

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ RELAȚII CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA

Chișinău 2025

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

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.	Elaborat	Rotundu Doina	Șef SMCSM		
1.2.	Verificat	Zaporojan Ghenadie	Vicedirector medical IMSP DRN		
1.3	Aprobat	Bucinski Iurii	Director IMSP DRN Vicedirector medical cu atribuții ale Directorului	28.05.2025	

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	3	4
2.1.	Ediția 1			
2.2.	Revizia 0			

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

	Scopul difuzării	Ex-ar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Informare	1	Administrație	Director IMSP DRN	Bucinski Iurii		
3.2	Aplicare Informare	2	Administrație	Vicedirector medical IMSP DRN	Zaporojan Ghenadie		
3.3	Aplicare, Informare	3	Administrație	Asistenta principală	Curoșu Galina		
3.4	Informare	4	Serviciul de	Șef serviciu	Rotundu		

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

	Distribuire Evidență Arhivare		Management al Calității serviciilor medicale		Doina		
3.5	Aplicare, Informare	5	Serviciul Juridic și achiziții publice	Șef serviciu Jurist	Radu Gheorghe		
3.6	Aplicare, Informare	6	Serviciul de PIAAM	Șef serviciu	Bejenari Nichita		
3.7	Aplicare, Informare	7	Camera de gardă	Asistenta principală	Curoșu Galina		
3.8	Aplicare, Informare	8	Secția TI	Șef secție	Tîrșu Victor		
3.9	Aplicare, Informare	9	Secția №1	Șef secție	Cuznețov Serghei		
3.10	Aplicare, Informare	10	Secția №2	Șef secție	Aliona Chifiriuc - Corotaev		
3.11	Aplicare, Informare	11	Secția №3	Șef secție	Marandici Alexandru		
3.12	Aplicare, Informare	12	Secția №4	Șef secție	Rotaru Maria		
3.13	Aplicare, Informare	13	Secția Dispensar	Șef secție	Oprea Petru		
3.14	Aplicare, Informare	14	Cabinetul TS	Medic cabinet	Fiodorova Lilia Iana Bodiul		
3.15	Aplicare, Informare	15	Centrul de Reabilitare a persoanelor ce suferă de narcomanie	Șef centru	Ovcearenco Aliona		
3.16	Aplicare, Informare	16	Cabinet examinare medicală pentru stabilirea stării de ebrietate și naturii ei	Medic narcolog	Roșior Gheorghe		
3.17	Aplicare, Informare	17	Comisia narcologică specială	Președinte comisie	Rusu Stela		
3.18	Aplicare, Informare	18	Staționar de zi	Medic staționar de zi	Timuș Svetlana Fiodorova Lilia		
3.19	Aplicare, Informare	19	Laborator clinico-	Șef laborator	Rotari Victor		

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

			diagnostic				
3.20	Aplicare, Informare	20	Farmacia	Farmacist- diriginte	Chilinciuc Alexandru		
3.21	Aplicare, Informare	21	Secția informatică și statistică medicală	Șef secție	Paciu Eudochia		
3.22	Aplicare, Informare	22	Cabinet consultativ	Vicedirector medical IMSP DRN	Zaporojan Ghenadie		
3.23	Informare	23	Serviciul de presă și secretariat	Șef secție	Bruma Maria		

4. Scopul procedurii.

Procedura creează și reglementează cadrul unei bune colaborări cu publicul și reprezentanții mass-media pentru respectarea dreptului cetățenilor de a fi informați și facilitează comunicarea corectă și promptă a tuturor noutăților și evenimentelor desfășurate în cadrul IMSP Dispensarul Republican de Narcologie.

Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității;

Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuate a personalului;

Stabilește modul de realizarea a activității și persoanele implicate;

Asigură accesul mass-media la informațiile de interes public;

Stabilește pașii care trebuie urmați în reglementarea modului de comunicare a informației de interes public solicitate de presă și terți, respectiv relația cu presa și terți în cadrul IMSP Dispensarul Republican de Narcologie.

Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar administrația instituției, în luarea deciziei.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Prezenta procedură se implementează și se aplică de către colaboratorii serviciului Presă și secretariat și șefii tuturor subdiviziunilor din IMSP DRN cu responsabilități în activitățile de procedurare la nivelul instituției.

6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

- 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;

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

- SR CEN/TS 15224:2007 - Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea standardului EN ISO 9001;
- SR CEN/TS 15224:2013 - "Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea EN ISO 9001:2015".
- SR EN 15224:2017 - Prezentul standard urmărește să specifice și să completeze cerințele din EN ISO 9001:2015 pentru specificul condițiilor din îngrijirea sănătății, unde se furnizează în principal servicii și unde clienții sunt în principal pacienții.

6.1. Reglementări internaționale:

- Convenția Europeană pentru apărarea Drepturilor Omului și a Libertăților Fundamentale (CEDO). Consiliul Europei Roma, 1950. Ratificată de Parlamentul Republicii Moldova la 24 iulie 1997.
- Convenția pentru protecția drepturilor omului și a demnității ființei umane în ceea ce privește aplicațiile biologiei și ale medicinei. Consiliul Europei, Oviedo, 1997. Ratificată de Parlamentul Republicii Moldova și în vigoare din 01.03.2003
- Regulamentul UE nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2012 privind standardizarea europeană.
- Carta Drepturilor Fundamentale a UE (2000/C 364/01)
- Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) despre protecția datelor personale ale pacienților

6.2. Reglementări naționale:

- Constituția Republicii Moldova;
- Legea ocrotirii sănătății nr.411-XII din 28.03.1995;
- Legea Republicii Moldova nr.263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legea Republicii Moldova nr. 330 din 09.11.2023 pentru modificarea Legii nr. 263/2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legea Republicii Moldova nr.713 din 06.12.2001 ” Privind controlul și prevenirea consumului abuziv de alcool, consumului ilicit de droguri și de alte substanțe psihotrope”;
- Legea Republicii Moldova nr.264 din 27.10.2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic;
- Legea Republicii Moldova nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor de caracter personal;
- Legea Republicii Moldova nr.114 din 16.05.2024 privind sănătatea și bunăstarea mentală;
- Legea Republicii Moldova nr.982-XIV din 11.05.2000 privind accesul la informație;
- Legea Republicii Moldova nr.487-XV din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- Legea Republicii Moldova nr. 143/2022 din 02.06.2022 pentru modificarea Codului serviciilor media audiovizuale al Republicii Moldova nr. 174/2018;
- Legea Republicii Moldova nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal
- Codul deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului aprobat prin HG nr.192 din

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

24.03.2017;

- Ordinul Ministerului Sănătății nr.303 din 06.05.2010 „Cu privire la asigurarea accesului la informația privind propriile date medicale și lista investigațiilor medicale care necesită perfectarea acordului informat”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.915 din 11.11.2024 ”Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Subdiviziunii de Management al Calității serviciilor medicale”;
- Hotărârea Guvernului nr. 1211 din 27.12.2010 „Cu privire la unitatea de informare și comunicare cu mass-media a autorității administrației publice”;
- Hotărârea Guvernului nr. 188 din 03.04.2012 „Privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice”;
- Hotărârea Guvernului 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);

6.3. Reglementări secundare:

- Ordinul MS nr.1038 din 23.12.2016 Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de evaluare a indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice și Listei indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice.
- Ordinul Ministerului Sănătății nr. 470 din 26.05.2023 „Cu privire la evaluarea indicatorilor de performanță ai activității instituției medico-sanitare publice”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr. 532 din 13.06.2023 „Cu privire la modificarea anexei nr. 2 al ordinului nr. 470/2023”.
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.915 din 11.11.2024 ”Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Subdiviziunii de Management al Calității serviciilor medicale”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.426 din 06.06.2017,, Cu privire la aprobarea Procedurii operaționale-cadru privind elaborarea procedurilor ”;

