

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ - EXTERNĂ

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/145 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1				
1.1.	Aprobat	Diana Manea	Director al IMSP IMU	18.08.2025	
1.2.	Verificat	Maxim Igor	Vicedirector medical	14.08.2025	
1.4.	Elaborat	Vovc Liviu	Managementul Calității Serviciilor Medicale	11.08.2025	

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

Nr. Crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1			
2.1.	Ediția 1			
2.2.	Revizia 1			

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

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1						
3.1.	Aplicare	1	Vicedirector medical		Maxim Igor		
3.2.	Aplicare	2	Secția Managementul Calității serviciilor medicale	Șef	Vovc Liviu		
3.3.	Aplicare	3	Administrația	Vicedirector	Cociorva Gheorghe		
3.4.	Aplicare	4	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.5.	Aplicare	5	Secția monitorizare și evaluarea serv. med.	Șef	Gînga Veaceslav		
3.6.	Aplicare	6	Secția statistica medicală	Șef	Garabagiu Valeriu		
3.7.	Aplicare	7	Serviciul audit intern	Șef	Rusu Ion		
3.8.	Aplicare	8	Secția resurse umane	Șef	Alina Munteanu		
3.9.	Aplicare	9	Serviciul economic	Șef	Caproș Igor		
3.10	Aplicare	10	Serviciul evidență contabilă	Șef	Agache Stela		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/145 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

3.11	Aplicare	11	Serviciul achiziții publice	Șef	Suru Tatiana		
3.12	Aplicare	12	Serviciul mentenanță, infrastructură și dezvolt.	Șef	Filip Sergiu		
3.13	Aplicare	13	Serviciul tehnologii informaționale	Șef	Golubev Natalia		
3.14	Aplicare	14	Farmacie	Diriginte	Bargan Viorica		
3.15	Aplicare	15	Departamentul inginerie biomedicală	Șef	Pîntea Constantin		
3.16	Aplicare	16	UPU	Șef	Leonti Boris		
3.23	Aplicare	23	Departamentul Clinic Anestezie și Terapie Intensivă	Șef	Cobîleşchi Srgiu		
3.24	Aplicare	24	Departamentul Clinic chirurgie	Șef	Gafton Victor		
3.17	Aplicare	17	Departamentul Clinic Ortopedie și Traumatologie	Șef	Hîncota dimitru		
3.18	Aplicare	18	Departamentul Clinic Neurochirurgie	Șef	Andronachi Victor		
3.19	Aplicare	19	Departamentul Clinic Neurologie, Epileptol. și Boli interne	Șef	Zota Erimie		
3.20	Aplicare	20	Centrul Național de epileptologie	Șef	Chiosa Vitalie		
3.21	Aplicare	21	Secția reabilitare medicală și medicină fizică	Șef	Samotiuc Elena		
3.22	Aplicare	22	Departamentul Clinic Radioimagnostică și Diagnostic de Laborator	Șef	Zagadailov Diana		

4. Scopul procedurii:

Scopul prezentei Proceduri este de a documenta cerințele pentru stabilirea metodelor și responsabilităților pentru comunicare între diferite niveluri și funcții în cadrul departamentelor, secțiilor și serviciilor din cadrul IMU și comunicare externă cu pacienții și alte părți interesate (organisme, autorități etc.), în vederea transmiterii datelor și informațiilor esențiale pentru funcționarea corespunzătoare a instituției.

Toate informațiile relevante pentru desfășurarea în bune condiții a activității trebuie să fie *de actualitate* și verificate.

Informațiile pot fi transmise verbal, în scris sau prin anunț la avizier.

Procedura de comunicare este alcătuită din următoarele subprocese:

- Comunicarea cu personalul;
- Controlul documentelor primite pe cale oficială.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/145 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

5. Domeniul de aplicare a prezentei proceduri operaționale:

Prevederile prezentei proceduri se aplică de către tot personalul din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă desemnat cu responsabilități în activitățile de prestare a diferitor servicii cetățenilor. Se aplică întru a face cunoscute angajaților și cetățenilor: politica, strategiile, obiectivele și țintele spitalului, procesele, cerințele, responsabilitățile, autoritățile și relaționarea internă și externă.

