

**Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale
al Republicii Moldova**

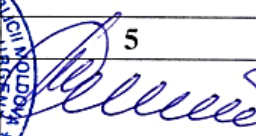
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ - EXTERNĂ**

CHIȘINĂU 2017

| | |
|--|---|
| Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă | Procedura nr. 04/39-40 IMSP IMU |
| TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă | Serviciul 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 | Ciocanu Mihail | Director al IMSP IMU | 18.08.2017 |  |
| 1.2. | Verificat | Ștepa Serghei | Vicedirector medical | 18.08.2017 | |
| 1.4. | Elaborat | Vovc Liviu | Responsabil de Managementul Calității Serviciilor Medicale | 11.08.2017 |  |

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 | | | |
| 2.1. | 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 | Președintele Consiliului Calității | Vicedirector medical | Ștepa Serghei | | |
| 3.2. | Aplicare | 2 | Serviciul 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 | Pînzaru Stela | | |
| 3.7. | Aplicare | 7 | Serviciul audit intern | Șef | Rusu Ion | | |
| 3.8. | Aplicare | 8 | Secția resurse umane | Șef | Sultan Diana | | |
| 3.9. | Aplicare | 9 | Serviciul economic | Șef | Caproș Igor | | |
| 3.10 | Aplicare | 10 | Serviciul evidență contabilă | Șef | Agache Stela | | |

| | |
|--|--|
| Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă | Procedura nr. 04/39-40 IMSP IMU |
| TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă | Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale |

| Nr. Crt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----------|----------|----|---|-----------|----------------------|---|---|
| 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 | Secția dispensarizarea angajaților | Șef | Bulmaga Albina | | |
| 3.14 | Aplicare | 14 | Serviciul tehnologii informaționale | Șef | Golubev Natalia | | |
| 3.15 | Aplicare | 15 | Departamentul inginerie biomedicală | Șef | Pîntea Constantin | | |
| 3.16 | Aplicare | 16 | Farmacie | Diriginte | Bargan Viorica | | |
| 3.17 | Aplicare | 17 | Serviciul republican AVIASAN | Șef | Baba Arcadie | | |
| 3.18 | Aplicare | 18 | DCMU | Șef | Curov Igor | | |
| 3.19 | Aplicare | 19 | Departamentul Clinic Anestezie și Terapie Intensivă | Șef | Belii Adrian | | |
| 3.20 | Aplicare | 20 | Secția reanimare | Șef | Clim Alexan. | | |
| 3.21 | Aplicare | 21 | Secția Anesteziologie și Terapie Intensivă | Șef | Cobîlețchi Srgiu | | |
| 3.22 | Aplicare | 22 | Secția Hemodializă | Șef | Mastac Dumitru | | |
| 3.23 | Aplicare | 23 | Serviciul coordonare de transplant organe | Șef | Solomatin Alexandru | | |
| 3.24 | Aplicare | 24 | Departamentul Clinic chirurgie | Șef | Maxim Igor | | |
| 3.25 | Aplicare | 25 | Secția chirurgie nr.1 | Șef | Gafton Victor | | |
| 3.26 | Aplicare | 26 | Secția chirurgie nr.2 | Șef | Onufrei Ion | | |
| 3.27 | Aplicare | 27 | Secția chirurgie nr.3 | Șef | Boghean Gh. | | |
| 3.28 | Aplicare | 28 | Secția chirurgie traume asociate | Șef | Gagauz Ion | | |
| 3.29 | Aplicare | 29 | Secția chirurgie vasculară | Șef | Barat Sorin | | |
| 3.30 | Aplicare | 30 | Secția chirurgie OMF | Șef | Cebotari Mih | | |
| 3.31 | Aplicare | 31 | Secția urologie | Șef | Axenti Alin | | |
| 3.32 | Aplicare | 32 | Secția ginecologie | Șef | Marian Nicol | | |
| 3.33 | Aplicare | 33 | Secția endoscopie | Șef | Dolgii Andrei | | |
| 3.34 | Aplicare | 34 | Blocul de operații | Șef | Metioglo Alexei | | |
| 3.35 | Aplicare | 35 | Secția sterilizare centralizată | Șef | Stratan Tatiana | | |
| 3.36 | Aplicare | 36 | Secția morfopatologie | Șef | Țiple Ilie | | |
| 3.37 | Aplicare | 37 | Cab. de transfuzie a sîngelui | Șef | Marian-Olaru Mariana | | |

