în audiență și a consultării acestora în problemele care-i privesc.

a.) PROGRAM AUDIENTE IN SPITALUL DE PNEUMOFTIZIOLOGIE SATU MARE

FUNCȚIA	ZIUA	ORA	LOCATIA
Manager	Martி	13-14	Birou manager
Director medical	Luni	13-14	Cabinet medical Secția I Parter
Director finanțiar contabil	Miercuri	13-14	Birou director finanțiar- contabil
Şef birou Aprovizionare-Achiziții	Miercuri	13-14	Birou Achiziții-Aprovizionare
Oficiu Juridic	Miercuri	13-14	Birou Juridic
Şef birou RUNOS	Joi	13-14	Birou Runos
Coordonator Administrativ	Joi	13-14	Birou Administrativ

8.2.1 ACCESUL MASS-MEDIA IN SPITALUL DE PNEUMOFTIZIOLOGIE SATU MARE 8.2.2 CONCILIEREA INTRE PACIENTI SI ANGAJATI/SPECIALISTI ORGANIZATE DE INSTITUTII



Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA EXTERNA	Ediția: I; Revizia: 3
MANAGEMENT	COD:PO:MNG-05	Nr.de ex. : 1 Page 8

322/217/2019
(iulie-2019)
SPITALUL DE PNEUMOFTIZIOLOGIE
SATU MARE
BIROU MANAGEMENTUL CALITĂȚII
SERVICIILOR MEDICALE

IL-MNG-04/PO-MNG-05:
267/2016

INSTRUCTIUNI DE LUCRU PRIVIND ACCESUL MASS-MEDIA IN SPITALUL DE PNEUMOFTIZIOLOGIE SATU MARE

SCOPUL PROCEDURII:

- Crearea unei bune colaborări cu reprezentanții mass-media;
- Respectarea dreptului cetățenilor de a fi informați;
- Realizarea unei comunicări corecte și prompte a tuturor noutăților și evenimentelor petrecute în cadrul Spitalului de Pneumoftiziologie Satu Mare

DESCRIEREA PROCEDURII:

REGULI GENERALE PRIVIND ACCESUL:

- Accesul reprezentanților mass-media în spital se face numai pe baza legitimatiei de acreditare specifică și a documentului de identitate, precum și cu acordul managerului spitalului. Permisul de acces se acorda fiecărei societăți de media care va înainta o listă cu reprezentanți desemnati, acestea vor fi notificate spitalului.

Persoanele astfel desemnate vor obține informațiile de la purtatorul de cuvânt al spitalului în timpul programului de lucru (07-15), care de altfel va asigura legătura permanentă cu mass-media.

- Managerul de spital desemnează un purtator de cuvânt al instituției, care îi insoteste pe reprezentanții mass-media, pe durata prezentei acestora în incinta spitalului.

- Nici un reprezentant al mass-media nu are voie să patrundă în secțiile spitalului, pentru efectuarea unei înregistrări audio, video sau fotografieră a unor secvențe, decât cu acordul conducerii, în urma unei solicitări prealabile scrise. Înregistrările sau fotografieră se va face tinând cont și de acordul persoanei implicate sau de apartinatorii acesteia. În aceste cazuri reprezentanții mass-media vor fi însotiti permanent pe parcursul vizitei.

- Reprezentanții mass-media pot filma în spitale numai în spațiile pentru care managerul și-a exprimat acordul în mod explicit, iar interviuarea pacientilor sau filmarea acestora se poate face numai în condițiile legii.

- Accesul în spital al altor categorii de persoane, precum echipe de control din cadrul Ministerului Sanatății Publice sau din cadrul instituțiilor aflate în subordinea sa, medici în schimb de experiență, medici rezidenți, studenți etc., se face pe baza legitimatiei de serviciu.

- Accesul persoanelor care au asupra lor aparate de filmat, de fotografiat sau de înregistrat se face numai cu aprobarea managerului spitalului.

