

Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie și Boli Infecțioase Brașov Compartimentul managementul calității serviciilor de sănătate	Procedura de sistem privind COMUNICAREA ȘI CONSULTAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ Cod: P.S. CMCSS 05	Ediția- I Nr. de ex. 1 Revizia - 0 Nr. de ex. - Pagina 12 din 28 Exemplar nr. 1
--	--	--

5.5.2. Comunicarea cu autoritățile

- Comunicarea cu autoritățile se face de către conducerea organizației: Manager, Directorul Medical, Director Financiar Contabil, etc., alți responsabili de procese cu scopul de a obține avize, autorizații, acorduri, reglementări legale și alte cerințe, rapoarte ale controalelor efectuate, informații referitoare la reclamații/sesizări măsuri dispuse, alte informații.
- Pentru comunicarea și raportarea privind problemele de mediu ale organizației este delegată autoritatea de reprezentare pentru RM, conform deciziilor, fișei postului și procedurilor în vigoare.
- Pentru comunicarea și raportarea datelor privind SSO este delegată autoritatea de reprezentare pentru RSSO, conform deciziilor, fișei postului și procedurilor în vigoare.
- Pentru comunicarea politicilor referitoare la control intern managerial, precum și a altor informații de interes pentru public, autoritățile și alte părți interesate au la dispoziție site-ul spitalului.
- Funcțiile cărora le este delegată autoritatea de reprezentare pentru comunicarea și raportarea externă a datelor și informațiile pe probleme de mediu, SSO și SCM, participă la vizitele/inspecțiile autorităților/organismelor abilitate, în limitele stabilite de manager și numai în sfera lor de resort.
- Comunicarea privind calitatea, protecția mediului și sănătatea și securitatea ocupațională este reglementată prin proceduri specifice, toate documentele intrate/ieșite fiind înregistrate de secretariat în Registrul de intrări-ieșiri corespondență.

5.5.3. Comunicarea cu mass-media

Reglementează accesul reprezentanților mass media în spital, precum și responsabilitățile persoanelor implicate în acest proces.

Pe baza principiului de asigurare a confidențialității datelor și informațiilor, angajaților spitalului le este interzis să comunice cu mass-media în afara canalelor de comunicare stabilite de managerul spitalului în mod strict, pentru problematica din sfera lor de activitate.

Accesul este condiționat de prezentarea cărții de identitate sau a acreditării.

Reglementările generale privind accesul mass-media în spital sunt:

- Nici un reprezentant al mass-media nu are voie să pătrundă în incinta spitalului, decât cu acordul conducerii, în urma unei solicitări scrise sau verbale,
- Reprezentanții mass-media vor fi pe parcursul vizitei însoțiți permanent de un reprezentant al spitalului nominalizat de către manager,
- Accesul în secțiile spitalului va fi restricționat și acordat doar cu avizul șefului de secție,
- Reprezentanților mass-media li se comunică cerințele minimale ce trebuie respectate pe teritoriul spitalului, purtare de echipament corespunzător – papuci, halat, etc., respectarea programului de consultații,

Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie și Boli Infecțioase Brașov Compartimentul managementul calității serviciilor de sănătate	Procedura de sistem privind COMUNICAREA ȘI CONSULTAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ Cod: P.S. CMCSS 05	Ediția– I
		Nr. de ex. 1
		Revizia - 0
		Nr. de ex. -
		Pagina 13 din 28
		Exemplar nr. 1

- Reprezentanților mass-media li se comunică de către însoțitorul nominalizat de către manager modul de acces în perimetrul spitalului, circuitele funcționale ale spitalului, confidențialitatea conținutului dosarului medical (FOCG / FSZ), prevăzute în RI al spitalului,
- Legătura dintre spital și mass-media este asigurată de purtătorul de cuvânt al spitalului, desemnat prin decizie de către manager
- Realizarea unui interviu cu echipa managerială a spitalului se va realiza doar în urma unei solicitări scrise sau verbale și doar cu acordul managerului,
- Filmarea în cadrul spitalului nu este permisă decât cu acordul conducerii și a persoanelor implicate, cu respectarea drepturilor angajaților și pacienților la intimitate și imagine,
- Pentru evenimente medicale deosebite: accidente rutiere, accidente de muncă, calamități, etc., reprezentanții mass-media vor avea acces în spital conform celor anterior menționate și cu respectarea următoarelor instrucțiuni:
 - Informațiile despre eveniment se vor acorda doar de purtătorul de cuvânt al spitalului/ conducere/medic șef secție
 - Informațiile vor fi acordate sub rezerva codului deontologic și ținând cont de legea 46/2003, privind drepturile pacientului – acceptul pacientului sau al aparținătorilor

Comunicatele de presă vor fi semnate de manager sau purtătorul de cuvânt al spitalului.

Comunicarea cu presa se poate realiza prin:

- Conferințe de presă
- Comunicate de presă
- Vizitele de lucru

5.5.4. Comunicarea în situații de urgență

Comunicarea internă și externă în situații de urgență este reglementată prin Planul pentru situații de urgență aprobat de către manager și procedurile specifice.

5.5.5. Liberul acces la informațiile de interes public

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

- actele normative care reglementează organizarea și funcționarea spitalului,
- structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, programul de funcționare, programul de audiențe cu managerul,
- numele și prenumele persoanelor din conducerea spitalului și ale responsabilului cu difuzarea informațiilor publice,
- coordonatele de contact ale spitalului: denumire, sediu, numere de telefon, fax, adresa de e-mail, adresa pagina web,
- surse financiare, bugetul și bilanțul contabil,

Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie și Boli Infecțioase Brașov Compartimentul managementul calității serviciilor de sănătate	Procedura de sistem privind COMUNICAREA ȘI CONSULTAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ Cod: P.S. CMCSS 05	Ediția- I Nr. de ex. 1
		Revizia - 0 Nr. de ex. -
		Pagina 14 din 28
		Exemplar nr. 1

- programele și strategiile proprii,
- lista cuprinzând documentele de interes public,
- lista cuprinzând categoriile de documente produse și / sau gestionate, potrivit legii,
- modalitățile de contestare a deciziei autorității sau a instituției publice în situația în care persoana se considera vătămată în privința dreptului de acces la informațiile de interes public solicitate.

Spitalul are obligația să publice și să actualizeze anual un buletin informativ care va cuprinde informațiile prevăzute mai sus.

Spitalul este obligat să dea din oficiu publicității un raport periodic de activitate. Accesul la informațiile prevăzute mai sus se realizează prin afișare pe pagina web a instituției.

5.6. Indicatori de monitorizare

Indicatori pentru monitorizare și analiză	Valoare propusă	Valoare realizată	Analiză periodică
Indicatori de eficacitate (structură și proces)			Anual, luna decembrie
Nr. de personal desemnat pentru comunicarea cu mass-media	Cel puțin unul		
Nr. persoane instruite / nr persoane care aplică procedura	100%		
Indicatori de eficiență (rezultat)			
Nr. reclamații privind netransmiterea la timp a documentelor către forurile superioare	0		
Nr. reclamații privind transmiterea informațiilor către furnizori / an	≤ 1		
Măsurile de îmbunătățire a procedurii			
Măsura 1:			
Măsura 2:			
.....			
Verificat, Conducătorul compartimentului	Avizat, Președinte CM	Aprobat, Manager	