

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
Pag. 1 / 20				


APROBAT,
MANAGER
Dr. Corneliu Toader

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind

COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ

**În Institutul Național de Neurologie și Boli Neurovasculare
București**

EDIȚIA II, Revizia 0

Data intrării în vigoare: 23.05.2021

Prezentul document este proprietatea Institutului Național de Neurologie și Boli Neurovasculare București. Este interzisă orice formă de reproducere, utilizare parțială sau totală sau transmitere a acestuia unor terți - persoane neautorizate, fără acordul scris al conducerii spitalului.

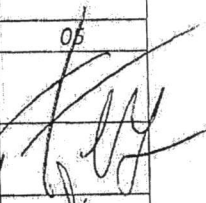
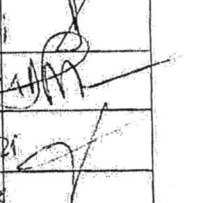
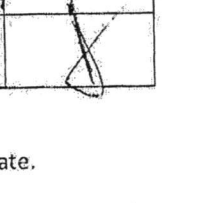
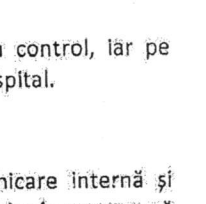
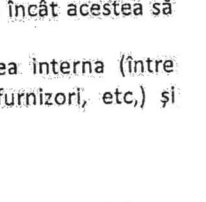
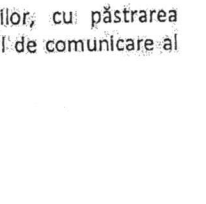
	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
			Ed. II	Rev. 0
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Pag. 2 / 20	

CUPRINS

Numărul componentei / capitolului în cadrul procedurii documentate	Denumirea componentei din cadrul procedurii documentate	Pagina
	<i>Coperta</i>	1
	<i>Cuprins</i>	2
I.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea și aprobarea procedurii documentate	3
II.	Scopul procedurii	3
III.	Domeniul de aplicare a procedurii	4
IV.	Documente de referință	4
V.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedură	6
VI.	Descrierea procedurii	7
1.	Generalități	7
2.	Etapelă procedurii și responsabili de proces	8
VII.	Evaluarea procedurii	14
VIII.	Formular evidență modificări	15
IX.	Formular analiză procedură	15
X.	Formular distribuie procedură	15
XI.	Anexe	15

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
Pag. 3 / 20				

I. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA, AVIZAREA ȘI APROBAREA PROCEDURII DOCUMENTATE

Nr. crt.	Responsabili procedurare activitate	Prenumele și NUMELE	Funcția / Departamentul	Data	Semnatura
	01	02	03	04	05
1	Aprobare	Dr. Corneliu Toader	Manager	23.05.2021	
2	Avizare	Ec. Ligia Zamfira	Președinte CM-SCIM	29.05.2021	
3	Viza de legalitate	Jr. Dănuț Ionescu	Compartiment Juridic	21.05.2021	
4	Viză ST	Dr. Amalia Porumb	Secretariat Tehnic CM-SCIM	20.05.2021	
5	Viza BMCSM	Ec. Petruta Lazar	Managementul calitatii	18.05.2021	
6	Verificare	Dr. Corneliu Toader	Purtator de cuvânt	17.05.2021	
7	Elaborare	Jr. Dănuț Ionescu	Compartiment Juridic	12.05.2021	

II. SCOPUL PROCEDURII OPERAȚIONALE

Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate.

Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului.

Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziilor privind ameliorarea calității serviciilor acordate în spital.

Alte scopuri specifice procedurii operaționale:

Scopul principal al procedurii este dezvoltarea unui sistem eficient de comunicare internă și externă, care să asigure o difuzare rapidă, fluentă și precisă a informațiilor, astfel încât acestea să ajungă complete și la timp la utilizatori.

Stabilește metodele și responsabilitățile utilizate pentru a asigura comunicarea internă (între diferitele nivele și funcții din cadrul spitalului), externă (pacienți, instituții, furnizori, etc.) și consultarea întregului personal la îmbunătățirea continuă a activității.

Stabilește persoanele implicate în această activitate;

Asigură supravegherea activității personalului implicat în această procedură.

Reglementează modul în care se face accesul la datele medicale a pacienților, cu păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal în conformitate cu cerințele legale, modul de comunicare al datelor pacienților în exterior.

Prezenta procedură previne și tratează următoarele riscuri:

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod:PO.INNBN- AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
	Pag. 4 / 20			

- Riscul lipsei unui răspuns în termenul legal la solicitările interne și externe
- Riscul de a nu atinge obiectivul informării și comunicării cu alte unități sanitare, instituții, organizații;
- Riscul de a încălca legislația privind siguranța pacientului, confidențialitatea datelor cu caracter personal;
- Riscul de a nu atinge obiectivul informării și comunicării cu mass-media, precum și între angajați și pacienți, medicul de familie, privind continuitatea asistenței medicale;
- Riscul de a nu atinge obiectivul informării și comunicării în situații deosebite / excepționale, cu pacientul agresiv, cu pacientul cu dizabilități
- Riscul de a nu atinge obiectivul informării și comunicării, în limita competențelor stabilite.

III. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE

1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:

Prezenta procedură descrie modalitatea de comunicare internă și externă pentru a face cunoscute strategiile, obiectivele, cerințele, responsabilitățile și se respectă de către întreg personalul.

2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de I.N.N.B.N.:

Activitatea procedurată este reprezentată de totalitatea proceselor prin care se efectuează managementul comunicării interne și externe la nivelul spitalului:

- asigură informarea, conștientizarea, instruirea, consultarea, participarea și motivarea personalului;
- comunică, documentează și răspunde solicitărilor relevante ale tuturor părților interesate externe

Prin aplicarea procedurii, se prestează comunicările în interiorul spitalului, în exteriorul spitalului, precum și răspunsurile la solicitările înregistrate, cu transmiterea lor solicitanților.

3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:

Activitatea procedurată include:

- îndeplinirea obiectivelor politicii manageriale și a strategiei de dezvoltare a spitalului;
- supravegherea și/sau urmărirea de către conducerea spitalului prin intermediul unor indicatori relevanți a performanțelor activităților procedurate;
- stabilirea etapelor activităților procedurate, a succesiunii acestora și circuitul documentelor aferente;
- stabilirea responsabililor de proces, separarea atribuțiilor și prevenirea erorilor;

4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate; listarea compartimentelor implicate în procesul activității:

- Managerul – reprezentantul spitalului în relația cu mass-media;
- Purtătorul de cuvânt – persoana desemnata prin Decizie de către Manager;
- Compartimentul juridic/Compartimentul de relații cu publicul
- Toate structurile spitalului

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
			Pag. 5 / 20	

- Angajații firmei de pază a unității

IV. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ (REGLEMENTĂRI) APLICABILE ACTIVITĂȚII PROCEDURATE

4.1. Reglementari internaționale

- a) Standardele ISO: SR EN ISO 9001/2015

4.2. Legislație primară

- a) Ordinul SGG nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice
- b) Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, republicată cu modificările și completările ulterioare;
- c) Legea nr. 185 / 2017 privind asigurarea calității în sistemul de sănătate, cu modificările și completările ulterioare

4.3 Legislația secundară

- a) Legea nr. 500/2002 privind finanțele publice
- b) Hotărârea 583/2016 privind aprobarea Strategiei naționale anticorupție pe perioada 2016-2020, a seturilor de indicatori de performanță, a riscurilor asociate obiectivelor și măsurilor din strategie și a surselor de verificare, a inventarului măsurilor de transparență instituțională și de prevenire a corupției, a indicatorilor de evaluare, precum și a standardelor de publicare a informațiilor de interes public
- c) Legea 95/2006 - privind reforma în domeniul sănătății, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- d) Legea 53/2003 - Codul Muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- e) Legea 544/2001 - privind liberul acces la informațiile de interes public
- f) HG 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
- g) LG 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 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)
- h) Ordinul 1365/2008 privind organizarea serviciului de pază și a regimului de acces în unitățile sanitare publice cu paturi din rețeaua Ministerului Sănătății Publice
- i) HG 781/2002 - privind protecția informațiilor secrete de serviciu;
- j) Legea 182/2002 - privind protecția informațiilor clasificate;
- k) Legea 504/2002- legea audiovizualului
- l) Legea nr. 62/2011 a dialogului social – REPUBLICARE;
- m) Ordin 919/2006 - privind aprobarea normelor metodologice de înregistrare, stocare, prelucrare și transmitere a informațiilor legate de activitatea spitalului;
- n) Legea 46/2006 - privind drepturile pacientului, cu modificările și completările ulterioare
- o) OMS 1410/2016 privind aprobarea Normelor de aplicare a Legii drepturilor pacientului nr. 46/2003
- p) HG 455/2001 privind semnătura electronică – Republicată

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
Pag. 6 / 20				

q) HG 1259/2001 privind aprobarea Normelor tehnice și metodologice pentru aplicarea Legii nr. 455/2001 privind semnătura electronică

4.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale spitalului

5. Regulamentul de organizare și funcționare al INNBN
6. Regulamentul intern al INNBN
7. Procedura operațională privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal din cadrul INNBN
8. Metodologie de aplicare a Acordului Pacientului Informațional (API) și gestionarea vulnerabilităților
9. Alte reglementări interne aplicabile la nivelul INNBN
10. Fișa postului aferentă fiecărui post implicat în furnizarea de date pentru întocmirea și comunicarea informațiilor specifice.

V. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURA DOCUMENTATĂ

5.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau (daca este cazul), actul care definește termenul
0	01	02
1.	Acțiune	Desfășurarea unei activități sau fapte întreprinse pentru atingerea unui scop
2.	Comunicare internă	Reprezintă schimbul de mesaje ce au loc în interiorul spitalului, atât pe verticală, cât și pe orizontală.
3.	Comunicarea externă	Reprezintă schimbul de mesaje cu instituții, persoane din afara spitalului, în diverse probleme legate de desfășurarea activității spitalului.
4.	Nota de serviciu	Comunicare oficială internă succintă, cu privire la un fapt particular, prin care se stabilesc responsabilități, se solicită persoanelor sau structurilor destinate anumite măsuri, în vederea ducerii la îndeplinire
5.	Note de informare	Comunicare oficială internă succintă, cu privire la un fapt particular, prin care se informează persoanele sau structurile destinate asupra unor evenimente, decizii
6.	Parte interesată	Persoană/grup care are un interes referitor la performanța/succesul unei organizații (ex: angajați, clienți, proprietari, furnizori, autorități, vecinătăți, sindicate, parteneri, societatea locală). Un grup poate fi o organizație, o parte din aceasta sau mai mult decât o organizație.
7.	Pacient	Persoana sănătoasă sau bolnavă care utilizează serviciile de sănătate.
8.	Instituție publică	Instituție care utilizează resurse financiare publice și care își desfășoară activitatea pe teritoriul României;
9.	Informație de interes public	Orice informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei instituții publice, indiferent de suportul sau de forma sau de modul de exprimare a informației;

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
Pag. 7 / 20				

10.	Informație cu privire la datele personale	Orice informație cu privire la o persoană fizică identificată sau identificabilă;
11.	Eveniment de importanță majoră	Orice eveniment care poate prezenta interes pentru o parte importantă a publicului și care este cuprins în lista aprobată prin hotărâre a Guvernului, la propunerea Consiliului Național al Audiovizualului;

5.2. Abrevieri ale termenilor

Nr.crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
0	01	02
1	INNBN	Institutul Național de Neurologie și Boli Neurovasculare București
2	PO	Procedura operațională
3	BMCSM	Biroul de Management al Calității Serviciilor Medicale
4	SGG	Secretariatul General al Guvernului
5	MS	Ministerul Sănătății
6	ISO	Organizația Internațională de Standardizare
7	E	Elaborare
8	V	Verificare
9	A	Aprobare
10	Ap.	Aplicare
11	Ah.	Arhivare

VI. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE

6. 1. Generalități

- Prin modul de derulare stabilit în cadrul INNBN, se realizează:
 - comunicația internă între structurile organizatorice ale spitalului;
 - consultarea angajaților în probleme privind hotărârile Consiliului de Administrație, Comitetului Director, Consiliului Medical, etc., notele informative;
 - comunicația externă cu clienții, furnizorii, instituțiile statului și alte părți interesate;
 - aducerea la cunoștință a reglementărilor externe (din categoria actelor normative), noutăți legislative și a celor interne (decizii, note de serviciu, reglementări interne, etc.)
- Conducerea INNBN reglementează procesul de comunicare, astfel încât să asigure transmiterea eficientă a datelor, informațiilor și deciziilor necesare desfășurării activității spitalului, proceselor organizației, prevenirii poluării și accidentelor, cunoașterii aspectelor de mediu ale pericolelor și intervenției în caz de incident sau accident
- Conducerea spitalului asigură comunicarea atât în interior, cât și cu părțile interesate din exterior și a stabilit căi și mijloace adecvate pentru asigurarea unei comunicări eficiente.
- Este reglementat procesul de comunicare astfel încât să se asigure transmiterea eficientă a datelor, informațiilor și deciziilor necesare desfășurării proceselor din cadrul spitalului, prevenirii infecțiilor asociate asistenței medicale, accidentelor și a evenimentelor adverse asociate asistenței medicale, cunoașterii aspectelor de mediu ale pericolelor de sănătate securitate ocupațională și intervenția în caz de urgență sau accident de muncă.
- Prin Deciziile emise de managerul spitalului, Regulamentul de Organizare și Funcționare, Regulamentul Intern, fișele de post și alte reglementări interne aplicabile, este

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
	Pag. 9 / 20			

6.1.4. Circuitul documentelor

Prezentarea grafică a circuitului documentelor din prezenta procedură se regăsește în Diagrama de proces.

6.2. ETAPELE PROCEDURII ȘI RESPONSABILII DE PROCES

6.2.1. Modul de lucru și responsabili de proces

Personalul de conducere din structurile organizatorice nominalizate în Anexa 1 are obligația de a asigura implementarea procedurii, prin difuzarea și instruirea personalului din structurile în care se aplică procedura, verificarea respectării reglementărilor din prezentul document, aplicarea reglementărilor legislative într-o manieră corectă și eficientă.

Elaborarea prezentei proceduri a fost făcută pentru aplicarea în toate structurile care sunt implicate în gestionarea de documente interne și externe ale spitalului, sau care au contact cu pacientul în procesul de diagnostic și tratament.

