

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURĂ DE SISTEM
RELAȚII CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA

CHIȘINĂU 2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 01/151 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
Titlu: Procedură de sistem Relații cu publicul și mass-media	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	Diana MANEA	Director al IMSP IMU	18.04.2025	
1.2.	Verificat	Mihail CIOCANU	Vicedirector în cercetare și inovare	16.04.2025	
1.3.	Verificat	VOVC Liviu	Șef secție managementul calității serviciilor medicale	15.04.2025	
1.4.	Verificat	Ala SUMAN	Specialist secția managementul calității serviciilor medicale	14.04.2025	
1.5.	Elaborat	Dorina ARSENE	Specialist comunicare	10.04.2025	

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	Serviciul Relații cu publicul și mass-media, Subdiviziunile IMSP IMU	Specialist de informare și comunicare cu mass-media, șefi secție	Dorina ARSENE		
3.2.	Aplicare	1		Vicedirectorii medicali, șefii subdiviziunilor medicii	Plasat pe e-cancelarie		
3.3.	Evidența, arhivare	1	Administrația	Manager al sistemelor de management al calității	VOVC Liviu		
3.4.	Aplicare	1	Cancelaria	Șeful cancelariei	Svetlana GORBATÎI		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 01/151 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
Titlu: Procedură de sistem Relații cu publicul și mass-media	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

4. Scopul procedurii:

Prezenta procedură are ca scop reglementarea modului de comunicare al IMSP Institutul de Medicină Urgentă cu reprezentanții mass-media și publicul, prin stabilirea unor mecanisme clare, eficiente și transparente de relaționare. Aceasta urmărește:

- ✦ să asigure accesul la informațiile de interes public, în conformitate cu prevederile legale;
- ✦ să ofere un cadru organizat pentru desfășurarea activităților de comunicare instituțională;
- ✦ să contribuie la continuitatea acestor activități, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;
- ✦ să definească responsabilitățile persoanelor implicate în procesul de comunicare publică;
- ✦ să sprijine procesele de audit și control, precum și luarea deciziilor la nivel managerial.

5. Domeniul de aplicare a procedurii

Prezenta procedură se aplică în cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă și este implementată de către colaboratorii Serviciului Relații cu Publicul și Mass-Media, precum și de către șefii tuturor subdiviziunilor instituției care au atribuții legate de comunicarea publică și relaționarea cu mass-media.

Aceasta se adresează tuturor persoanelor implicate în activități ce vizează procesul de informare a publicului și mass-mediei, contribuind la asigurarea unei comunicări unitare, conforme și eficiente la nivel instituțional.

6. Documente de referință:

6.1. Reglementări internaționale:

- ✓ SR EN ISO 9001:2015 – Sistem de management al calității. Principii fundamentale și cerințe de bază.

6.2. Reglementări naționale:

- ✓ Legea Parlamentului RM Nr. 263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- ✓ 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;
- ✓ Legea Parlamentului RM Nr.143/2022 din 02.06.2022 pentru modificarea Codului serviciilor media audiovizuale al Republicii Moldova nr. 174/2018;
- ✓ Legea Parlamentului RM Nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 170-175, art. 492);
- ✓ PARLAMENTUL COD Nr. 174 din 08-11-2018 CODUL SERVICIILOR MEDIA AUDIOVIZUALE AL REPUBLICII MOLDOVA;
- ✓ HG Nr 1211 din 27.12.2010, Cu privire la unitatea de informare și comunicare cu mass-media a autorității administrației publice”;

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 01/151 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
Titlu: Procedură de sistem Relații cu publicul și mass-media	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

