
 Spitalul de Boli Cronice Siret SMC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PO 100 10	Ediția: II Nr. de ex. 1
		Revizia: Nr.de ex. :
	RELAȚIA UNITAȚII CU MASS MEDIA	Pagina 1 din exemplarul nr. 1
		Exemplarul 1

x/12. 14/05.08.2020

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ


PO 100 10

RELAȚIA
UNITAȚII CU MASS MEDIA

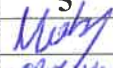


 Spitalul de Boli Cronice Siret SMC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PO 100 10	Ediția: II Nr. de ex. 1
		Revizia: Nr.de ex. :
	RELAȚIA UNITATII CU MASS MEDIA	Pagina 2 din exemplarul nr. 1
		Exemplarul 1

Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	
	Cuprins	2
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei in cadrul ediției procedurii operaționale	3
2.	Situația edițiilor si a reviziilor in cadrul edițiilor procedurii operaționale	3
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după, caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	3
4.	Scopul procedurii operaționale	3
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurale	3-4
7.	Definiții si abrevieri ale termenilor utilizați in procedura operațională	4-5
8.	Descrierea procedurii operaționale	5-8
9.	Responsabilități si răspunderi in derularea activității	8
10.	Motivarea elaborării procedurii	8
11.	Indicatori de monitorizare	8-9
12.	Anexe, înregistrări, arhivari	9

 Spitalul de Boli Cronice Siret SMC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PO 100 10	Ediția: II Nr. de ex. 1 Revizia: Nr. de ex. :
	RELAȚIA UNITATII CU MASS MEDIA	Pagina 3 din exemplarul nr. 1 Exemplarul 1


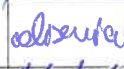



1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

	Elementele privind responsabilii/operațiunea	Numele și Prenumele	Funcția	Data	Semnătură
0	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Ec. Caba Doina	RMC	03 08 2020	
1.2	Verificat	Jr. Calisevici Mihaela	Consilier juridic	04 08 2020	
1.3	Aprobat	Ec. Haraseniuc Ilie Sorin	Manager	05 08 2020	


2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

	Ediția sau, după caz revizia din cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei/editie	Data la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
0	1	2	3	4
2.1	Ediția I	x		02 04 2015
2.2	Revizia 1			
2.3	Revizia 2			
2.4	Revizia 3			
	Ediția II	x	Modificare structura procedura. Modificare legislatie	05 08 2020

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
0	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	1	Sectii si compartimente	Director medical/Pr esedinde SCIM	Dr. Polocoser Simona Mariana	05 08 2020	
3.2	Aplicare	1	Juridic	Consilier juridic	Jr. Calisevici Mihaela	05 08 2020	
3.3	Evidență	1	SMC	RMC	Ec. Caba Doina	05 08 2020	
3.4	Arhivare	1	SMC	RMC	Ec. Caba Doina	05 08 2020	
3.5	Alte scopuri	1	Audit extern				

4. Scopul procedurii operaționale

 Spitalul de Boli Cronice Siret SMC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PO 100 10	Ediția: II Nr. de ex. 1
		Revizia: Nr.de ex. :
	RELAȚIA UNITATII CU MASS MEDIA	Pagina 4 din exemplarul nr. 1
		Exemplarul 1

4.1 Procedura documentează cerințele privind legătura unitații cu reprezentanții mass-media, căile de acces și comunicare cu aceștia inclusiv în situații de criză.

5. Domeniul de aplicare

5.1. Procedura se aplică în toate structurile organizaționale ale unității pentru:

- a coordona desfășurarea programelor și proceselor;
- a asigura conștientizarea, instruirea, consultarea, participarea și motivarea personalului;
- a primi documente, date și informații privind rezultatele obținute;
- a stabili măsuri de îmbunătățire continuă;

6. Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale

6.1.Legislație primară

- Legea 95/2006-privind reforma în domeniul sănătății cu modificări și completări ulterii
- ORDIN Nr. 446/2017 din 18 aprilie 2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor;
- ORDIN Nr. 1410/2016 din 12 decembrie 2016 privind aprobarea Normelor de aplicare a Legii drepturilor pacientului nr. 46/2003;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare, precum și normele metodologice de aplicare a acesteia.
- Ordinul nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.
- Regulamentul Intern;
- Regulament de Organizare și Funcționare;

7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedura operațională

7.1. Definiții ale termenilor

7.1.1.Procedura operațională – Presentare formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.

