

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova

IMSP Institutul de Medicină Urgentă

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ - EXTERNĂ**

CHIȘINĂU 2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/137 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
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	2	3	4	5
1.1.	Aprobat	Diana Manea	Director IMSP IMU	14.01.2025	
1.2.	Verificat	Igor Maxim	Vicedirector medical	13.01.2025	
1.4.	Elaborat	Vovc Liviu	Șef secție Managementul Calității Serviciilor Medicale	09.01.2025	

1. 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	3	4
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	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare	1	Aministrația	Vicedirector medical	Maxim Igor		
3.2.	Aplicare	2	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale	Șef	Vovc Liviu		
3.3.	Aplicare	4	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.4.	Aplicare	7	Secția statistica medicală	Șef	Garabaiu Valeriu		
3.5.	Aplicare	8	Secția resurse umane	Șef	Muntean Alina		
3.6.	Aplicare	9	Serviciul economic	Șef	Caproș Igor		
3.7.	Aplicare	10	Serviciul evidență contabilă	Șef	Agache Stela		
3.8.	Aplicare	11	Serviciul achiziții publice	Șef	Suru Tatiana		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/137 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

3.9	Aplicare	12	Serviciul mentenanță, infrastructură și dezvolt.	Șef	Sîrbu Timur		
3.10	Aplicare	13	Serviciul tehnologii informaționale	Șef	Golubev Natalia		
3.11	Aplicare	14	Departamentul inginerie biomedicală	Șef	Pîntea Constantin		
3.12	Aplicare	15	Farmacie	Diriginte	Bargan Viorica		
3.13	Aplicare	16	DCMU	Șef	Boris Leontii		
3.14	Aplicare	17	Departamentul Clinic Anestezie și Terapie Intensivă	Șef	Cobîlêțchi Srghei		
3.15	Aplicare	18	Secția reanimare	Șef	Crivorucica Veaceslav		
3.16	Aplicare	19	Secția Anesteziologie și Terapie Intensivă	Șef	Cobîlêțchi Srghei		
3.17	Aplicare	20	Secția Hemodializă	Șef	Negru Rodica		
3.18	Aplicare	21	Serviciul coordonare de transplant organe	Șef	Pavlovschi Elena		
3.19	Aplicare	22	Departamentul Clinic chirurgie	Șef	Gafton Victor		
3.20	Aplicare	23	Secția chirurgie nr.1	Șef	Gafton Victor		
3.21	Aplicare	24	Secția chirurgie nr.2	Șef	Zaharia Sergiu		
3.22	Aplicare	25	Secția chirurgie nr.3	Șef	Vermeiuc Octavian		
3.23	Aplicare	26	Secția chirurgie traume asociate	Șef	Gagauz Ion		
3.24	Aplicare	27	Secția chirurgie vasculară	Șef	Culiuc Vasile		
3.25	Aplicare	28	Secția chirurgie OMF	Șef	Cebotari Mihai		
3.26	Aplicare	29	Secția urologie	Șef	Axenti Alin		
3.27	Aplicare	30	Secția ginecologie	Șef	Tihon Ludmila		
3.28	Aplicare	31	Secția endoscopie	Șef	Dolgii Andrei		
3.29	Aplicare	32	Blocul de operații	Șef	Galben Serghei		
3.30	Aplicare	33	Secția sterilizare centralizată	Șef	Sorocean Daniela		
3.31	Aplicare	34	Secția morfopatologie	Șef	Bîrzoii Lilian		
3.32	Aplicare	35	Cab. de transfuzie a sîngelui	Șef	Doni Nicolae		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/137 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

3.33	Aplicare	36	Departamentul Clinic Ortopedie și Traumatologie	Șef	Hîncota Dumitru		
3.34	Aplicare	37	Secția ortopedie și traumatologie nr.1	Șef	Zelenschi Victor		
3.35	Aplicare	38	Secția ortopedie nr.1	Șef	Tocarciuc Vitalie		
3.36	Aplicare	39	Secția ortopedie nr.2	Șef	Chetlaru Victor		
3.37	Aplicare	40	Secția ortopedie și traumatologie nr.3	Șef	Cemîrtan Veaceslav		
3.38	Aplicare	41	Departamentul Clinic Ortopedie și Traumatologie	Șef	Hîncota Dumitru		
3.39	Aplicare	42	Departamentul Clinic Neurochirurgie	Șef	Andronachi Victor		
3.40	Aplicare	44	Secția neurochirurgie	Șef			
3.41	Aplicare	46	Secția chirurgia spinării	Șef	Ungureanu Victor		
3.42	Aplicare	47	Secția oftalmologie	Șef	Șevciuc Rodica		
3.43	Aplicare	48	Secția Medicină Intervențională	Șef	Smolnițchi Roman		
3.44	Aplicare	49	Departamentul Clinic Neurologie, Epileptologie și Boli interne	Șef	Zota Eremei		
3.45	Aplicare	50	Secția neurologie BCV	Șef	Crivorucica Igor		
3.46	Aplicare	51	Secția epileptologie	Șef	Gorincioi Nadejda		
3.47	Aplicare	52	Secția boli interne	Șef	Grivenco Aliona		
3.48	Aplicare	53	Secția terapie intensivă „Stroke”	Șef	Cernobrov Dumitru		
3.49	Aplicare	54	Centrul Național de epileptologie	Șef	Chiosa Vitalie		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/137 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

3.50	Aplicare	55	Secția neurologie	Șef	Bălănuță Tatiana		
3.51	Aplicare	56	Secția reabilitare medicală și medicină fizică	Șef	Samotiuc Elena		
3.52	Aplicare	57	Departamentul Clinic Radioimagnostică și Diagnostic de Laborator	Șef	Zagadailov Diana		
3.53	Aplicare	58	Laboratorul Clinic Diagnostic	Șef	Chisacova Marina		
3.54	Aplicare	59	Laboratorul Microbiologic	Șef	Caracucian Elena		

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 subproces:

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

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.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/137 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

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.