- ✓ HG Nr 188 din 03.04.2012, Privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice”;
- ✓ HG Nr.1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 254-256, art. 1282);
- ✓ ORDINUL MS 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 a informațiilor care se referă la copii”.
- ✓ Ordinul MS/CNAM Nr. 596/404 din 21.07.2016 “Privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală”.
- ✓ Ordinul Ministerului Sănătății nr.326 din 04.04.2012 „Cu privire la aprobarea Strategiei de Comunicare a Ministerului Sănătății”;
- ✓ Ordinul Ministerului Sănătății nr.1038 din 23.12.2016 „Cu privire la aprobarea Listei indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice și Regulamentului privind modul de evaluare a indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice”.
- ✓ Dispoziției Ministerului Sănătății nr.251-d din 29.04.2016 „Cu privire la pagina oficială în rețeaua internet”.
- ✓ Codul de etică (deontologic) al lucrătorului medical și al farmacistului.
- ✓ Regulamentul intern al serviciului Relații cu publicul și mass-media.
- ✓ Organigrama IMSP Institutul de medicină Urgentă, aprobat prin Ordinul MSMPS Nr. 335 din 30.03.2020.
- ✓ Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP Institutul de Medicină Urgentă, aprobat prin Ordinul MS nr. 406 din 05.05.2023.
- ✓ Codul Deontologic al jurnalistului din Republica Moldova.

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedură.

7.1. Definiții ale termenilor:

Purtător de cuvânt – persoană care reprezintă interesele instituției, numită de primul conducător

7.2. PS – Procedura de sistem

MSMPS- Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale

MS – Ministerul Sănătății

IMSP – Instituția Medico-Sanitară Publică

IMU – Institutul de Medicină Urgentă

CC – Consiliul Calității

SMC –Sisteme de management al calității

CNAM – Compania Națională de Asigurări în Medicină

8. DESCRIEREA PROCEDURII:

8.1. Generalități

În cadrul IMSP Institutului de Medicină Urgentă, relația cu reprezentanții mass-media și cu publicul este gestionată exclusiv prin intermediul Purtătorului de cuvânt al instituției.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 01/151 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
Titlu: Procedură de sistem Relații cu publicul și mass-media	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

Excepții de la această regulă pot fi admise în următoarele situații:

Accesul delegațiilor oficiale, cu acordul prealabil al managerului instituției. În astfel de cazuri, delegațiile vor fi însoțite de către manager, Purtătorul de cuvânt sau de o persoană desemnată prin decizie internă emisă de conducerea instituției;

Accesul delegațiilor din partea Ministerului Sănătății, în situațiile în care reprezentanții acestora își asumă în mod expres răspunderea pentru prezența și comportamentul reprezentanților mass-media care îi însoțesc.

Toate activitățile de comunicare externă se vor desfășura cu respectarea principiilor de transparență, responsabilitate și protecție a datelor cu caracter personal, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Lista documentelor, codificare, proveniență, conținut

Nr. crt.	Denumire	Proveniență	Conținut
1	Acordul pacientului privind filmarea / fotografierea în incinta unității medicale	Pacient/apartinător	Cuprinde acordul pacientului /reprezentantului legal, dar și al medicului curant cu privire la filmare/înregistrare în incinta unității sanitare, în scopuri care le exclud pe cele medicale, conform model anexa 1
2.	Registrul vizitatori	Agent de pază (firma specializată), sau salariatul instituției	Agentul de pază al firmei specializate/salariatul instituției (paznic) consemnează datele de identificare ale reprezentanții mass-media, în baza actelor de identitate, cu ocazia accesului pe poarta instituției și nr. înmatriculare autovehicul.
3	Regulile privind accesul reprezentanților mass-media pe teritoriul spitalului	Agent de pază (firma specializată), sau salariatul instituției	

Circuitul documentelor :

1. Acordul pacientului privind filmarea /fotografierea în incinta unității medicale se completează și se semnează de către pacient/apartinătorul legal și se arhivează;
2. Registrul vizitatori” se completează și arhivează la serviciul de pază;
3. Regulile privind accesul reprezentanților mass-media pe teritoriul IMSP IMU, se completează la serviciul de pază de către reprezentanții mass-media, se arhivează **în Cămară**.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 01/151 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
Titlu: Procedură de sistem Relații cu publicul și mass-media	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

8.2. Documente utilizate:

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale: linii telefonice, materiale informatice, computer, acces la baza de date, imprimantă, internet.