| | |
|--|---|
| Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă | Procedura nr. 04/39-40 IMSP IMU |
| TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă | Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale |

| Nr. Crt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----------|----------|----|---|-----|--------------------|---|---|
| 3.38 | Aplicare | 38 | Departamentul Clinic Ortopedie și Traumatologie | Șef | Glavan Alina | | |
| 3.39 | Aplicare | 39 | Secția ortopedie și traumatologie nr.1 | Șef | Zelenschi Victor | | |
| 3.40 | Aplicare | 40 | Secția ortopedie nr.1 | Șef | Darciuc Mih | | |
| 3.41 | Aplicare | 41 | Secția ortopedie nr.2 | Șef | | | |
| 3.42 | Aplicare | 42 | Secția ortopedie și traumatologie nr.3 | Șef | Glavan Nicolae | | |
| 3.43 | Aplicare | 43 | Secția microchirurgie | Șef | Calistru Anatol | | |
| 3.44 | Aplicare | 44 | Secția ambulatoriu ortopedie și traumatologie nr.1 | Șef | Dumneanu Andrei | | |
| 3.45 | Aplicare | 45 | Secția ambulatoriu ortopedie și traumatologie nr.2 | Șef | Melnic Octavian | | |
| 3.46 | Aplicare | 46 | Secția ambulatoriu ortopedie și traumatologie nr.3 | Șef | Bunescu Vasile | | |
| 3.47 | Aplicare | 47 | Secția ambulatoriu ortopedie și traumatologie nr.4 | Șef | Corlăteanu Valeriu | | |
| 3.48 | Aplicare | 48 | Departamentul Clinic Neurochirurgie | Șef | Glavan Iulian | | |
| 3.49 | Aplicare | 49 | Secția neurochirurgie nr.1 | Șef | Marina Ion | | |
| 3.50 | Aplicare | 50 | Secția neurochirurgie nr.2 | Șef | Postolachi Roman | | |
| 3.51 | Aplicare | 51 | Secția chirurgia spinării | Șef | Ungureanu Victor | | |
| 3.52 | Aplicare | 52 | Secția oftalmologie | Șef | Șevciuv Rodica | | |
| 3.53 | Aplicare | 53 | Laboratorul medicină intervențională | Șef | Smolnițchii Roman | | |
| 3.54 | Aplicare | 54 | Departamentul Clinic Neurologie, Epileptol. și Boli interne | Șef | Manea Diana | | |
| 3.55 | Aplicare | 55 | Secția neurologie BCV | Șef | Crivorucica Igor | | |
| 3.56 | Aplicare | 56 | Secția epileptologie | Șef | Gorincioi Nadejda | | |
| 3.57 | Aplicare | 57 | Secția boli interne | Șef | Leontii Boris | | |
| 3.58 | Aplicare | 58 | Secția terapie intensivă „Stroke” | Șef | Niguleanu Eugen | | |
| 3.59 | Aplicare | 59 | Centrul Național de epileptologie | Șef | Cernocan Ion | | |

| | |
|--|---|
| Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă | Procedura nr. 04/39-40 IMSP IMU |
| TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă | Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale |

| Nr. Crt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----------|----------|----|--|-----|------------------|---|---|
| 3.60 | Aplicare | 60 | Secția reabilitare medicală și medicină fizică | Șef | Samotiuc Elena | | |
| 3.61 | Aplicare | 61 | Departamentul Clinic Radioimagică și Diagnostic de Laborator | Șef | Zagadailov Diana | | |
| 3.62 | Aplicare | 62 | Secția diagnostică medicală | Șef | Curov Igor | | |
| 3.63 | Aplicare | 63 | Laboratorul Clinic Diagnostic | Șef | Chisacova Marina | | |
| 3.64 | Aplicare | 64 | Laboratorul Microbiologic | Șef | Rusu Valentina | | |

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.