6. Documente de referință:

- SR EN ISO 9001:2008, actualizat în 2015 – Sistem de management al calității. Principii fundamentale și cerințe de bază;
- **SR ISO IWA 1:2009** - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățiri de proces în organizațiile de servicii de sănătate;
- **SR CEN/TS 15224:2007** - Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea standardului EN ISO 9001.

6.1. Reglementări internaționale:

- Regulamentul UE nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2012 privind standardizarea europeană.

6.2. Reglementări naționale:

- Legea Parlamentului RM Nr.982-XIV din 11.05.2000 privind accesul la informație;
- Legea Parlamentului RM Nr.487-XV din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- HG Nr 1211 din 27.12.2010 „Cu privire la unitatea de informare și comunicare cu mass-media a autorității administrației publice”;
- HG Nr 188 din 03.04.2012 „Privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.326 din 04.04.2012 „Cu privire la aprobarea Strategiei de Comunicare a Ministerului Sănătății”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.902 din 10.09.2014 „Cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de comunicare dintre instituțiile medico-sanitare, instituțiile de sănătate publică și mijloacele mass-media”;
- Dispoziției Ministerului Sănătății nr.251-d din 29.04.2016 „Cu privire la pagina oficială în rețeaua internet”.

6.3. Reglementări interne:

- Organigrama IMSP Institutul de Medicină Urgentă;
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP Institutul de Medicină Urgentă;
- Regulamentul intern;
- Ordinul IMU nr.120 din 02 ianuarie 2017 „Cu privire la actualizarea paginii oficiale a IMSP IMU în rețeaua internet.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/145 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

7. Descrierea procedurii:

Prin modul de derulare stabilit se realizeaza comunicarea interna intre structurile spitalului, consultarea salariatilor, cat si comunicarea externa cu pacientii, furnizorii, institutiile statului si alte parti interesate.

Se asigura comunicarea in interior cat si in exterior prin mijloace adecvate (atributii clare date prin fise de post, regulament de organizare si functionare, regulament de ordine interna, decizii de desemnare, note, instructiuni etc.).

Pe baza principiului de asigurare a confidențialității datelor si informațiilor, angajatilor spitalului le este interzis sa comunice cu partile externe, in afara canalelor de comunicare stabilite si aprobate, in limita responsabilitatilor, delegarilor si acordate de autoritate.

Comunicarea interna:

Se are in vedere:

- rezolvarea problemelor, coordonarea activitatilor, urmarirea planurilor de actiuni;
- dezvoltarea sistemului de control managerial;
- furnizarea informatiilor de sus in jos, pe linie ierarhica, informatii necesare angajatilor pentru desfasurarea corespunzatoare a activitatilor si imbunatatirea performantei, iar aceste informatii se refera la urmatoarele aspecte, in principal:
 1. cerinte legale cu caracter general si special;
 2. cerinte referitoare la calitate;
 3. politici referitoare la controlul managerial, obiective, tinte si programe;
 4. strategii, programe, responsabilitati, autoritati si relatiile din interiorul institutiei;
 5. regulament de ordine interioara;
 6. regulament de organizare si functionare;
 7. documente cu caracter organizational;
 8. dispozitii si decizii ale managerului;
 9. fise de post;
 10. planuri de prevenire si instruire;
 11. evaluarea competențelor;
 12. sprijinirea angajatilor pentru indeplinirea responsabilitatilor si atingerea obiectivelor tinta.

Comunicarea angajaților:

Orice angajat poate comunica conducerii, in cadru organizat, orice aspect legat de activitatea proprie si propuneri de îmbunătățire a acesteia, in scris sau in mod direct, planificând acest lucru prin secretariat, pentru programarea audientei. In situatii de urgenta, care impun actiuni imediate, orice angajat are obligatia de a comunica pe cale ierarhica aceste situatii si de a intreprinde neintarziat masurile ce se impun, in limita asigurarii sigurantei proprii.

8. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

Comunicarea interna - ofera angajatilor și cetățenilor informatii importante in ce privește datele personale, postul pe care il ocupa, organizația in care lucreaza, inclusiv tactica de investigații și tratament.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/145 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

Comunicarea poate contribui la motivarea angajaților, consolidarea încrederii, crearea unei identități comune sau poate chiar implicarea personală, ea oferă indivizilor un mod de a-și exprima sentimentele, speranțele, ambițiile și de a celebra și rememora realizările.

Comunicarea externă - cuprinde relațiile instituției cu alte organizații, cu furnizorii, cetățenii.

- Cu furnizorii se poate negocia încheierea unor colaborări pe termen lung sau scurt.
- Cu pacienții pot iniția acțiuni de negociere a investigațiilor necesare de a fi efectuate, procedurilor, intervențiilor chirurgicale și în general al tratamentului.

Obiective ale comunicării externe:

- Informarea corectă și constantă a cetățenilor, partenerilor externi cu privire la activitatea instituției;
- Îndeplinirea cu profesionalism a angajamentelor asumate - construirea unor relații de colaborare reciproc avantajoase cu organele ierarhic superioare și partenerii externi ce furnizează servicii;
- Formarea și menținerea unei imagini pozitive în societate a instituției.

8.1. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
8.1.1.	PO	Procedură operațională
8.1.2.	E	Elaborare
8.1.3.	V	Verificare
8.1.4.	A	Aprobare
8.1.5.	Ap	Aplicare
8.1.6.	Ah	Arhivare
8.1.7.	EN	Standard european
8.1.8.	ISO	Organizația internațională pentru standardizare
8.1.9.	RP	Responsabil de proces
8.1.10.	MS	Ministerul Sănătății
8.1.11.	IMSP	Instituție medico-sanitară publică
8.1.12.	CC	Consiliul Calității

9. Documentare:

Prin aplicarea procedurii se prestează răspunsuri la solicitările înregistrate cu transmiterea lor solicitanților.

- registrul de intrări-iesiri corespondență;
- registrul de intrări-iesiri persoane;
- documente medicale;
- documente administrative.

10. Responsabilități:

- Echipa managerială (Director, Vicedirectorii de profil).
- Șefa cancelarie;
- Șefi de Departamente, secții și servicii.

Echipa managerială:

- stabilește metodele și căile de comunicare;
- asigură resursele necesare pentru asigurarea infrastructurii de comunicare și buna ei funcționare;
- comunica cu autoritățile pentru probleme privind cadrul legal și de reglementare;

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/145 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

- comunica cu autoritățile privind realizarea acțiunilor stabilite prin programul de conformare și/sau în urma controalelor efectuate;
- comunica cu cetățenii, clienții, furnizorii și alte părți interesate pentru probleme care depășesc competența și autoritatea personalului subordonat;
- comunica cu personalul din subordine în probleme privind calitatea serviciilor prestate;
- numește prin decizie comisia pentru monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică cu privire la sistemele de control managerial;
- numește prin decizie purtătorul de cuvânt al IMU, în relația cu mass-media.

Comunicatorii:

- respecta principiile de comunicare stabilite și folosesc mijloacele de comunicare potrivit destinației și caracteristicilor;
- semnalează managerului sau persoanelor abilitate orice deficiență de comunicare și propun acțiuni de îmbunătățire a procedurilor;
- comunica în limitele atribuțiilor și autorității cu care sunt învestiți;
- folosesc mijloacele de comunicare potrivit competenței de pe care o dețin;
- întrețin mijloacele de comunicare aflate în gestiunea lor;
- nu permit accesul persoanelor neautorizate la mijloacele de comunicație aflate în gestiunea lor;
- comunica pe cale ierarhică orice situație de pericol, incident sau accident.

