

SIGMedical Services

Strada Zamcei nr. 21 BIS Suceava, Tel -0752.395.356/0330.803.483, e-mail: office@sigmed.ro, web: http://www.sigmed.ro/

Nr. Inregistrare 44/20.01.2021

Avizat juridic,

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

Titlu:	ACCESUL SI COMUNICAREA CU MASS-MEDIA IN CADRUL SC SIGMEDICAL SERVICES SRL		
Cod procedura:	PO.SIGMED-16		
Editia:	II	Revizia:	0
DOCUMENT CONTROLAT			

Elemente privind responsabilii/ operatiunea:

	Nume și prenume	Funcția	Data	Semnătura
Elaborat	Dr. Mateoiu Mirona Elena	Medic primar	20.01.2021	
Aprobat	Motan Andrei Costin	Manager	20.01.2021	

Evidenta modificarilor:

Ediția / revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită		Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția II	Ed. I,	03.11.2017	Completare procedura, reeditare cf. OGSS 600/2018, actualizare indicatori de monitorizare	21.01.2021

Copyright © 2017

Toate drepturile asupra acestei proceduri aparțin SIGMEDICAL SERVICES Suceava. Reproducerea integrală sau parțială a textului sau ilustrațiilor este permisă numai cu acordul prealabil scris al Unității

SIGMedical Services Spitalizari de zi 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ACCESUL SI COMUNICAREA CU MASS-MEDIA IN CADRUL SC SIGMEDICAL SERVICES SRL PO.SIGMED-16	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Exemplar nr. 0
		Pagina 2 din 7

1. Scopul procedurii operaționale

- Stabilește modul de realizare a activității, structurile organizatorice și persoanele implicate;
- Procedura prezintă canalele și tehnicile de comunicare specifice comunicării cu mass-media
- Limitarea/ tratarea riscurilor identificate:
 - Gestionare necorespunzătoare a reclamațiilor,
 - acțiuni în instanță,
 - afectare imaginii spitalului

2. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Procedura se aplică de către tot personalul medical al clinicii.

3. Documentele de referință

3.1. Legislație primară:

Legea 95/2006-privind reforma în domeniul sănătății cu modificări și completări ulterioare;
ORDIN Nr. 446/2017 din 18 aprilie 2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor;
Ordin nr. 1782 din 28/12/2006 privind înregistrarea și raportarea statistică a pacienților care primesc servicii medicale în regim de spitalizare continuă și spitalizare de zi cu modificările și completările ulterioare.
Legea nr. 46/2003-Legea drepturilor pacientului actualizată.

3.2. Legislație secundară:

SR EN ISO 9001 : 2008 – Sistem de Management al Calitatii. Cerințe
OGSS nr 600/2018 privind implementarea controlului intern managerial

3.3. Alte documente, inclusiv reglementari interne ale entității publice

Regulament de Organizare și funcționare; Regulament de Ordine Interioară; Fișe de post;

4. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedura operațională

Definiții ale termenilor

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Componentă structurală	Structura de spitalizare de zi

Abrevieri ale termenilor

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

SIGMedical Services Spitalizari de zi 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ACCESUL SI COMUNICAREA CU MASS-MEDIA IN CADRUL SC SIGMEDICAL SERVICES SRL PO.SIGMED-16		Ediția: II Nr. de ex.: 1
			Revizia: 0 Exemplar nr. 0
			Pagina 3 din 7

1.	PO	Procedura operationala
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap	Aplicare
6.	Ah	Arhivare
7.	SIGMED	Clinica SIGMEDICAL Suceava
8.	RMC	Reprezentantul Managementului calității
9.	CM	Comisia de monitorizare a implementarii controlului intern managerial
10.	FSZ	Fișa de internare de zi

5. Descrierea procedurii operaționale

5.1. Generalități

În cadrul clinicii SIGMEDICAL SERVICES SRL, relația cu mass-media este asigurată NUMAI prin intermediul Managerului. Toate comunicatele de presă privind activitatea clinicii, precum și toate documentele înaintate spre publicare în mass media vor fi semnate de către manager și vor fi arhivate la sediul unității.

5.2. Documente utilizate:

Fișa de internare de zi – FSZ

Registru consultație

Bilet de trimitere de la medicul de familie/specialist

Acte de identitate BI. CI

Card de sănătate

Dovada de asigurat : adeverință, cupon pensie, dovada plății asigurării de sănătate de la CJAS

5.3. Resurse necesare

Resurse materiale: rechizite, linii telefonice, materiale informatice, calculatoare, acces la baza de date, imprimanta, internet, materiale consumabile specifice.

Resurse umane: persoanele implicate prin sarcinile de serviciu in desfasurarea procedurii: medici, asistenti

Resurse financiare: sunt prevazute in bugetul clinicii

5.4. Modul de lucru

5.4.1. Accesul reprezentantilor mass-mediei se face numai pe baza legitimației de acreditare în specialitate și a documentului de identitate, precum și cu acordul managerului spitalului. Reprezentanții mass-mediei pot filma în spitale numai în spațiile pentru care managerul și-a exprimat acordul în mod

SIGMedical Services Spitalizari de zi 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ACCESUL SI COMUNICAREA CU MASS-MEDIA IN CADRUL SC SIGMEDICAL SERVICES SRL PO.SIGMED-16	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Exemplar nr. 0
		Pagina 4 din 7

explicit, iar interviuarea pacienților sau filmarea acestora se poate face numai în condițiile legii. Conform legii nr. 46/2003, legea drepturilor pacientului, Art. 20 "Pacientul nu poate fi fotografiat sau filmat într-o unitate medicală fără consimțământul sau, cu excepția cazurilor în care imaginile sunt necesare diagnosticului sau tratamentului și evitării suspectării unei culpe medicale."