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;

| | |
|--|---|
| Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă | Procedura nr. 04/39-40 IMSP IMU |
| TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă | Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale |

- 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 realizează comunicarea internă între structurile spitalului, consultarea salariaților, cât și comunicarea externă cu pacienții, furnizorii, instituțiile statului și alte părți interesate.

Se asigură comunicarea în interior cât și în exterior prin mijloace adecvate (atribuții clare date prin fișe de post, regulamente de organizare și funcționare, regulamente de ordine internă, decizii de desemnare, note, instrucțiuni etc.).

Pe baza principiului de asigurare a confidențialității datelor și informațiilor, angajaților spitalului le este interzis să comunice cu părțile externe, în afara canalelor de comunicare stabilite și aprobate, în limita responsabilităților, delegărilor și acordate de autoritate.

Comunicarea internă:

Se are în vedere:

- rezolvarea problemelor, coordonarea activităților, urmărirea planurilor de acțiuni;
- dezvoltarea sistemului de control managerial;
- furnizarea informațiilor de sus în jos, pe linie ierarhică, informații necesare angajaților pentru desfășurarea corespunzătoare a activităților și îmbunătățirea performanței, iar aceste informații se referă la următoarele aspecte, în principal:
 1. cerințe legale cu caracter general și special;
 2. cerințe referitoare la calitate;
 3. politici referitoare la controlul managerial, obiective, tinte și programe;
 4. strategii, programe, responsabilități, autorități și relațiile din interiorul instituției;
 5. regulamente de ordine interioară;
 6. regulamente de organizare și funcționare;
 7. documente cu caracter organizațional;
 8. dispoziții și decizii ale managerului;
 9. fișe de post;
 10. planuri de prevenire și instruire;
 11. evaluarea competențelor;
 12. sprijinirea angajaților pentru îndeplinirea responsabilităților și atingerea obiectivelor tinta.

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.

| | |
|--|---|
| Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă | Procedura nr. 04/39-40 IMSP IMU |
| TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă | Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale |

8. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

Comunicarea internă - ofera 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 implica 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;
- 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;

| | |
|--|--|
| Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă | Procedura nr. 04/39-40 IMSP IMU |
| TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă | Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale |

- comunica cu personalul din subordine in probleme privind calitatea serviciile prestate;
- numește prin decizie comisia pentru monitorizarea, coordonarea si îndrumarea metodologica cu privire la sistemele de control managerial;
- numește prin decizie purtătorul de cuvânt al IMU, in relația cu mass-media.

Comunicatorii:

- respecta principiile de comunicare stabilite si folosesc mijloacele de comunicare potrivit destinației si caracteristicilor;
- semnalează managerului sau persoanelor abilitate orice deficiența de comunicare si propun acțiuni de îmbunătățire a procedeeleor;
- comunica in limitele atribuțiilor si autorității cu care sunt investiți;
- folosesc mijloacele de comunicare potrivit competentei de pe care o dețin;
- întrețin mijloacele de comunicare aflate in gestiunea lor;
- nu permit accesul persoanelor neautorizate la mijloacele de comunicație aflate in gestiunea lor;
- comunica pe cale ierarhica orice situație de pericol, incident sau accident.