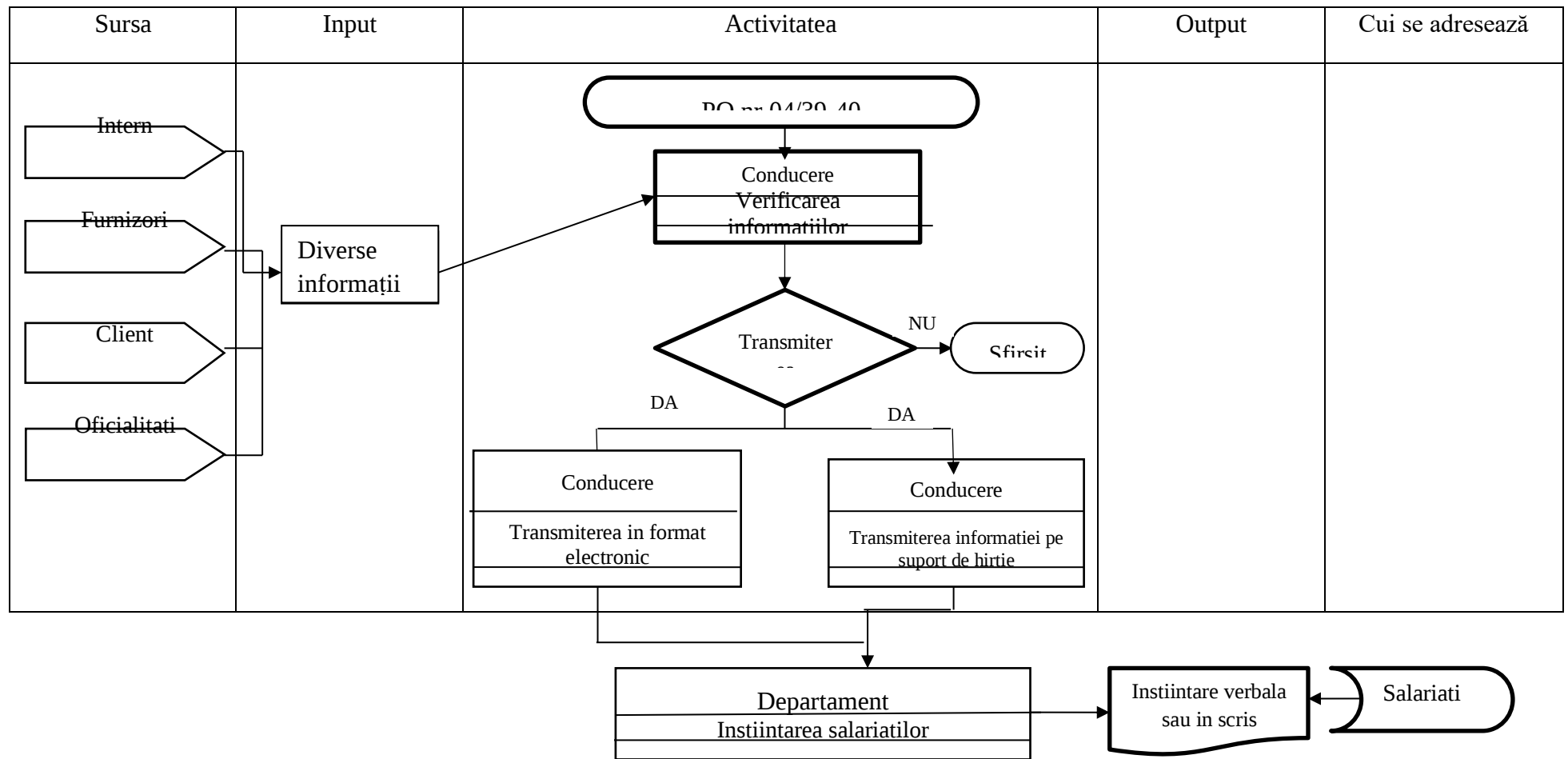
11. Cuprins;

Numărul componenței în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componenței din cadrul procedurii operaționale	Pag
1	Coperta	1
2	Lista responsabililor de elaborare	2
3	Lista persoanelor la care se difuzează ediția	2
4	Scopul procedurii	3
5	Domeniul de aplicare	4
6	Documente de referință	4
7	Descrierea procedurii	5
8	Definiții și abrevieri	5-6
9	Responsabilități	6-7
10	Cuprins	7
11	Anexa 1. Diagrama-flux comunicarea internă - externă	8
12	Anexa 2. Diagrama-flux comunicarea cu personalul	9
13	Anexa 3. Diagrama-flux comunicarea internă - externă	10

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/145 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