Prezenta procedură este difuzată personalului interesat, care trebuie să ia cunoștință și să o respecte, inclusiv angajații care beneficiază de concediu de orice tip sau au contractul de muncă suspendat, cu amendamentul ca imediat după reluarea activității, vor trebui să fie informați despre prevederile prezentei PO.

Prezenta procedură este accesibilă tuturor angajaților interesați, atât în format tehnoredactat, cât și în format electronic. Personalul desemnat va respecta întocmai prevederile prezentei PO.

6.2.2. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- Stabilirea tipurilor de informații, conținutul, calitatea, frecvența, sursele, destinarii acestora;
- Dezvoltarea sistemului de comunicare internă și externă;
- Instituirea unui sistem de comunicare flexibil și rapid atât în interiorul spitalului, cât și între aceasta și mediul extern;
- Informarea personalului de conducere și a personalului de execuție pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu;
- Informarea persoanelor interesate de serviciile publice furnizate de spital;
- Protecția informațiilor clasificate;
- Transparența decizională.

6.2.3. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

6.2.3.1. Comunicarea internă are în vedere:

- a) rezolvarea problemelor, coordonarea activităților, urmărirea planurilor de acțiuni;
- b) dezvoltarea sistemului de control managerial
- c) furnizarea, de către management (de sus în jos-formal), a informațiilor necesare angajaților pt. desfășurare procese, motivare, încurajare și îmbunătățire performanțe privind controlul managerial.
- d) sprijinirea angajaților pentru îndeplinirea responsabilităților și atingerea obiectivelor și

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
			Ed. II	Rev. 0
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Pag. 10 / 20	

țintelor privind controlul managerial;

e) informarea angajaților privind rezultatele monitorizării proceselor, auditurilor și implicarea pentru primirea și răspunsul la sugestiile și propunerile de îmbunătățire ale angajaților;

f) încurajarea feedback-ului de la toate nivelurile organizației (de jos în sus)

Tipurile de informații care se comunică în interiorul spitalului privesc:

- cerințele legale cu caracter general, informare cu privire la noutățile legislative, cerințele legale referitoare la calitate, cerințele legale și alte cerințe la care spitalul subscrie;
 - Responsabilitățile și atribuțiile personalului;
 - politici referitoare la control managerial, obiective, ținte și programe, documentele SCM;
 - strategiile, programele, responsabilitățile, autoritățile și inter-relațiile din cadrul spitalului etc.;
 - Regulament Intern, Regulament de Organizare și funcționare, contract colectiv și individual de muncă, alte documente cu caracter organizațional;
 - decizii ale managementului;
 - solicitările părților interesate, inclusiv reclamații;
 - programe de instruire, planuri de prevenire și capacitate de răspuns;
 - nivelurile de calificare a personalului și/sau alocarea responsabilităților și autorităților;
 - analize efectuate de management, măsuri stabilite
 - dispoziții de utilizare spații de depozitare, amplasare echipamente, mediul înconjurător;
 - programe de mentenanță preventivă, curățenie, etc;
 - cunoștințe referitoare la pericolele privind riscurile și la măsurile de control;
 - rezultate ale evaluărilor competenței;
 - condiții contractuale, solicitările relevante din partea părților externe interesate;
 - furnizarea informațiilor necesare persoanelor care lucrează în numele spitalului;
 - rapoarte de activitate;
 - solicitări pentru aprovizionare, dotări necesare, rezultatele evaluării furnizorilor;
 - rezultatele controalelor interne și externe și ale monitorizării de mediu și SSM;
 - rezultatele testărilor situațiilor de urgență;
 - date și informații pentru rapoarte către autorități, alte rapoarte și informații relevante.
- 6.2.3.2. Consultarea angajaților și comunicarea cu aceștia are în vedere:**
- analiza și stabilirea politicii spitalului;
 - identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor la locul de muncă și reevaluarea lor de câte ori intervin modificări relevante;
 - analiza propunerilor de îmbunătățire pe teme de prevenire și creșterea performanței.

La fiecare negociere a Contractului Colectiv de Muncă, conform legii, este instituit dialogul social cu reprezentanții angajaților prin intermediul organizațiilor sindicale reprezentative ce activează în Spital. Acesta se referă la discuțiile, consultările, negocierile și asocierile întreprinse de organizațiile sociale partenere, patronatele și sindicatele. Modalitățile de informare și consultare a angajaților pot fi definite în mod liber și în orice moment, în contractele și acordurile colective de muncă, încheiate conform legii.

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLE NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
	Pag. 11 / 20			

Angajatorul nu este obligat să comunice informații sau să întreprindă consultări, dacă acestea sunt de natură să dăuneze grav angajaților spitalului sau să-i prejudicieze interesele. Decizia de a nu comunica aceste informații sau de a nu întreprinde consultări nu trebuie motivată față de reprezentanții angajaților.