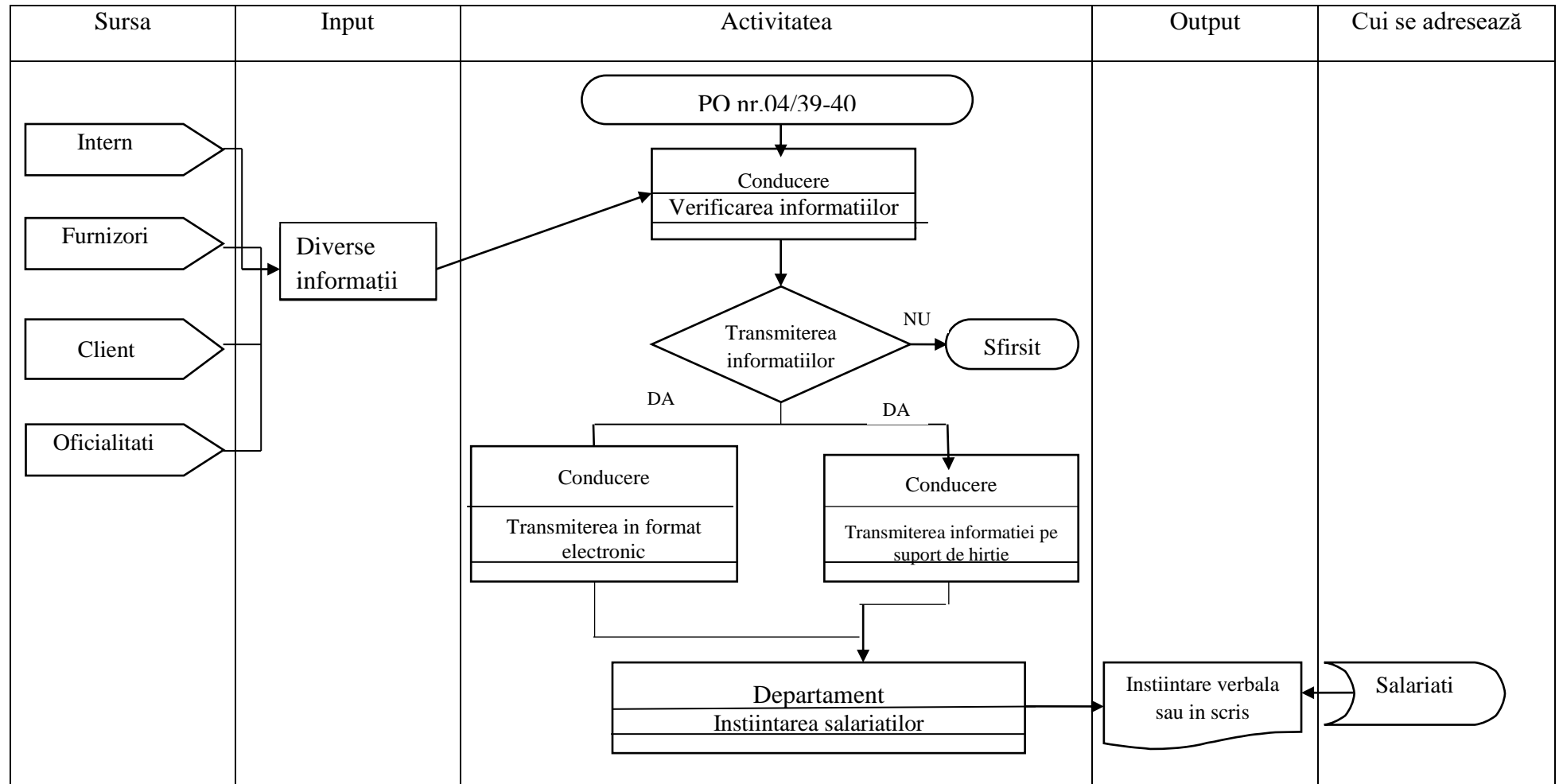
11. Anexe.

12. Cuprins;

| Numărul componenței în cadrul procedurii operaționale | Denumirea componenței din cadrul procedurii operaționale | Pag |
|--|---|------------|
| 1 | Coperta | 1 |
| 2 | Lista responsabilelor de elaborare | 2 |
| 3 | Lista persoanelor la care se difuzează ediția | 2 |
| 4 | Scopul procedurii | 5 |
| 5 | Domeniul de aplicare | 5 |
| 6 | Documente de referința | 5 |
| 7 | Descrierea procedurii | 6 |
| 8 | Definitii și abrevieri | 7 |
| 9 | Responsabilități | 7 |
| 10 | Anexe | 8 |
| 11 | Cuprins | 8 |
| 12 | Anexa 1. Diagrama-flux comunicarea internă - externă | 9 |
| 13 | Anexa 2. Diagrama-flux comunicarea cu personalul | 10 |
| 14 | Anexa 2. Diagrama-flux comunicarea internă - externă | 11 |