6.4. Reglementări interne:

- Organigrama IMSP Dispensarul Republican de Narcologie;
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP Dispensarul Republican de Narcologie;
- Regulamentele interne ale structurilor organizatorice;
- Procedurile operaționale și fișele de post;
- Ordinul IMSP DRN nr.21 din 10.02.2023 ”Cu privire la aprobarea Regulamentului intern al IMSP Dispensarul Republican de Narcologie”;

6.5. Alte documente:

7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
-----	----------	---

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

Crt.		
7.1.1.	Procedură operațională	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente la nivel de o IMS.
7.1.2.	Ediția unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată (redactată), după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată, difuzată și aplicată, conform legii.
7.1.3	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate spre aplicare.
7.1.4.	Purtător de cuvânt	Persoana care reprezintă interesele instituției, numită de conducător
7.1.5.	Informație de interes public	orice informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei instituții publice, indiferent de suportul ori de forma sau de modul de exprimare a informației
7.1.6	informații	documente, date, obiecte sau activități, indiferent de suport, forma, mod de exprimare sau de punere în circulație
7.1.7.	informații clasificate	informațiile, datele, documentele de interes pentru securitatea națională, care, datorită nivelurilor de importanță și consecințelor care s-ar produce ca urmare a dezvăluirii sau diseminării neautorizate, trebuie să fie protejate;
7.1.8	serviciu media audiovizual	serviciul aflat sub responsabilitatea editorială a unui furnizor de servicii media, al cărui obiectiv principal este furnizarea de programe în scop informativ, de divertisment sau educativ pentru publicul larg, prin rețele de comunicații electronice;

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	PO	Procedură operațională
7.2.2.	PS	Procedură de sistem (generală)
7.2.3.	E	Elaborare
7.2.4.	V	Verificare
7.2.5.	A	Aprobare
7.2.6.	Ap	Aplicare
7.2.7.	Ah	Arhivare
7.2.8.	EN	Standard european
7.2.9.	ISO	Organizația internațională pentru standardizare
7.2.10.	IWA	Acordul Workshop internațional
7.2.11.	CEN	Comitetul european pentru standardizare
7.2.12.	TS	Specificații tehnice
7.2.13.	TR	Raport tehnic
7.2.14.	RP	Responsabil de proces
7.2.15.	REP	Registrul de evidență a procedurilor
7.2.16.	MS	Ministerul Sănătății
7.2.17.	IMSP	Instituție medico-sanitară publică
7.2.18.	MSPS	Ministerul Sănătății și Protecției Sociale

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

7.2.19.	DRN	Dispensarul Republican de Narcologie
---------	-----	--------------------------------------

8. Descrierea procedurii operaționale:

8.1. Generalități:

În cadrul IMSP DRN relația cu mass-media și publicul este asigurata NUMAI prin intermediul Purtătorului de cuvânt. Excepție la prezenta regulă fac următoarele cazuri:

- accesul delegaților cu acordul managerului, când membrii delegației vor fi însoțiți de manager, Purtător de cuvânt, sau persoana(e) numite prin decizie de către manager;
- accesul delegaților Ministerului Sănătății, numai când membrii delegației își asumă răspunderea pentru reprezentanții mass-media care îi însoțesc.

8.2. Documente utilizate în elaborarea procedurii:

- Procedura operațională cadru privind elaborarea procedurilor.

8.3. Resurse necesare în procesul de elaborare și implementare a procedurilor:

8.3.1. Resurse materiale:

8.3.2. Resurse umane: Persoanele care în contextul sarcinilor de serviciu, sunt implicate în activitățile specifice, care fac obiectul procedurii operaționale

8.3.3. Resurse financiare: sunt reprezentate de cheltuielile necesare pentru achiziționarea resurselor materiale.

8.3.4. Resurse nemateriale: acte ce confirmă calificarea, specializări, certificate de educație medicală continuă și instruiți.