Consultarea angajaților se face scris, în baza Chestionarului de satisfacție a angajaților.

Finalizarea procesului poate fi concretizată în programe de îmbunătățire continuă și strategii de dezvoltare pe spital adoptate de către Comitetul Director.

Comunicarea deciziilor, informărilor și a obiectivelor se face direct între manager și salariați sau prin intermediul coordonatorilor compartimentelor funcționale/personalului din subordine, conform atribuțiilor stabilite prin fișele de post/decizii/reglementări interne.

Orice angajat poate comunica conducerii orice aspect legat de activitatea proprie și propuneri de îmbunătățire, în scris sau direct, planificând acest lucru prin registratura spitalului sau utilizând cutia pentru propuneri și sesizări. Cutia are drept scop colectarea în condiții de anonimat a oricăror sesizări și propuneri ale angajaților, acestea fiind gestionate de către Manager.

Comunicarea pentru informări ale conducerii sau conștientizarea unor aspecte legate de condițiile de muncă se face prin instruirea colectivă conform unui proces verbal de instruire colectivă.

Reprezentanții angajaților pot participa ca invitați la sesiunile Comitetului Director, având ca ordine de zi analiza calității vieții profesionale a angajaților în vederea discutării problemelor privind condițiile de muncă.

6.2.3.3. Comunicarea în situații deosebite/de urgență/exceptionale

În situații de urgență sau alte situații care impun acțiuni imediate pentru asigurarea calității serviciilor medicale, reducerea pierderilor, evitarea unor incidente sau accidente de mediu, de muncă sau de orice alt tip, orice angajat are obligația de a comunica pe cale ierarhică aceste situații și de a întreprinde neîntârziat măsurile dispuse, în limita asigurării siguranței proprii.

Totodată, comunicarea internă și externă în situații deosebite/urgență/exceptionale este reglementată prin planurile pentru situații de urgență, aprobate de Manager (Planul alb, Planul de acțiune/reație/intervenție, etc.). Acest tip de comunicare presupune în primul rând informarea și mobilizarea echipelor de intervenții, ale propriilor angajați, ale părților interesate externe.

Situațiile de urgență din cadrul spitalului necesită mobilizarea și a unor sisteme și echipe de intervenție externe care se deplasează în scopul intervenției specializate, și care vor primi informații și mesaje corecte cu scopul intervenției eficiente.

Pentru a evita comunicarea defectuoasă prin transmiterea de mesaje eronate sau incorecte echipelor de intervenție se vor organiza planificat simulări ale situațiilor de urgență și a celor posibil exceptionale.

6.2.3.4. Comunicarea angajaților cu pacientul pe perioada internării acestuia

Angajații promovează un climat sănătos și adecvat pentru respectarea drepturilor pacientului și a aparținătorilor, realizarea obligațiilor ce revin prin fișele de post;

Angajații vor găsi cuvintele sau expresiile nediscriminatorii în comunicarea cu anumite grupuri de pacienți social vulnerabili (ex: pacienți HIV pozitiv).

Medicii sunt preocupați de informarea pacienților;

Angajații informează pacienții în legătură cu importanța obținerii Acordului Informațional, modalitate prezentată Metodologia de aplicare a Acordului Pacientului Informațional (API) și gestionarea vulnerabilităților.

Personalul responsabil de relații cu publicul comunică în mediul on-line prin pagina de web a spitalului, informații referitoare la activitatea spitalului;

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
	Pag. 12 / 20			

Toți pacienții internați beneficiază de informare și comunicare în limitele competențelor profesionale ale angajaților spitalului;

Toți pacienții internați beneficiază la extenare de Scrisoare medicală adresată medicului de familie privind date medicale legate de tratament/ investigații/ educație pentru sănătate în vederea asigurării continuității actului medical.

6.2.3.5. Comunicarea între membrii echipei medicale

Membrii echipei sunt preocupați de îmbunătățirea fluxului informațional

Membrii echipei sunt conștienți de cunoștințele și abilitățile celorlalți membri ai echipei medicale;

Membrii echipei medicale sunt preocupați de îmbunătățirea procesului de luare a deciziilor privind diagnosticarea/ tratamentul/ sănătatea pacienților internați în cadrul spitalului;

Membrii echipei sunt preocupați de acordarea unor servicii care vizează siguranța pacienților dar și asigurarea continuității actului medical să fie mai eficiente

6.2.3.6. Comunicarea externă cu părțile interesate (furnizori, pacienți / aparținători / vizitatori, autorități/instituții/terți) are în vedere modul de relaționare/colaborare al spitalului cu partenerii externi, în vederea realizării obiectivelor.

6.2.3.7. Comunicarea cu furnizorii

În vederea asigurării aprovizionării cu produse, materiale, echipamente, pentru asigurarea resurselor pentru desfășurarea proceselor și furnizării de servicii medicale (medicamente, materiale sanitare, reactivi, etc.) căile de comunicare cu furnizorii sunt stabilite în baza prevederilor contractuale.