7.1.2.Ediția a unei proceduri operaționale – Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată.

7.1.3.Revizia în cadrul unei ediții – Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare, sau alte asemenea, după caz, a unei sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

7.1.4.Mass-media- termen care desemnează ansamblul mijloacelor și al modalităților tehnice moderne de informare și influențare a opiniei publice, cuprinzând radioul, televiziunea, presa, internetul etc.; mijloace de comunicare în masă;


7.1.5.Jurnalist - persoană care practică jurnalistică; gazetar; ziarist;

7.1.6.Conferință de presă - întâlnire în cadrul căreia o personalitate a vieții politice, sociale, culturale, științifice etc. face o expunere sau declarații și răspunde la întrebările reprezentanților presei;

7.1.7.Simpozion - întâlnire organizată pe baza unor scurte expuneri asupra unei teme statistice, purtate de câțiva vorbitori în fața și cu participarea publicului sau a experților de specialitate;

7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr.	Abrevierea	Termenul abreviat
-----	------------	-------------------

 Spitalul de Boli Cronice Siret SMC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PO 100 10	Ediția: II Nr. de ex. 1
		Revizia: Nr.de ex. :
	RELAȚIA UNITATII CU MASS MEDIA	Pagina 5 din exemplarul nr. 1
		Exemplarul 1

Crt.		
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	RMC	Responsabil cu managementul calitatii
8.	SMC	Structura de management a calitatii
9.	CCS	Comandamentul de criza al spitalului
10.	RMM	Responsabil cu mass-media(Purtător de cuvânt)
11.	SCIM	Sistem de control intern managerial

8.Descrierea procedurii operaționale

8.1.Generalitati

8.1.1.În cadrul unității, relația cu mass-media este asigurată numai prin intermediul Purtătorului de cuvânt.

8.1.2.Excepție la prezenta regulă fac următoarele cazuri:

- accesul delegațiilor cu acordul managerului, când aceștia vor fi însoțiți de manager, purtător de cuvânt sau persoană(e) numite prin decizie de către manager;
- accesul delegațiilor Ministerului, numai când aceștia își asumă răspunderea pentru Reprezentanții mass-media care îi însoțesc.

8.1.3.Toate comunicatele de presa privind activitatea spitalului precum si toate documentele înaintate spre publicare în mass media vor fi semnate de către purtatorul de cuvânt desemnat prin decizia managerului si vor fi arhivate la sediul unității.

8.2. Documente utilizate

8.2.1.1. Acordul pacientului privind filmarea/fotografierea în incinta unității sanitare –F01 PO 100 10

8.2.2. Conținutul documentelor

Se utilizeaza în momentul solicitării jurnaliștilor sa filmeze un pacient/apartinător.

8.2.3. Circulația documentelor

8.2.3.1.Se arhiveaza în FOCG.

8.3. Resurse necesare

8.3.1. **Resurse materiale:** linii telefonice, materiale informatice, PC, acces la baza de date, imprimanta, internet.


8.3.2. **Resurse umane:** persoanele implicate prin sarcinile se serviciu, decizia managerului, în buna desfășurare a activității.

8.3.3. **Resurse financiare:** sunt prevăzute în bugetul de venituri si cheltuieli si sunt necesare pentru achiziționarea resurselor materiale.

8.4. Modul de lucru

8.4.1. **Responsabil cu mass-media/** Persoane desemnate în relația cu mass-media

8.4.1.1. **Managerul Spitalului** va numi prin decizie o persoană Responsabilă în relația cu mass-media -RMM (purtător de cuvânt).

