
	PROCEDURĂ DE SISTEM ALGORITMUL INTERN DE COMUNICARE A INFORMAȚIEI	Ediția: I Nr. de ex.: II	Revizia: 0
	Cod:P.S. 01-23/18	Exemplar nr.: 1	

PROCEDURĂ DE SISTEM ALGORITMUL INTERN DE COMUNICARE A INFORMAȚIEI

1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii de sistem:

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	
1.1.	Elaborat	Ludmila Cîrciumari, Galina Dragan	Manager SMC, Șeful cancelariei	24.10.2018	semnat
1.2.	Verificat	Cornel Prepeleț	Vicedirector medical	24.10.2018	semnat
1.3.	Aprobat	Larisa Catrinici	Director IMSP IO	24.10.2018	semnat

	PROCEDURĂ DE SISTEM ALGORITMUL INTERN DE COMUNICARE A INFORMAȚIEI	Ediția: I Nr. de ex.: II	Revizia: 0
	Cod:P.S. 01-23/18	Exemplar nr.: 1	

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 1			

3. Lista persoanelor la care se difuzează procedura

Nr. d/o	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
1	Evidența, arhivare	1		Manager al SMC	Ludmila Cîrciumari	24.10.2018	semnat
2	Arhivare (anexa la ordin 117 din 24.10.2018)	2	Cancelaria	Șeful cancelariei	Galina Dragan	24.10.2018	semnat
3	Aplicare	1 in copia	Subdiviziunile conform organigramei		Plasat pe pagina web instituțională, rubrica Managementul calitatii		

4. Scopul procedurii: Procedura definește procesul de comunicare, cu toate părțile interesate de activitățile desfășurate în cadrul entității. Procedura tratează comunicarea internă și externă între diferitele niveluri și funcții din organizație. Comunicarea cu personalul se face în conformitate cu legislația în vigoare și metode caracteristice unității. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe director, în luarea deciziei.

5. Domeniul de aplicare a procedurii PS se implementează și se aplică de către angajații IMSP IO cu responsabilități în activitățile procedurale la nivelul instituției.

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 nr. 190 din 19.07.1994 Cu privire la petiționare

Legea nr. 133 din 08.07.2011 Privind protecția datelor cu caracter personal

HG nr.618 din 05.10.1993 pentru aprobarea Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție și Instrucțiunii-tip cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice centrale de specialitate și ale autoadministrării locale ale Republicii Moldova

HG nr. 208 din 31.03.1995 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova


6.3. Reglementări secundare:

Ordin 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.

Standardele de bază de evaluare și acreditare a spitalelor din RM aprobate de CNEAS la 30.06. 2016 (p.2.1.6).

Standardele de evaluare și acreditare pentru instituțiile de asistență medicală specializată de ambulatoriu aprobate de CNEAS la 02.03.2017 (p.2.1.6).

Regulamentul de organizare și funcționare a IMSP IO aprobat prin ordinul MSMPS nr.557 din 29.06.2017.

	PROCEDURĂ DE SISTEM ALGORITMUL INTERN DE COMUNICARE A INFORMAȚIEI	Ediția: I Nr. de ex.: II	Revizia: 0
	Cod:P.S. 01-23/18	Exemplar nr.: 1	

Ordinul MSMPS nr.425 din 20.03.2018 „Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților”

6.4. Reglementări interne:

Regulamentul intern al IMSP I.O. aprobat prin ordinul nr.138 din 27.12.2016.

Procedura Operațională Internă 00 privind elaborarea procedurilor, aprobată prin ordinul IMSP IO nr.166 din 02.11.2017.

Politica de calitate 01-07/18-P.C.

Organigrama IMSP IO aprobată prin ordinul MSMPS nr.251 din 28.02.2018.

Reguli privind accesul reprezentanților mass-media pe teritoriul Institutului Oncologic.

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedură

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Procedura de sistem	Procedură operațională care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor subdiviziunilor.
7.1.2.	Reglementări	Ansamblu de norme juridice aplicabile într-un anumit domeniu.

7.2. Abrevieri ale termenilor:

PS – Procedura de sistem

MSMPS- Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale

MS – Ministerul Sănătății

IMSP – Instituția Medico-Sanitară Publică

IO – Institutul Oncologic

CC – Consiliul Calității

MSMC – Manager al sistemelor de management al calității

8. DESCRIEREA PROCEDURII:

8.1. Generalități Structura IMSP IO este prezentată în organigrama, fiecare subdiviziune este definită astfel încât să rezulte clar care sunt legăturile ierarhice și responsabilitățile stabilite pentru activitate. Comunicarea internă se referă la stabilirea modului de transmitere internă a tuturor informațiilor în cadrul instituției, în scopul de a se asigura o comunicare eficientă a acestora și implicarea deplină a personalului pentru utilizarea întregului său potențial în vederea asigurării și îmbunătățirii calității proceselor și serviciilor oferite de instituție. Comunicarea poate fi verbală sau scrisă, planificată sau inopinată în funcție de urgența sau importanța comunicării și capacitate de răspuns.