Conform procedurilor de aprovizionare/achiziții, se comunică produsul aprovizionat, identificat prin cod produs și/sau denumire, cantitatea, calitatea și termenul pentru livrare.

Pentru substanțele periculoase sunt solicitate de la furnizori fișele de securitate, pentru ambraje recomandări privind metodele de reciclare/valorificare/eliminare, iar pentru echipamente medicale se solicită informații privind conformarea cu legislația specifică (ex: nivel de zgomot, vibrații, etc, conform cu legislația de transpunere a directivelor UE referitoare la echipamente de muncă).

6.2.3.8. Comunicarea cu pacienții la / după externare, accesul la datele medicale ale acestora și modalitatea de transmitere a lor:

Comunicarea cu pacienții are la bază documente medicale, care pot fi bilete de trimitere, buletine de analize medicale, investigații imagistice, copie după biletul de externare cu recomandările emise, cu respectarea cerințelor legale specifice de eliberare a documentelor medicale solicitate.

• Transmiterea datelor medicale ale pacienților către instituții/autorități

În situațiile în care se solicită informații cu caracter confidențial de către autoritățile / instituții (procuratură, medicină –legală, poliție, instanțe de judecată, persoane juridice, etc.), managerul asigură respectarea cadrului legal privind furnizarea acestora.

Managerul, prin structurile cu atribuții specifice, pun la dispoziție instituțiilor abilitate, la solicitarea scrisă a acestora: copii lizibile de pe documente medicale, extrase din registrele de consultații, copii integrale lizibile de pe fișele de observație clinică cuprinzând evoluția clinică, tratamentul, etc.

Transmiterea datelor medicale ale pacientului se va face în scris, prin intermediul Registraturii a spitalului, în plicuri sigilate, transmise pe baza de confirmare de primire.

• Accesul și transmiterea datelor medicale ale pacienților către terți

Pacientul are acces la datele medicale personale.

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
			Pag. 13 / 20	

Pacientul are dreptul de a desemna, printr-un acord consemnat în anexa la foaia de observație clinică generală, o persoană care să aibă acces deplin, atât în timpul vieții pacientului, cât și după decesul pacientului, la informațiile cu caracter confidențial din foaia de observație.

Pacientul internat are dreptul de a fi informat asupra stării sale de sănătate, a intervențiilor medicale propuse, a riscurilor potențiale ale fiecărei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului și nerespectării recomandărilor medicale, precum și cu privire la date despre diagnostic și prognostic.

Pacientul are dreptul de a decide dacă mai dorește să fie informat în cazul în care informațiile prezentate de medic i-ar cauza suferința.

Informațiile se aduc la cunoștința pacientului într-un limbaj respectuos, clar, cu minimalizarea terminologiei de specialitate.

Pacientul are dreptul de a cere în mod expres să nu fie informat și de a alege o altă persoană care să fie informată în locul său.

Pe perioada internării, pacientul/reprezentantul legal/persoana desemnată în mod expres de acesta poate solicita medicului informații din foaia de observație clinică generală, informații despre analize și rezultate, despre boală și tratamente și despre evoluție;

Medicul curant oferă informațiile solicitate pacientului/reprezentantului legal/persoanei desemnate în mod expres de acesta.

La externare, pacientul/reprezentantul legal/persoana desemnată în mod expres de acesta, are dreptul să primească un rezumat scris al investigațiilor, diagnosticului, tratamentului, îngrijirilor acordate pe perioada spitalizării și, la cerere, o copie a înregistrărilor investigațiilor de înaltă performanță, o singură dată;

După externare, eliberarea unei copii după documente medicale: bilet de externare, bilet de trimitere, analize și investigații, se face la solicitarea scrisă a pacientului/reprezentantului legal/persoanei desemnate în mod expres de acesta și se vor elibera, respectiv comunica numai pacientului/reprezentantului legal/persoanei desemnate în mod expres de acesta (care au obligația de a dovedi cu documente această calitate).

Solicitare adresată managerului spitalului va fi înregistrată în registrul de intrări/ieșiri corespondentă;

Transmiterea datelor medicale ale pacientului se va face în scris, prin intermediul Registraturii spitalului, în plicuri sigilate, transmise pe baza de confirmare de primire.

Prin excepție de la prevederile enunțate mai sus, buletinele de diagnostic histopatologic (BDHP) și a materialului biopsic, se eliberează conform procedurii operaționale privind *Eliberarea buletinelor de diagnostic anatomopatologic și a materialului biopsic*, cod AM.042.02.00.-SEL.33.

6.2.3.9. Comunicarea cu aparținătorii / vizitatorii are în vedere identificarea serviciilor, definirea clară a cerințelor.