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;

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/137 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

10. planuri de prevenire și instruire;

11. evaluarea competențelor;

12. sprijinirea angajaților pentru îndeplinirea responsabilităților și atingerea obiectivelor țintă.

Comunicarea angajaților:

Orice angajat poate comunica conducerii, în cadrul organizat, orice aspect legat de activitatea proprie și propuneri de îmbunătățire a acesteia, în scris sau în mod direct, planificând acest lucru prin secretariat, pentru programarea audienței. În situații de urgență, care impun acțiuni imediate, orice angajat are obligația de a comunica pe cale ierarhică aceste situații și de a întreprinde neîntârziat măsurile ce se impun, în limita asigurării siguranței proprii.

8. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

Comunicarea internă - oferă angajaților și cetățenilor informații importante în ce privește datele personale, postul pe care îl ocupă, organizația în care lucrează, inclusiv tactica de investigații și tratament.

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-ieșiri persoane;

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/137 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

- documente medicale;
- documente administrative.

10. Responsabilități:

- Echipa managerială (Director, Vicedirectorii de profil).
- Șefa cancelariei;
- 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;
- 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:

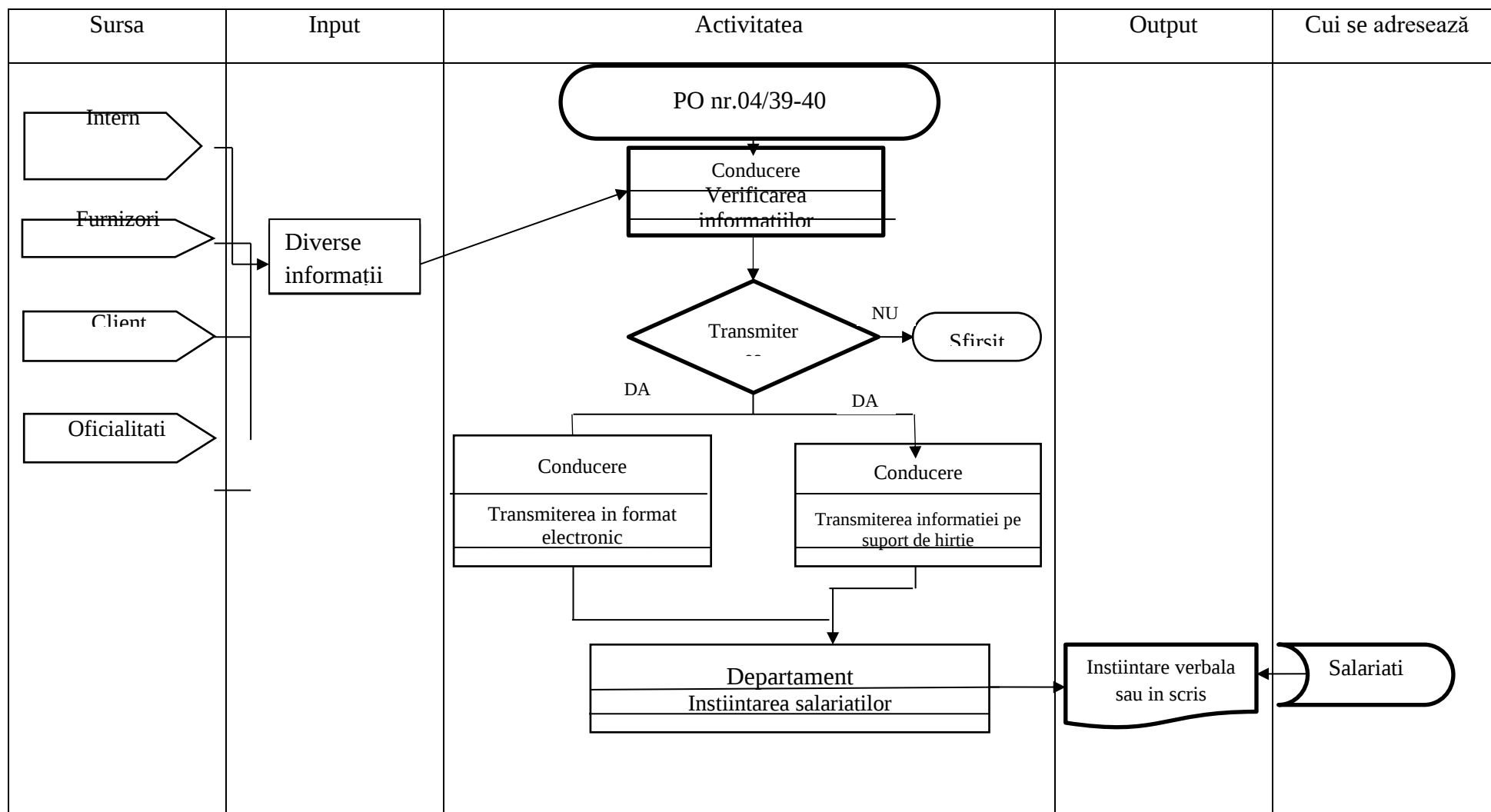
- respecta principiile de comunicare stabilite și folosesc mijloacele de comunicare potrivit destinației și caracteristicilor;
- semnalează managerului sau persoanelor abilitate orice deficiență de comunicare și propun acțiuni de îmbunătățire a procedurilor;
- comunică în limitele atribuțiilor și autorității cu care sunt investiți;
- 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. Anexe.

12. Cuprins;

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

Comunicarea internă - externă



Comunicare cu personalul