- Este interzis accesul în spital al persoanelor care au asupra lor armament, munitii, substanțe toxice, stupefante, explozive ori alte instrumente care pot pune în pericol viața, integritatea corporala sau sanatatea personalului propriu și a pacientilor ori patrimoniul unitatii.

Fac excepție de la prevederile punctului anterior persoanele care se află în timpul executării misiunilor de intervenție, de protecție a demnităților români sau străini ori a personalităților sau care asigură paza persoanelor intercate, private de libertate.

PENTRU EVENIMENTELE MEDICALE:

Evenimentele medicale deosebite sunt accidente rutiere, accidente de munca, accidente casnice, calamități, epidemii, etc.

Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare	PROCEDURA OPERATIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA EXTERNA	Ediția: I; Revizia: 3
MANAGEMENT	COD:PO:MNG-05	Nr.de ex. : 1

In cazul in care doresc sa obtina informatii despre aceste cazuri reprezentantii mess-media vor avea acces in spital, conform procedurii de mai sus.

- Informatiile despre eveniment se vor acorda doar de purtatorul de cuvant al spitalului in timpul programului de lucru (orele 07.00-15.00), iar dupa acesta de la medicul de garda;

- Informatiile vor fi acordate sub rezerva codului deontologic si tinand cont de Legea 46/2003, privind drepturile pacientului- acceptul pacientului sau al apartinatorilor acestuia;

Acces neingradit pentru presa:

- Cand insotesc o delegatie oficiala, cu acordul acestiei;
- Insotita de manager/alti directori;

Realizarea unui interviu cu echipa manageriala a spitalului se va realiza doar in urma unei solicitari scrise prealabile depuse la secretariatul spitalului si avizata de conducere.

Desemnarea purtatorului de cuvant

Purtatorul de cuvant trebuie ales luandu-se in considerare o serie de factori, cum ar fi eficienta dovedita pana atunci, gradul de familiarizare cu tipul de informatie care trebuie furnizata in asemenea situatii, experienta in comunicarea cu mass-media, carisma, instruirea sau experienta anterioara in domeniul situatiilor de urgență. Purtatorul de cuvant trebuie sa aiba experienta si abilitati de comunicare.

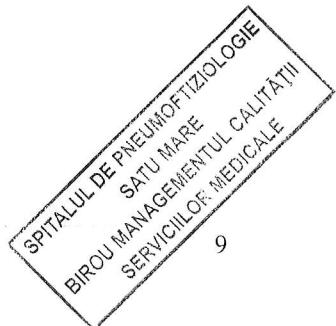
Responsabilitatile purtatorului de cuvant

Purtatorul de cuvant este responsabil cu elaborarea si prezentarea mesajelor in numele Spitalului si cu asigurarea informarii in timp util atat a mass-mediei, cat si a populatiei. Purtatorul de cuvant este principala persoana de contact pentru mass-media.

Elemente legislative:

Legea-544/2001 LEGE privind liberul acces la informatiile de interes public

-HOTARARE nr. 548 /2008 privind aprobatia Strategiei nationale de comunicare si informare publica pentru situatii de urgență

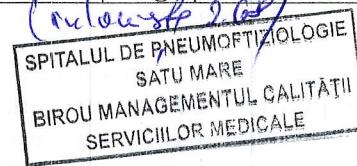


Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA EXTERNA	Ediția: I; Revizia: 3
MANAGEMENT	COD:PO:MNG-05	Nr.de ex. : 1 Page 10

8.2.2

IL-MNG-05/PO-MNG-05

323/252 2019



INSTRUCTIUNI DE LUCRU PENTRU CONCILIERE INTRE PACIENTI SI ANGAJATI/SPECIALISTI ORGANIZATE DE INSTITUTII

SCOP: prezenta procedura descrie modul de comunicare externa cu pacientii/fosti pacienti/apartinatori, conciliere a cazurilor de reclamatii ale pacientilor, impotriva medicului curant dar si a situatiilor de conflict intre acestia si angajatii spitalului.

DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică la nivelul Consiliu Medical si Comitet director.

DOCUMENTE DE REFERINTĂ:

- Ordinul nr.446/2017, privind aprobarea standardelor de acreditare
- Legea nr.46/2003 privind drepturile pacientului

RESPONSABILITĂȚI:

Responsabil de proces = medicul sef de sectie

Echipa de proces = medicul curant + medicul sef sectie + Director medical

DESCRIEREA PROCEDURII:

La nivelul Spitalului, Consiliul Medical si Comisia de Etica au obligația de a aplica procedura de conciliere:

Sesizările pentru cazurile care impun conciliere pot fi făcute de :

- a) persoana sau, dupa caz, reprezentantul legal al acesteia, ce se considera victima unui act de malpraxis imputabil unei activități de prevenție, diagnostic si tratament;
- b) moștenitorii legali ai persoanei decedate ca urmare a unui act de malpraxis imputabil unei activități de prevenție, diagnostic si tratament.

Consiliul Medical impreuna cu Comisia de Etica se constituie in Comisie de Conciliere, având acces la toate documentele medico-legale aferente cazului a căror cercetare o considera necesara si au dreptul de a audia si inregistra depozitiile tuturor persoanelor implicate.

Se intocmeste un raport asupra cazului pe care il inainteaza managerului, impreuna cu care se adopta o decizie asupra cazului, care se comunica in maxim 6 luni de la data sesizării.

In cazul in care se ajunge la conciliere cazul se considera inchis.

In cazul in care nu se ajunge la conciliere, partea reclamanta poate apela la Colegiul Medicilor/ Farmacistilor./Asistentilor medicali/alte profesii reglementate

Intreaga procedura de conciliere, pana la finalizare este confidențiala.

Incălcarea dovedita a confidențialității de către persoana care a făcut sesizarea duce la pierderea dreptului de a beneficia de procedura de conciliere.

Incălcarea dovedita a confidentialitatii de către Comisia de Conciliere atrage sancțiuni profesionale si administrative.

Comisia de Conciliere intocmeste un raport anual detaliat pe care il prezintă managerului, daca apar asemenea cazuri.

Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA EXTERNA	Ediția: I; Revizia: 3 Nr.de ex. : 1
MANAGEMENT	COD:PO:MNG-05	Page 11

Dupa perioada de păstrare obligatorie a confidențialității cazului conciliat se prezintă situația respectiva la raportul de garda, prelucrând informațiile împreună cu toti șefii de secție și medicii curanți, în vederea prevenirii altor situații de acest gen.

In situatia in care un pacient intra in conflict cu un angajat al spitalului, acesta se poate adresa in scris sau direct conducerii spitalului, care in sedinta de Comiteti director analizeaza fapta reclamata, cere nota justificativa de la angajat si analizeaza împreună cu juristul unitatii situația existentă; se va desfasura analiza in prezenta partilor si se va incheia un proces verbal de analiza.(anexa)

8.3. RESURSE NECESARE

1.Resurse materiale: aparatura, materiale, rechizite, papetarie, electronic, Imprimate specifice,mobilier adevarat desfășurării activității; linie telefonică;PC cu acces la internet;

2.Resurse umane:

Conform schemei de personal si contractelor de munca .

Responsabilitii pentru elaborarea, dezvoltarea și implementarea sistemelor de control managerial, inclusiv a procedurilor formalizate pe activitati, cu privire la sistemele proprii de control managerial, conform OSGG 600/2018, în cadrul compartimentelor.

3.Resurse financiare:

- Conform BVC al Spitalul pentru anul în curs.

9. RESPONSABILITĂȚI

Conducatorul entitatii publice.