8.3.2. Resurse umane: colaboratorii serviciului din cadrul IMSP IMU.

8.3.3. Resurse financiare: nu este cazul.

8.3.4. Resurse nemateriale: instruirea personalului implicat în proces.

8.4. Modul de lucru

Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

Pentru desfășurarea în bune condiții a activității procedurale și pentru a se respecta liberul acces la informațiile de interes public, managerul spitalului va numi prin decizie o **persoană responsabilă** în relația cu mass-media - purtător de cuvânt.

Accesul reprezentanților mass-media în organizație se va efectua numai după ce a fost anunțată vizita în **prealabil**, prin email/poștă și după ce **Instituția și-a exprimat acordul în scris**.

Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

În cadrul IMSP IMU, **relația cu mass-media** este asigurată **numai** prin intermediul **Purtătorului de cuvânt în relația cu mass-media** (purtător de cuvânt). 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.

Pentru desfășurarea în bune condiții a activității procedurale și pentru a se respecta liberul acces la informațiile de interes public managerul spitalului va numi prin decizie o **persoană responsabilă** în relația cu mass-media - purtător de cuvânt.

Purtătorul de cuvânt 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.

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.

Liber acces la informațiile de interes public

IMSP IMU are obligația să comunice din oficiu următoarele informații de interes public:

- a) actele normative care reglementează organizarea și funcționarea IMSP IMU;
- b) structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, programul de funcționare, programul de audiențe cu managerul;

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 01/151 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
Titlu: Procedură de sistem Relații cu publicul și mass-media	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

- c) numele și prenumele persoanelor din conducerea IMSP IMU și ale Responsabilului cu difuzarea informațiilor publice;
- d) coordonatele de contact ale Instituției, 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.

Accesul mass-media pe teritoriul IMSP IMU

Reprezentanții mass-media au obligația de a se prezenta la punctul de control al instituției, în vederea identificării. Agentul de pază va solicita prezentarea actului de identitate, însoțit de ordinul de serviciu sau legitimația de presă, în scopul verificării calității oficiale a persoanei.

În situația în care reprezentanții mass-media pătrund în incinta instituției fără a-și anunța statutul la serviciul de pază și contactează în mod direct Administrația IMSP IMU, aceștia vor fi direcționați să revină la postul de control pentru a se înregistra corespunzător și a semna de luare la cunoștință a regulilor interne privind accesul și conduita în spațiul instituțional.

Accesul în continuare nu va fi permis decât în prezența și sub însoțirea unui reprezentant al Serviciului Relații cu Publicul și Mass-Media, desemnat conform procedurii. Acest protocol are drept scop protejarea activității medicale, a pacienților și a personalului, precum și asigurarea unui cadru de comunicare profesionist și coordonat.

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 și/sau ceilalți Directori din Comitetul Director al IMSP IMU.

Acordarea interviurilor în cadrul IMSP IMU

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

Privind demnitatea umană și drepturile pacienților

- declarațiile referitoare la o persoană se vor face respectând drepturile și libertățile fundamentale ale omului .
- 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-

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 01/151 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
Titlu: Procedură de sistem Relații cu publicul și mass-media	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

media numai cu acordul persoanei, sau în cazul unui persoane fără discernământ ori decedată, cu acordul familiei sau aparținătorilor.

Acordurile în scris vizavi de oferirea informațiilor cu privire la starea de sănătate, medicație, tratament, condiție fizică, etc., sau cu privire la luarea unor interviuri sub formă de înregistrare audio/video sau poză, se vor da pe formular **"Acord informat privind utilizarea datelor pacientului"**. **Utilizarea datelor pacientului în scop de marketing. (anexă).**

Purtătorul de cuvânt **va interzice** cu desăvârșire accesul reprezentanților mass-media în compartimentele de **A.T.I.**

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.