8.2.Documente utilizate:

Registrele din cancelarie conform Nomenclatorului aprobat, procese-verbale ale ședințelor ordinare organizate în diferite unități structurale ale I.O.

8.3. Resurse necesare

8.3.1. **Resurse materiale:** rechizite de birou

8.3.2. **Resurse umane:** angajații I.O.

8.3.3. **Resurse financiare:** nu este cazul


8.3.4. **Resurse nemateriale:** instruirea personalului implicat în proces

8.4. Modul de lucru

8.4.1. Planificarea acțiunilor activității

Înregistrarea documentelor

Difuzarea persoanelor responsabile sub semnătură

	PROCEDURĂ DE SISTEM ALGORITMUL INTERN DE COMUNICARE A INFORMAȚIEI	Ediția: I Nr. de ex.: II	Revizia: 0
	Cod:P.S. 01-23/18	Exemplar nr.: 1	

Verificarea îndeplinirii în termenii stabiliți a indicațiilor
 Expedierea informației în scris sau comunicarea în mod verbal

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Seful cancelariei:

Recepționează toată informația pe suport de hirtie sau format electronic în cancelarie.

Documentația primită înregistrează în registre conform Nomenclatorului; pe document - jos în colț pe dreapta aplică ștampila cu numărul și data de intrare.

Transmite conducătorului pentru informare și numirea persoanelor responsabile privind executarea documentului prin aplicarea rezoluției.

Invită persoanele nominalizate în rezoluție sau în reglementările interne (ordine, dispoziții) și transmite sub semnătură documentele în copie spre executare.

Monitorizează prezentării răspunsurilor în termeni indicați sau legali.

Documentația medicală sau actele, care se solicită în original de organele abilitate se oferă cu permisiunea în scris a administrației, cu asigurarea unei copii în instituție.

Vicedirecții de profil săptămânal la ședințele cu șefii secțiilor, laboratoarelor științifice, serviciilor, asistentele medicale superioare comunică informația necesară, prin protocolare în proces-verbal. Persoanele prezente la ședință se semnează în listă, care se anexează la proces-verbal.

Șefii unităților structurale care au primit informații de la administrație, aduc la cunoștința colaboratorilor subordonați în cadrul ședințelor ordinare organizate prin subdiviziuni. Informația comunicată se protocoalează în proces-verbal și se anexează listele cu semnături a persoanelor prezente la ședință.

Asistentul din anticameră orice tip de informație internă sau externă recepționată prin telefon comunică directorului pentru luarea deciziilor.

Angajații serviciului operativ:

Invitațiile la ședințele interne neplanificate, la solicitarea administrației efectuează prin telefon.

Reclamațiile primite la telefonul Liniei verde se notează în registru.

Petiția se prindează, se semnează de persoana ca a recepționat și se prezintă în anticamera în aceeași zi.

Accesul reprezentanților mass-media în I.O. este liber cu condiția:

Coordonării prealabile cu administrația, serviciului de presă prin comunicarea subiectului.


Prezentării „Formularului de acreditare jurnalist”, „Legitimației de acreditare jurnalist” și a documentului de identitate.

Familiarizării sub semnătură cu Regulile IMSP IO privind accesul reprezentanților mass-media pe teritoriul Institutului Oncologic.

Asigurării confidențialității datelor cu caracter personal.

Acordului preventiv din partea pacienților pentru comunicare sau filmare.

Persoanele responsabile pentru gestionarea site instituțional și paginii oficiale a IMSP IO din rețeaua de socializare (facebook) orice tip de informație plasează numai după coordonarea cu directorul.

	PROCEDURĂ DE SISTEM ALGORITMUL INTERN DE COMUNICARE A INFORMAȚIEI	Ediția: I Nr. de ex.: II	Revizia: 0
	Cod:P.S. 01-23/18	Exemplar nr.: 1	

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Analiza gradului de utilitate și conformitatea sistemului de comunicare internă și externă aplicat în instituție.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

9.1. Responsabilii de proces: Persoanele implicate în proces de comunicare.

10. Anexe, înregistrări, arhivări

Cuprins:

Nr.	Denumirea componentei	Pagina
1.	Denumirea P.O. 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	2
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	2
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	2
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	3
8.	Descrierea Procedurii	3
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	5
10.	Anexe	5
11.	Cuprins	5