Aparținătorilor și vizitatorilor li se comunică (inclusiv pe pagina de internet a spitalului, prin afișarea la avizierul spitalului/secției) cerințele minime ce trebuie respectate în incinta spitalului (regulament pentru vizitatori - purtare de echipament corespunzător - papuci, halat, etc, respectarea programului de vizită, a programelor de consultații etc),

6.2.3.10. Comunicarea cu autoritățile/instituțiile publice/organizații/asociații de pacienți (Ministerul Sănătății, CASMB, CNAS, alte unități sanitare, etc.)

Comunicarea cu autoritățile se face de către conducerea Spitalului: Manager, Director Medical, Director Financiar Contabil, etc, alte persoane desemnate prin decizie a managerului, cu scopul de a

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
			Pag. 14 / 20	

obține avize, autorizații, acorduri, reglementări legale și alte cerințe, rapoarte ale controalelor efectuate, informații referitoare la reclamații/ sesizări/ măsuri dispuse, alte informații, raportari specifice reglementate de obligațiile contractuale, respectiv DRG, SIUI, etc., în cadrul unor platforme specifice.

Pentru comunicarea cu asociațiile de pacienți în vederea constituirii Consiliului Etic la nivelul spitalului, modalitatea de comunicare este stabilită la Capitolul II din cadrul ROF al Consiliului Etic din spital.

6.2.3.11. Comunicarea cu medicii de familie

Comunicarea cu medicul de familie pentru asigurarea continuității îngrijirilor medicale este asigurată prin transmiterea scrisorii medicale emisă de medicul curant, document ce permite continuarea prescrierii tratamentului sub directă observație a acestuia.

Modul de completare a scrisorii medicale este reglementat pe formulare tipizate stabilite prin reglementări legale.

6.2.3.12. Comunicarea cu persoane neautorizate

Comunicarea cu persoanele neautorizate se face prin:

- comunica în limitele atribuțiilor și autorității cu care sunt învestiți;
- folosesc mijloacele de comunicare potrivit competenței de pe care o dețin;
- întrețin mijloacele de comunicare aflate în gestiunea lor;
- comunică pe cale ierarhică orice situație de pericol, incident sau accident.

În situații de intruziune externă / evenimente, se aplică măsurile de comunicare descrise mai sus, implicarea personalului firmei de pază, dacă este cazul prin apelarea telefonică, care vor acționa conform Planului de pază aprobat la nivelul spitalului.

6.2.3.13. Comunicarea cu mass-media

Este reglementată în cadrul Procedurii operaționale privind accesul mass-media în spital.

Tipuri de date care se transmit cu prioritate către utilizatori/solicitanți (prin efectul legii)

- Prin informație de interes public se înțelege orice informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei autorități publice sau instituții publice, indiferent de suportul ori de forma sau modul de exprimare a informației.

Principalele informații de interes public care se comunică la cerere:

- Comunicate de presă, Informări, precizări
- Soluțiile adoptate pentru rezolvarea plângerilor/sesizărilor/reclamațiilor
- Contractele de achiziții, în condițiile legii
- Programe de sănătate
- Ghiduri
- Regulamente
- Proiecte cu finanțare nerambursabilă în condițiile legii

Termenele pentru comunicarea în scris a unui răspuns solicitanților de informații de interes public sunt:

- a) 10 zile lucrătoare pentru comunicarea informației de interes public solicitate, dacă aceasta a fost identificată în acest termen;
- b) 10 zile lucrătoare pentru anunțarea solicitantului că termenul inițial de la punctul a) nu a fost suficient pentru identificarea informației solicitate;
- c) 30 de zile lucrătoare pentru comunicarea informației de interes public identificate peste termenul de la punctul a);

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
			Ed. II	Rev. 0
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Pag. 15 / 20	

d) 5 zile lucrătoare pentru transmiterea refuzului de comunicare a informației solicitate și a motivării refuzului;

- Documentele medicale sunt reprezentate de:
 - bilet de trimitere de la medicul de familie sau medicul specialist;
 - bilet de ieșire din spital;
 - scrisoare medicală;
 - rețeta;
 - buletin ecografic, buletin analize de laborator, radiologic, CT, RMN, EKG etc.

Eliberarea copiilor documentelor medicale solicitate se face de către unitățile sanitare în termen de maximum **48 de ore** de la înregistrarea solicitării.

VII. EVALUAREA PROCEDURII

Tipurile de informații, conținutul, calitatea, frecvența, sursele și destinatarii acestora sunt stabilite astfel încât personalul de conducere și cel de execuție, prin primirea și transmiterea informațiilor, să-și poată îndeplini eficient și eficace sarcinile de serviciu.