 Spitalul de Boli Cronice Siret SMC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PO 100 10	Ediția: II Nr. de ex. 1
		Revizia: Nr. de ex. :
	RELAȚIA UNITATII CU MASS MEDIA	Pagina 6 din exemplarul nr. 1
		Exemplarul 1

8.4.1.2. Responsabilul în relația cu mass media își va însuși prevederile prezentei proceduri, va pune în aplicare cerințele acesteia și va răspunde de îndeplinirea tuturor prevederilor procedurii.

8.4.1.3. În cazul numirii prin decizie a unor angajați în relația cu mass-media cu diverse ocazii, altele decât purtătorul de cuvânt, acestea vor fi instruiți obligatoriu cu prevederile prezentei proceduri și se vor supune strict cerințelor procedurii.

8.4.2. Liber acces la informațiile de interes public

8.4.2.1. Spitalul are obligația să comunice din oficiu următoarele informații de interes public:

- a) actele normative care reglementează organizarea și funcționarea Spitalului;
- b) structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, programul de funcționare, programul de audiențe cu managerul;
- c) numele și prenumele persoanelor din conducerea unității și ale Responsabilului cu difuzarea informațiilor publice;
- d) coordonatele de contact ale unității, respectiv: denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail și adresa paginii web;
- e) sursele financiare, bugetul și bilanțul contabil;
- f) programele și strategiile proprii;
- g) lista cuprinzând documentele de interes public;
- h) lista cuprinzând categoriile de documente produse și / sau gestionate, potrivit legii;
- i) modalitățile de contestare a deciziei autorității sau a instituției publice în situația în care persoana se consideră vătămată în privința dreptului de acces la informațiile de interes public solicitate.

8.4.3. Accesul mass-media pe teritoriul Spitalului

8.4.3.1. Delegații mass-media au obligația de a se prezenta la poarta instituției pentru identificare.

8.4.3.2. Reprezentanții mass-media vor avea acces nelimitat în următoarele situații:

- când însoțesc o delegație oficială (Ministru, Secretar de stat, etc.) cu acordul acestora;
- însoțiți de manager


8.4.3.4. Acordarea interviurilor în cadrul unității

Interviurile în cadrul Spitalului vor fi acordate numai de către RMM (purtător de cuvânt) cu respectarea următoarelor reguli:

- nu se vor face referiri discriminatorii la originea etnică, naționalitatea, rasa sau religia copilului precum și un eventual handicap al acestuia.
- nu va fi dezvăluită în nici un fel identitatea unei persoane victimă a unei infracțiuni privitoare la viața sexuală cu excepția cazului în care persoana a dat acord scris.
- nu se vor face referiri discriminatorii la originea etnică, naționalitatea, rasa sau religia unei persoane precum și un eventual handicap al acestuia.
- informații cu privire la persoane aflate sub tratament, date cu caracter personal privind starea de sănătate, probleme de diagnostic, prognostic, tratament, circumstanțe în legătură cu boala și cu alte diverse fapte, inclusiv rezultatul unei autopsii se vor pune la dispoziția reprezentanților mass-media numai cu acordul persoanei, sau în cazul unui persoane fără discernământ ori decedată, cu acordul familiei sau aparținătorilor.

8.4.3.5. RMM (purtătorul de cuvânt) va însoți reprezentanții mass-media în cazul în care aceștia doresc interviuarea unui pacient, dar va permite acest lucru numai după ce pacientul va da acordul în scris cu privire la interviuarea sa.

8.4.3.6. Acordurile în scris vizavi de oferirea informațiilor cu privire la starea de sănătate, medicația, tratament, condiție fizică, etc., sau cu privire la luarea unor interviuri sub formă de

 Spitalul de Boli Cronice Siret SMC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PO 100 10	Ediția: II Nr. de ex. 1
	RELAȚIA UNITATII CU MASS MEDIA	Revizia: Nr.de ex. : Pagina 7 din exemplarul nr. 1 Exemplarul 1

înregistrare audio/video sau poză, se vor da pe formular ” Acordul pacientului privind filmarea/fotografierea în incinta unității sanitare,, –F01 PO 100 10.