8.4. Modul de lucru

8.4.1 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 instituției va numi prin decizie o **persoană responsabilă** pentru relațiile 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.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

În cadrul IMSP DRN relația cu mass-media și publicul este asigurata NUMAI prin intermediul Purtătorului de cuvânt. Excepție la prezenta regulă fac următoarele cazuri:

- accesul delegaților cu acordul managerului, când membrii delegației vor fi însoțiți de manager, Purtător de cuvânt, sau persoana(e) numite prin decizie de către manager;
- accesul delegaților Ministerului Sănătății, numai când membrii delegației își asumă răspunderea pentru reprezentanții mass-media care îi însoțesc.

Purtătorul de cuvânt în relația cu mass-media va însuși prevederile prezentei proceduri, va pune în aplicare cerințele acestora și va răspunde de îndeplinirea tuturor prevederilor procedurii. În cazul numirii prin decizie a unor angajați responsabili de relația cu mass-media cu diverse ocazii, altele decât **purtătorul de cuvânt**, aceștia vor fi instruiți obligatoriu cu prevederile prezentei proceduri și se vor supune strict cerințelor prevăzute.

8.4.3. Liber acces la informațiile de interes public

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

- actele normative care reglementează organizarea și funcționarea IMSP DRN;
- structura organizatorică, atribuțiile subdiviziunilor și serviciilor, programul de funcționare, programul de audiențe cu managerul;

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

- c) numele și prenumele persoanelor din conducerea IMSP DRN și ale Responsabilului cu difuzarea informațiilor publice;
- d) datele 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 documentelor de interes public;
- h) lista cu categoriile de documente produse / 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.

8.4.4. Accesul mass-media pe teritoriul IMSP DRN

Delegații mass-media au obligația de a se prezenta la poarta/intrarea instituției pentru identificare.

Paznicul (Agentul de pază) va solicita cartea de identitate a reprezentanților mass-media, ordinul de serviciu / legitimația de serviciu.

În situația în care reprezentanții mass-media au pătruns în incinta instituției, fără a-și anunța calitatea pe care o dețin la serviciul de pază și vor contacta direct Administrația sau angajații instituției, li se va solicita să se înregistreze la serviciul de pază și să semneze despre luarea la cunoștință a regulilor pe care sunt obligați să le respecte. Nu se va permite intrarea acestora în incinta IMSP DRN până când nu vor fi însoțiți de către reprezentantul Serviciului Presă și secretariat/sau o persoană delegată.

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 cineva din Administrația IMSP DRN.

8.4.5. Acordarea interviurilor în cadrul IMSP DRN

Interviurile în cadrul IMSP DRN vor fi acordate numai de către Responsabilul de relația cu mass-media (purător de cuvânt) cu respectarea următoarelor reguli:

- declarațiile referitoare la o persoană se vor face respectând drepturile și libertățile fundamentale ale omului;
- informațiile cu privire la o persoană reținută pentru cercetări, arestată sau aflată în detenție se vor pune la dispoziția mass-media numai cu acordul scris al persoanei;
- nu va fi dezvăluită în nici un fel identitatea persoanei victimă a unei infracțiuni privitoare la viața sexuală cu excepția cazului în care a dat acord scris;
- 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 pacientului în cauză;
- informații cu privire la persoanele aflate în tratament, date cu caracter personal sau privind starea de sănătate, probleme de diagnostic, prognostic, tratament, circumstanțe în legătura cu boala și cu alte diverse fapte, inclusiv rezultatul unei autopsii se vor pune

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

la dispoziția reprezentanților mass-media numai cu consimțământul explicit al persoanei sau în cazul unei persoane fără consimțământ ori decedată, cu acordul familiei sau reprezentantului legal.

Reprezentanți mass-media, în cazul în care aceștia doresc interviuarea unui pacient, acest lucru va fi permis numai după ce pacientul va da acordul în scris pentru interviuarea sa.

Acordul în scris referitor la oferirea informațiilor cu privire la starea de sănătate, medicamentație, tratament sau cu privire la luarea unor interviuri sub forma audio/video sau poza, se vor da pe formularul “Consimțământ scris al pacientului/reprezentantului legal”.