Anexa nr.1

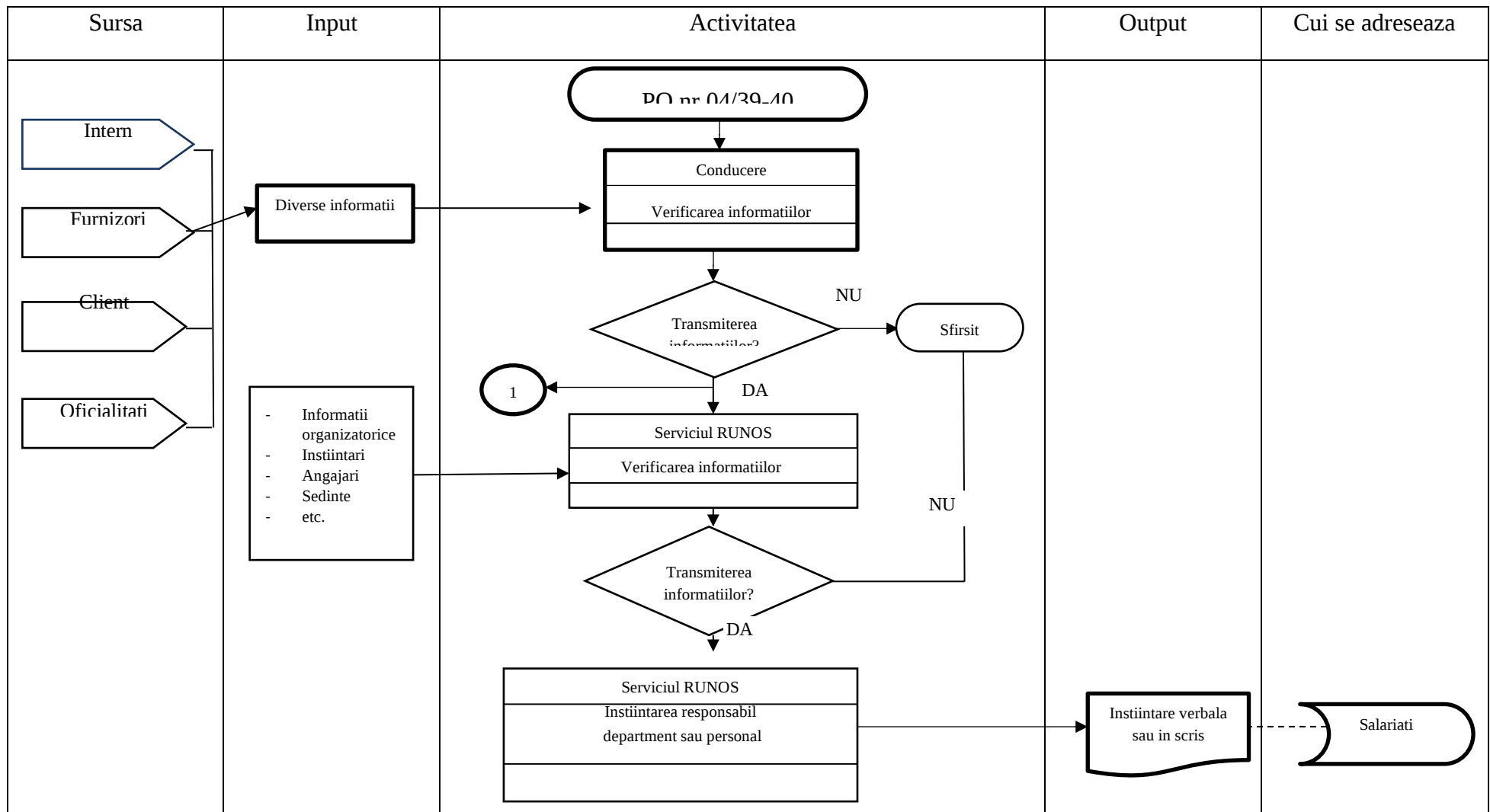
Comunicarea internă - externă



Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/145 IMSP IMU
<u>TITLU:</u> Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/145 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

Anexa nr.2



Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/145 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

Comunicare cu personalul

Anexa nr.3