Conducatorul compartimentului/comisii de specialitate/ Biroul resurse umane/purtator de cuvant/Consiliu etic

Nr. Crt.	Compartimentul (postul)/actiunea (operatiunea)	I	II	III	IV	V
0	1	2	3	4	5	
1	Comitet director	Rev			ap	
2	MANAGER		V	A		
3	Sefi si responsabili sectii si birouri,servicii,compartimente compartimente din Spital ,RU,Consiliu etic,purtator de cuvant				Ap.	Ah
4.	Birou MCSM	E				Ah

10. ANEXE, INREGISTRARI, ARHIVARI

-ÎNSCRISURI

Anexa 1:-FORMULAR DE PROCES VERBAL DE CONCILIERE MEDIC – PACIENT



Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA EXTERNA	Ediția: I; Revizia: 3 Nr.de ex. : 1
MANAGEMENT	COD:PO:MNG-05	Page 12

Anexa1: FORMULAR DE PROCES VERBAL DE CONCILIARE MEDIC – PACIENT

PROCES VERBAL DE CONCILIARE

Încheiat astăzi, la sediul **Spitalului de Pneumoftiziologie**, între:

I.Părțiile:

Pacient /reprezentant legal _____ cu CNP cu domiciliul în _____, str. _____, nr. _____, sector/județ _____ cu CI seria _____ Nr. _____

Si

Medic _____, angajat al Spitalului, cu CNP _____, cu domiciliul in _____, str. _____ nr. _____ sector/județ _____, cu CI seria _____ Nr. _____ s-au întâlnit astazi _____, ora _____, la sediul Spitalului d Pneumoftiziologie Satu Mare, cu adresa în loc. Satu Mare, Str. Ialomitei, Nr.9, pentru soluționarea pe cale amiabila a litigiului apărut între cele două părți, respectiv:

II.Corespondența

Referitor la stabilirea locului si datei întâlnirii, părțile au purtat următoarea corespondența :

- convocarea la conciliere trimisă de către Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare în data de _____
- subiectul concilierii _____

III.Prezența la conciliere

La concilierea directă dintre părți s-au prezentat:

- a) din partea pacientului: _____
- b) din partea medicului: _____

IV. Punctele de vedere ale părților

1. Punctul de vedere al pacientului _____ este următorul: _____
2. Punctul de vedere al medicului _____ este următorul: _____

V. Înțelegerea părților

Având în vedere cele sus menționate, părțile au propus următoarea rezolvare a litigiului:

1. _____
2. _____
3. _____

Semnături:

Spitalul de Pneumoftiziologie Satu Mare	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA EXTERNA	Ediția: I; Revizia: 3
MANAGEMENT	COD:PO:MNG-05	Nr.de ex. : 1
		Page 13

11. CUPRINS

Numarul componentei in cadrul procedurii operationale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operationale	Pagina
	Coperta	
1.	Listă responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea editiei sau, după caz, a reviziei în cadrul editiei procedurii operationale	1
2.	Situatia editiilor si a reviziilor in cadrul editiilor procedurii operationale	1
3.	Lista cuprindand persoanele la care se difuzează editia sau, după, caz, revizia din cadrul editiei procedurii operationale	2
4.	Scopul procedurii operationale	3
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operationale	3
6.	Documentele de referinta aplicabile activitatii procedurale	3
7.	Definitii si abrevieri ale termenilor utilizati in procedura operationala	4
8.	Descrierea procedurii operationale 8.2.1: IL-MNG-04/PO-MNG-05: Instructiuni de lucru privind accesul mass-media in Spitalul de pneumoftiziologie Satu Mare 8.2.2 :IL-MNG-05/PO-MNG-05:Instructiuni de lucru privind concilierea intre pacienti si angajati/specialisti organizate de spital	4-11
9.	Responsabilitati si raspunderi in derularea activitatii	11
10.	Anexe, inregistrari, arhivari Anexa 1:Formular proces-verbal conciliere	12
11.	Cuprins	13