Nerespectarea de către Purtătorul de cuvânt a confidențialității datelor despre un pacient și a confidențialității actului medical precum și a prevederilor acestei proceduri atrage după sine sancționarea disciplinară, contravențională sau penală, conform prevederilor legale.

Responsabilul de relația cu mass-media nu va fi tras la răspundere în cazul unor filmări cu camera ascunsă sau a unor interviuri înregistrate cu echipamente audio ascunse de către reprezentanții mass-media.

Purtătorul de cuvânt este responsabil de elaborarea și prezentarea mesajelor în numele instituției și cu asigurarea informării în timp util atât a instituțiilor mass-media, cât și a populației. Purtătorul de cuvânt este principala persoană de contact pentru reprezentanții mass-media.

8.4.6 Reclamații în sensul prezentei proceduri

Reclamații privind divulgarea unor informații referitoare la un pacient (adult sau copil) 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 s-au 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.

- În cazul unor astfel de sesizări pe baza imaginilor/înregistrărilor audio puse la dispoziție de pacientul reclamant și cu ajutorul acestuia se va identifica ziua și ora la care înregistrarea a fost făcută. Din ”Registrul vizitatori”, aflat la portar (agent de pază) pe baza datei și orei la care s-a constatat că a fost efectuată înregistrarea, se vor identifica Reprezentanții mass-media care se fac răspunzători de situația creată.

8.4.7 Măsurile de întreprins:

- Se va informa în scris Angajatorului reprezentanților mass-media ce se fac vinovați de fapta respectivă și se va solicita în scris informație despre 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 DRN;

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

- Se vor aduce la cunoștința pacientului reclamant măsurile luate cu mențiunea că Instituția este absolvită de orice vină pentru înregistrări audio/video efectuate cu camera ascunsă.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

9.1. Director/Manager/Vicedirector:

- Dispune toate măsurile legale în ceea ce privește respectarea legislației privind liberul acces la informațiile de interes public, cu respectarea și a legislației privind drepturile pacientului;
- Nominalizează prin Decizie Purtătorul de cuvânt și stabilește prin Fișa postului sarcinile de serviciu ale acestuia, corelate cu legislația în vigoare.

9.2 Purtătorul de cuvânt (Persoană responsabilă în relația cu mass-media - RMM) sau alți comunicatori desemnați de administrație:

- Pune în aplicare precizările din prezenta procedură;
- Exerciță atribuțiile de serviciu cuprinse în fișa postului în ceea ce privește activitatea procedurată.
- 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 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 ierarhică orice situație de pericol, incident sau accident.

9.3 Șefii de secții/servicii/subdiviziuni:

- Anunță de îndată purtătorului de cuvânt al IMSP DRN, sau conducerea instituției, pentru toate cazurile când află/cunosc de prezența mass-media fără aprobarea conducerii, sau filmări cu camere ascunsă.

9.4 Serviciul Tehnic

- Urmărește și verifică respectarea de către firma de pază și salariatul instituției (paznic) a precizărilor privind accesul reprezentanților mass-media, pe teritoriul IMSP DRN.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

9.5 Secretariat

Asigură înregistrarea și arhivarea informațiilor documentate rezultate din prezenta procedură

10. Anexe, înregistrări, arhivări:

Nr. crt.	Denumirea anexei	Elaborat	Aprobat	Nr. exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte
						loc	durată	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
	Anexa nr.1. Declarația pe propria răspundere	SMC	Director			Arh	5 ani	

Anexa №1
la Procedura operațională
Relații cu publicul și mass-media
Ediția 1

Acord informat pentru procesarea datelor cu caracter personal

Stimate/ă domn/doamnă, înainte de a fi internat /ă în IMSP DRN trebuie să fiți informat și să oferiți acordul cu referire la câteva aspecte importante ce țin de aflarea Dumneavoastră în spital.