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.

Reclamații în sensul prezentei proceduri

Reclamații privind divulgarea unor informații referitoare la un pacient fără acordul în scris al acestuia.

În cazul divulgării de către purtătorul de cuvânt al spitalului a unor informații cu privire la clauzele menționate în procedură fără acordul în scris al persoanei atrage după sine sancționarea disciplinară.

În cazul solicitării unor daune morale sau materiale de către un pacient în privința căruia sau divulgat informații de oricare natură fără acordul scris al acestuia vor fi suportate de către Purtătorul de cuvânt. Reclamații cu privire la divulgarea unor informații sau imagini în legătură cu un pacient fără acordul scris al acestuia, obținute de Reprezentanți mass-media cu echipamente audio-video ascunse.

Măsuri luate:

- Se va aduce la cunoștință în scris Angajatorului reprezentanților mass-media ce se fac vinovați, fapta respectivă și se va solicita în scris măsurile, care au fost luate împotriva Reprezentanților mass-media reclamați;
- Se va interzice pe viitor accesul Reprezentanților mass-media vinovați de situația creată pe teritoriul IMSP IMU;
- Se vor aduce la cunoștința pacientului reclamant măsurile luate cu mențiunea că IMSP IMU este absolvit de orice vină pentru înregistrări audio/video efectuate cu camera ascunsă.

Comunicatorii:

- respectă 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;
- comunică pe cale ierarhica orice situație de pericol, incident sau accident.

8.4.1. Valorificarea rezultatelor activității

Cererile aprobate de conducător.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 01/151 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
Titlu: Procedură de sistem Relații cu publicul și mass-media	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

Rapoartele de activitate.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

9.1. Responsabilii de proces:

- colaboratorii serviciului Relații cu publicul și mass-media, șefii secțiilor;
- persoanele cu funcții de răspundere creatoare și deținătoare de documente.

10. Anexe Acordul pacientului privind prelucrarea datelor cu caracter personal

11. Cuprins:

Nr.	Denumirea componentei	Pagina
1.	Denumirea P.S. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	1
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3.	Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2
4.	Scopul procedurii	3
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	3
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura de sistem	4
8.	Descrierea Procedurii	5-9
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	9
10.	Anexe	10
11.	Cuprins	9

Anexa 1

ACORDUL PACIENTULUI PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr. 01/151 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
Titlu: Procedură de sistem Relații cu publicul și mass-media	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

Eu, subsemnatul (a) _____ (numele, prenumele se completează de pacient personal sau de către reprezentantul legal al pacientului _____)

Prin prezenta, îmi exprim acordul (consimțământul) pentru ca datele mele personale, respectiv, nume și prenume, cod numeric personal (IDNP), data și anul nașterii, domiciliul, nr. de telefon, adresa de E-mail, adresa de reședință, precum și datele cu caracter personal: datele de sănătate (istoricul medical, istoricul tratamentelor, diagnosticul medical și de laborator, și orice element de natură să caracterizeze starea de sănătate a pacientului).

Am fost informat că datele cu caracter personal pe care le ofer vor fi prelucrate în conformitate cu prevederile legislației naționale în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal, cu prevederile Regulamentului UE 2016/679 ale Parlamentului European și Consiliului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46 CE (Regulamentul general privind protecția datelor) transpuse, inclusiv și de prevederile Legii nr. 133 privind protecția datelor cu caracter personal din 08.07.2011 (în vigoare din 14.04.2012).

Filmarea, fotografierea, acordarea interviurilor, răspunsul la sondaje de către pacientul, aflat la tratament în IMSP IMU sunt acte voluntare și benevole.

Vă rugăm marcați cu bifă (v) sau (x) modalitățile prin care doriți:

- ☐ Da
- ☐ Nu

Data _____

Semnătura pacientului/reprezentantului legal _____