Managerul îi însoțește pe reprezentanții mass-mediei, pe durata prezenței acestora în incinta unității Accesul în clinică al altor categorii de persoane, precum echipei de control din cadrul Ministerului Sanatatii Publice sau din cadrul institutiilor aflate în subordinea sa, medici în schimb de experiență, medici rezidenți, studenți etc., se face pe baza legitimației de serviciu.

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

Este interzis accesul în clinică al persoanelor care au asupra lor armament, muniții, substanțe toxice, stupefiante, explozive ori alte instrumente care pot pune în pericol viața, integritatea corporală sau sănătatea personalului propriu și a pacienților ori patrimoniul unității.

5.4.2. Regulile privind accesul reprezentanților mass-media pe teritoriul clinicii

Reprezentanții mass-media în cadrul Spitalului vor respecta următoarele reguli:

a) Privind drepturile copilului

- nu vor fi divulgate informații cu privire la copii sub 16 ani aflați sub tratament decât cu acordul în scris al aparținătorilor (rude de gr. I);
- informațiile puse la dispoziția mass-media în cadrul interviului vor ține cont de dreptul la protejarea imaginii publice și a vieții intime, private și familiale ale copilului în cauză;
- nu se vor face referiri discriminatorii la originea etnică, naționalitatea, rasa sau religia copilului precum și un eventual handicap al acestuia.

b) Privind demnitatea umană și drepturile pacienților

- declarațiile referitoare la o persoană se vor face respectând drepturile și libertățile fundamentale ale omului;
- informațiile cu privire la o persoană reținută pentru cercetări, arestate sau aflate în detenție se vor pune la dispoziția mass-media numai cu acordul scris al persoanei;
- 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

SIGMedical Services Spitalizari de zi 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ACCESUL SI COMUNICAREA CU MASS-MEDIA IN CADRUL SC SIGMEDICAL SERVICES SRL PO.SIGMED-16	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Exemplar nr. 0
		Pagina 5 din 7

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.

Nerespectarea 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.

5.4.3. Comunicarea cu mass-media

Managerul este responsabil cu elaborarea și prezentarea mesajelor în numele clinicii și cu asigurarea informării în timp util atât a mass-mediei, cât și a populației. Managerul este singura persoana de contact pentru mass-media.

6. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr. crt.	Compartiment/responsabil	Acțiunea/operațiunea
1.	Medici, asistenti, registratori	Ap
2.	Director medical	Av/V
		Este responsabil pentru instruirea personalului privind aplicarea si respectarea procedurii
3.	BMC	Av conformitate/ Ah
5.	Manager	A
		Asigură resursele necesare desfășurării activităților din cadrul procedurii.

7. Indicatori de monitorizare si evaluare a procedurii:

➤ Indicatori de structură:

Numar personal care aplica procedura – indicator numeric

➤ Indicatori de proces:

Nr. persoane instruite/nr. pers. care aplica procedura – Tinta: 100%

➤ Indicatori de rezultat:

Nr total reclamații privind nerespectarea drepturilor pacientilor/ Nr. reclamații analizate – Tinta: 0

Nr. Consimtaminte semnate de pacienti privind filmarea sau fotografierea/ nr. Ccazuri de participare la filmare – Tinta: 100%

Nr. incidente/accidente înregistrate – tinta: 0

SIGMedical Services Spitalizari de zi 	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ ACCESUL SI COMUNICAREA CU MASS-MEDIA IN CADRUL SC SIGMEDICAL SERVICES SRL PO.SIGMED-16	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Exemplar nr. 0
		Pagina 6 din 7

8. Anexe, inregistrari

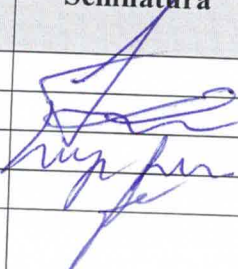
Registrul reclamatii

Formular de analiza a procedurii:

☒ **Aviz favorabil** - Semnatura Presedinte CM _____

Aviz nefavorabil – Obs. _____

Formular de distribuire:

Numele/ prenumele și semnatura persoanei care primește procedura	Data primirii	Scopul difuzării	Semnatura
Dr. Mateoiu Mirona Elena	21.01.2021	Ap.	
Dr. Ardeleanu Mihai	21.01.2021	Ap.	
As. Sef Lungu Simona	21.01.2021	Ap.	
As. Jauca Andreea	21.01.2021	Ap.	
BMC	21.01.2021	Aviz conformitate/Ah.	

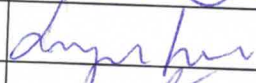
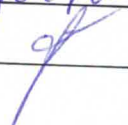
Formular de Confirmare a Instruirii – FCI
S.C. SIGMEDICAL SERVICES S.R.L. Suceava

Tema Instruirii:

**ACCESUL SI COMUNICAREA CU MASS-MEDIA IN CADRUL
SC SIGMEDICAL SERVICES SRL
- PO.SIGMED-16 Editia II_2021**

Instructor: manager

Mod de evaluare : ☒ Oral ☐ Scris Evaluator : manager

Nume Angajat:	Semnătura Angajat:	Data Instruirii:	Data evaluării :	Evaluare Angajat
Dr. Mateoiu Mirona Elena		21.01.2021	21.01.2021	B – S – NS
Dr. Ardeleanu Mihai		21.01.2021	21.01.2021	B – S – NS
As. Sef Lungu Simona		21.01.2021	21.01.2021	B – S – NS
As. Jauca Andreea		21.01.2021	21.01.2021	B – S – NS