1. Vă rugăm să oferiți echipei medicale informații corecte și complete despre bolile suportate și cele curente, precum și despre alergiile care le suportați.
2. Trebuie să anunțați medicul curant dacă utilizați de sine stătător careva medicamente suplimentare la tratamentul prescris pe perioada spitalizării.
3. Trebuie să anunțați echipa medicală imediat ce observați careva simptome suplimentare apărute în timpul tratamentului administrat, cum ar fi, de exemplu, erupții pe piele, diaree, vomă, febră etc.
4. Este foarte important să respectați programarea investigațiilor sau altor proceduri, pentru a nu perturba desfășurarea activității în instituție și asistența altor pacienți.
5. În incinta și pe teritoriul spitalului este interzis să consumați băuturi alcoolice ori substanțe periculoase sau interzise de lege. Fumatul în incinta instituției este interzis.
6. Respectați drepturile altor pacienți aflați în spital! Dumneavoastră sau vizitatorii Dvs. nu trebuie să deranjeze liniștea și intimitatea altor pacienți!
7. Amenințările, violența, comunicarea lipsită de respect sau hărțuirea nu vor fi tolerate. Vă rugăm să aveți un comportament respectuos și decent.

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

8. Nu aveți voie să faceți fotografii, videoclipuri sau înregistrări de orice fel a angajaților spitalului sau altor pacienți sau vizitatori fără acordul acestor persoane.
9. Păstrați curățenia, utilizați cu atenție și nu deteriorați bunurile spitalului.
10. Nu puteți părăsi secția sau pleca din spital fără a preîntâmpina echipa medicală.
11. Vă informăm că în acest spital sunt amplasate clinici universitare în care are loc procesul de instruire a studenților și medicilor rezidenți. Pentru a face parte din procesul didactic vi se va solicita un acord suplimentar, însă sunteți liber să refuzați, atunci când acest fapt Vă deranjează.

După externarea Dvs., fișa medicală se va păstra în arhiva spitalului. Informația medicală (rezultatele investigațiilor, descrierea simptomelor etc.) din fișă ar putea prezenta interes pentru cercetătorii doctoranzi care vor cerceta boala de care suferiți. Cercetătorii vor fi interesați doar de datele medicale, în formă anonimă, fără preluarea datelor cu caracter privat (nume, adresă etc.)

Dacă acceptați ca aceste informații să fie accesibile cercetătorilor din cadrul spitalului vă rugăm să bifați și să semnați una din următoarele opțiuni:

Accept folosirea anonimă a informației mele medicale în scopuri științifice:

_____ (semnătura)

Nu accept accesarea informației mele medicale de către cercetători:

_____ (semnătura)

Prin prezenta îmi exprim **acordul (consimțământul)** la accesul și procesarea în aplicația „Registrul beneficiarilor în tratament și supraveghere medicală” a datelor mele personale: (Nume, prenume, statut social, comportament riscant, utilizarea de droguri, metadonă, alcool, detenție anterioară, etc.)

Am fost informat despre regulile de comportament pe perioada spitalizării și îmi asum obligația de a le respecta pe deplin. Înțeleg că încălcarea acestor reguli poate compromite relația mea cu instituția medicală și poate pune în pericol drepturilor altor persoane, fapt ce poate duce la externarea mea înainte de termen sau atragere la răspundere în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

În caz de urgențe medicale sau oricare alte situații critice **contactați persoana mea de**

încredere: _____ numărul de telefon _____

Pacientul/reprezentantul legal _____ (semnătura)

Medicul care a oferit formularul de acord informat _____ (semnătura)

Data _____

	Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Dispensarul Republican de Narcologie	Procedură standard de Sistem Relații cu publicul și mass-media	Ediția: 1 Nr.de ex.: 23
		Cod: DRN/PS/SMC-12.25	Revizia: 0 Nr.de ex. : 23
			Exemplar nr.: 1

11. Cuprins:

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
0	Coperta	1
1.	Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
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	2-3
4.	Scopul procedurii operaționale	
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	
8.	Descrierea procedurii operaționale	
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	
11.	Cuprins	14