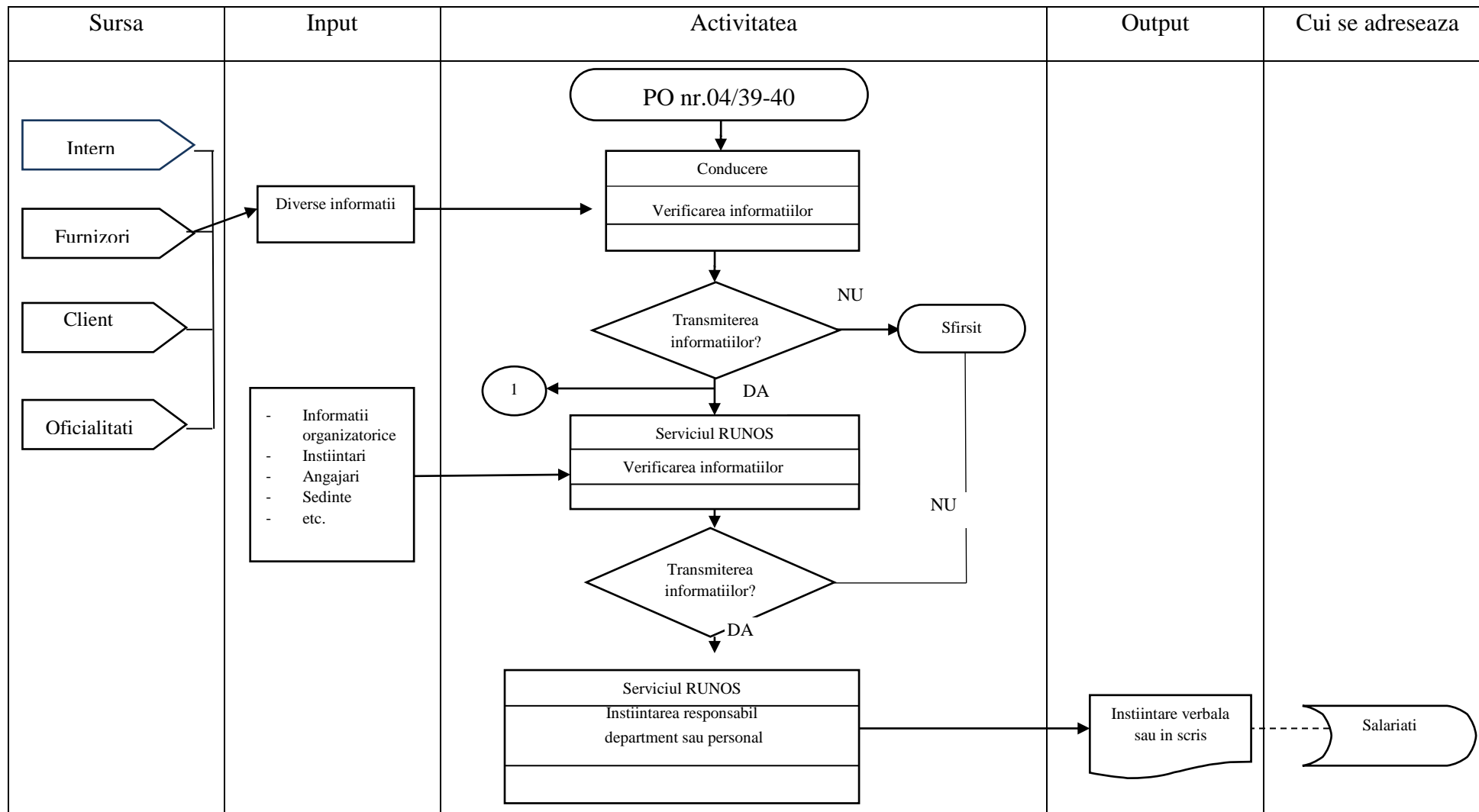
| | |
|--|--|
| Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă | Procedura nr. 04/39-40 IMSP IMU |
| TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă | Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale |

Comunicarea internă - externă



| | |
|--|---|
| Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă | Procedura nr. 04/39-40 IMSP IMU |
| TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă | Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale |

Comunicare cu personalul



| | |
|---|--|
| <p>Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă IMSP Institutul de Medicină Urgentă</p> | <p>Procedura nr. 04/39-40 IMSP IMU</p> |
| <p>TITLU: Procedura operațională privind comunicarea internă - externă</p> | <p>Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale</p> |