- Circuitele informațiilor (traseele pe care circulă informațiile) sunt stabilite astfel încât asigure o difuzare rapidă, fluentă și precisă a informațiilor. Informațiile ajung la timp la utilizatori.
- Sunt stabilite canalele adecvate de comunicare, prin care managerii și personalul de execuție din cadrul unui compartiment sunt informați cu privire la proiectele de decizii sau inițiative adoptate la nivelul altor compartimente, care le-ar putea afecta sarcinile și responsabilitățile.
- Indicatorii pe baza cărora vor fi evaluate rezultatele aplicării prezentei proceduri sunt:
 - Numărul de solicitări a datelor medicale / Numărul de solicitări transmise
 - Număr răspunsuri la petiții/Număr total petiții înregistrate
 - Număr răspunsuri la solicitări peste termenul legal /Număr total solicitări;

Procedura va fi evaluată prin prisma indicatorilor de mai sus, semestrial, iar rezultatele aplicării procedurii vor fi raportate cel puțin anual, respectând circuitul stabilit la nivel de spital și prevăzut în PO privind elaborarea procedurilor operaționale.

VIII. FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

	Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	01	02	03	04
2.1.	Ediția I	Elaborare inițială	X	15.03.2015
2.2.	Ediția II	Integral	Conform legislației actuale	23.05.2021

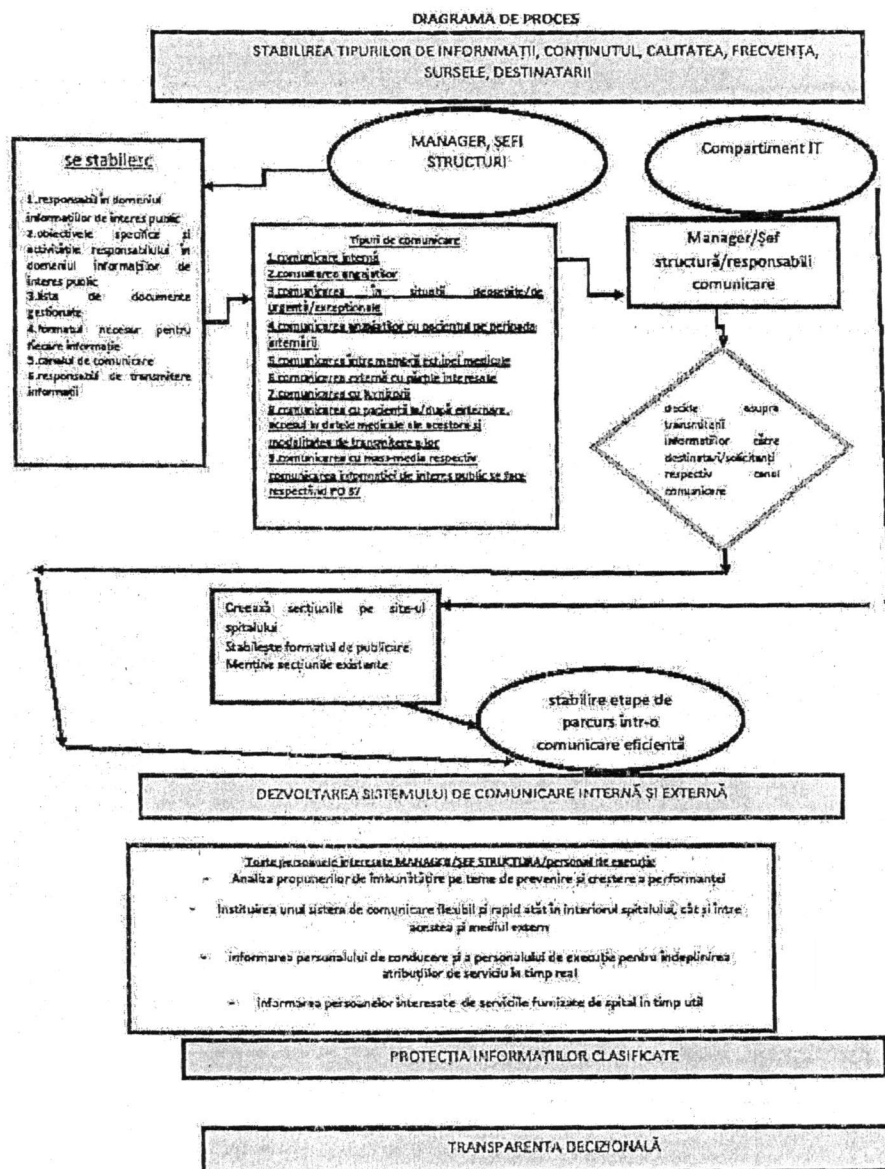
	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
Pag. 16 / 20				

IX. ANEXE, INREGISTRARI, ARHIVARI

Nr. Anexa	Denumirea Anexei
0	01
1	Diagrama de proces
2	Formular de difuzare retragere

	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod:PO.INNBN-AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
			Pag. 17 / 20	

Anexa



	INSTITUTUL NAȚIONAL DE NEUROLOGIE ȘI BOLI NEUROVASCULARE BUCUREȘTI	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO.INNBN- AM.010.02.00	
	COMITET DIRECTOR	COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ	Ed. II	Rev. 0
			Pag. 20 / 20	

prosecură				
-----------	--	--	--	--