8.4.3.7. RMM va avea grijă ca deplasarea reprezentanților mass-media în incinta unității să se facă numai cu ecuson și halat corespunzător.

8.4.3.8. Nerespectarea de către purtătorul de cuvânt a confidențialității datelor despre un pacient și a confidențialității actului medical, precum și prevederilor acestei proceduri atrage după sine sancționarea disciplinară, contravențională sau penală, conform prevederilor legale.

8.4.3.10. Purtătorul de cuvânt nu va fi tras la răspundere în cazul unor filmări cu cameră ascunsă sau a unor interviuri înregistrate cu echipamente audio ascunse de către reprezentanții mass-media.

8.4.4 Comunicarea cu reprezentanții mass-media în situații speciale/de criza

8.4.4.1. Comunicarea cu presa se poate baza pe mai multe tehnici și strategii de comunicare:

- organizarea unor conferințe de presă;
- organizarea informărilor de presă ori de câte ori este necesar;
- sprijinirea jurnaliștilor în obținerea interviurilor cu experți;
- facilitarea obținerii de către jurnaliști a unor materiale publicate în scopul documentării însoțirea jurnaliștilor în vizitele de documentare pe teren.

8.4.4.2. Ofițerul de presă este desemnat de către Managerul Spitalului. Desemnarea se face pentru fiecare incident în parte.

8.4.4.3. Singura persoană abilitată pentru comunicarea cu mass-media este Ofițerul de presă și Managerul spitalului.

8.4.4.4. Se va alocă un spațiu corespunzător (de preferință în interiorul unei clădiri).

8.4.4.5. Ofițerul de presă trebuie să atingă mai multe scopuri și trebuie să fie capabil să răspundă la multe tipuri de întrebări. Cele mai dese ar fi: care este urgența și cât de severă este (cine, ce, unde, când, de ce, cum ?), Care este riscul pentru sănătate și siguranță pentru persoane și comunități ?

8.4.4.6. Se va alocă un spațiu corespunzător (de preferință la sala de așteptare)

8.4.4.7. Ofițerul de presă va comunica cu reprezentanții mass media astfel:

- va transmite periodic comunicate de presă după ce au fost aprobate de către Comandantul CCS. Aceste comunicate vor avea un format standard și vor fi arhivate.
- Va anunța din timp Conferințele de presă care vor fi susținute de către reprezentanți ai CCS desemnați de către Manager sau Comandantul CCS în acest scop
- Toate informațiile transmise vor fi transmise reprezentanților mass media doar după validarea de către Comandantul CCS


8.4.5. Acreditarea jurnaliștilor

8.4.5.1. În vederea obținerii unei acreditări instituția de presă solicitantă sau jurnaliștii liber profesioniști vor transmite o solicitare scrisă la conducerea unității.

8.4.5.2. Cererea prin care se solicită acreditarea permanentă va conține: numele, prenumele, calitatea jurnalistului în cadrul redacției (redactor, publicist-comentator, fotoreporter, operator etc) și datele de contact (e-mail, telefon) la care jurnalistul acreditat dorește să primească comunicatele și alte materiale de presă ale unității.

8.4.5.3. Jurnalistului acreditat i se eliberează o legitimație care îi permite accesul la activitățile publice organizate de unitate pe durata unui an calendaristic.

8.4.5.4. Eliberarea acreditărilor permanente se face în termen de două zile lucrătoare de la înregistrarea solicitării.

 Spitalul de Boli Cronice Siret SMC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PO 100 10	Ediția: II Nr. de ex. 1 Revizia: Nr.de ex. :
	RELAȚIA UNITATII CU MASS MEDIA	Pagina 8 din exemplarul nr. 1 Exemplarul 1

8.4.5.5. Jurnalistul acreditat trebuie să poarte la vedere, pe tot timpul prezenței în unitate legitimația de acreditare care îi permite accesul în instituție.

8.4.5.6. Drepturi și îndatoriri ale jurnaliștilor acreditați

8.4.5.6.1. Jurnaliștii acreditați au obligația să se alinieze normelor deontologice ale profesiei.

8.4.5.6.2. Jurnaliștii, fotoreporterii și operatorii de televiziune acreditați au obligația de a respecta demnitatea și intimitatea tuturor persoanelor aflate în clădire.

8.4.5.6.3. Filmările și fotografiatul sunt strict interzise în:

- birourile și sălile destinate funcționării unor dispozitive tehnice (servere).
- alte spații având specificația expresă de acces restricționat unor persoane neautorizate.
- Spațiile unde sunt pacienți/apartinători fără acordul expres al acestora și completând formularul ” Acordul pacientului privind filmarea/fotografierea în incinta unității sanitare,, – F01 PO 100 10.

8.4.5.6.4. Jurnaliștii, fotoreporterii și operatorii de televiziune acreditați au acces în spațiile amenajate pentru presă și pentru instalarea camerelor de luat vederi.

8.4.5.6.5. Utilizarea echipamentelor de înregistrare audio și video disimulate este interzisă.

8.4.5.6.6. Nerespectarea acestor reguli duce la retragerea acreditării de presă.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

9.1. Managerul

➤ Aprobă prezenta procedură

9.2. Structura de management a calității

➤ Urmărește aplicarea prevederilor prezentei proceduri

9.3. Angajații unității

➤ Respecta prevederile procedurii

9.4. Purtătorul de cuvânt

➤ Respecta prevederile procedurii

9.5. Ofițerul de presă

➤ Respecta prevederile procedurii


10. Motivarea elaborării procedurii

10.1. Evitarea riscurilor privind relația cu mass-media

- comunicare defectuoasă

11. Indicatori de monitorizare și evaluare

1. Indicatori de rezultat	Valori/tinte planificate
1.1. Nr. comunicate de presa privind activitatea unității	12 (minim 1/luna)
1.2. Nr. interviuri acordate de către purtătorul de cuvânt la solicitarea presei	= Nr. solicitări ale presei
1.3. Nr. solicitări ale presei de a comunica/filma pacienți	0
1.4. Nr. jurnaliști acreditați	= Nr. cereri pentru acreditarea jurnaliștilor
1.5. Nr. pacienți care au refuzat comunicare cu presa	0

 Spitalul de Boli Cronice Siret SMC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PO 100 10	Ediția: II Nr. de ex. 1
	RELAȚIA UNITAȚII CU MASS MEDIA	Revizia: Nr.de ex. :
		Pagina 9 din exemplarul nr. 1 Exemplarul 1

1.6. Nr. conferințe de presa in situații de urgente/criza	0
1.7.Nr. reclamații pacient/apartinător/personal înregistrate	< 5
1.8.Nr. reclamații pacient/apartinător/personal analizate	= Nr. reclamații pacient/apartinător/personal înregistrate

12. Anexe, înregistrări, arhivări

- Acordul pacientului privind filmarea/fotografierea în incinta unității sanitare– F 01 PO 100 10

Acordul pacientului privind filmarea/fotografierea în incinta unității sanitare

Subsemnatul,

....., (numele și prenumele pacientului) cod
numeric personal, îmi exprim acordul de a fi filmat/fotografiat în incinta unității
medicale în scopuri care le exclud pe cele medicale, aceasta fiind dorința mea, pe care mi-o exprim
în deplină cunoștință de cauză.

_____|
| | X Data/...../..... | |
| | (semnătura pacientului care își exprimă acordul pentru filmare/fotografiere) |
_____|

Subsemnatul,, medicul în grija căruia se află pacientul, sunt de acord
ca acesta să fie filmat/fotografiat în incinta unității medicale, acest fapt nefiind de natură a dăuna
pacientului.

_____|
| | X Data/...../..... | |
| | (semnătura medicului care îngrijește pacientul) |
_____|

