

PROCEDURA OPERATIONALA

RELATIA CU MASS-MEDIA

Cod: POH - 07

STANDARD DE REFERINTA: SR EN ISO 9001/2015

EDITIA: 4

Data: 24.02.2016

DIFUZAT IN REGIM CONTROLAT: EXEMPLAR Nr.

DESTINATAR :.....

APROBAT:

**Director General
Dr. Nawshar Shekhel**

VERIFICAT:

**Dr. Popescu Svetlana - Director medical
Dr. Chis Mona – Responsabil calitate Chisinau
Gavrila Irina – Responsabil calitate Rahova
Mihalache Alina - Responsabil calitate Ploiesti
Dr. Nyazi Abdo - Responsabil calitate Vidra
Dr. Stanica Adriana – Responsabil calitate Basarabiei
Voicila Elena - Responsabil calitate Fantanica**

ELABORAT :

**Manager Calitate
Dr. Popa Mirela**

Data aprobarii : 24.02.2016

Data aplicarii : 26.02.2016

Avertisment : Documentul de fata este proprietatea **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**.
Reproducerea si difuzarea documentului sunt in exclusivitate dreptul societatii. Copiile
sunt numerotate si controlate.

Clinica Medicala Hipocrat 2000 Bd.Chisinau nr. 16, Sector 2, Bucuresti	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU MASS-MEDIA Cod: POH-07	Editia: 4 Data: 24.02.2016
		Pag. 2 din 6

1. SCOP

Procedura documentează cerințele privind legătura **Clinicii Medicale Hipocrat 2000** cu reprezentanții mass-media, căile de acces și comunicare cu aceștia. Indicator de performanță: Ponderea scazuta a neconformităților identificate la audit privind relația cu mass-media.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică în toate compartimentele **Clinicii Medicale Hipocrat 2000** de către Reprezentantul cu mass-media (Purtător de cuvânt) și a altor persoane desemnate prin decizie în relația cu mass-media. Responsabil de proces: RMM - Persoana desemnată cu atribuții privind legătura cu mass-media (purtător de cuvânt al spitalului) .

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

3.1. Definiții:

Definițiile pentru termenii utilizați în procedura sunt cele din SR EN ISO 9000:2006 si SR CEN/TS-15224:2009.

Instituție publică = instituție care utilizează resurse financiare publice și care își desfășoară activitatea pe teritoriul României (cf. Lg. 544/2001);

Mass-media = totalitatea mijloacelor de informare a maselor (radio, televiziune, presă);

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 (cf. Lg. 544/2001);

Informație cu privire la datele personale = orice informație cu privire la o persoană fizică identificată sau identificabilă (cf. Lg. 544/2001);

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 (cf. Lg 182/2002);

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 National al Audiovizualului (cf. Lg. 504/2002);

Pacient = persoana sănătoasă sau bolnavă care utilizează serviciile de sănătate (cf. Lg 46/2003);

Discriminare = distincția care se face între persoane similare aflate în situații similare pe baza rasei, sexului, vârstei, apartenenței etnice, origini naționale sau sociale, religie, obținuiri politice sau antipatie personală (cf. Lg 46/2003);

Îngrijiri de sănătate = serviciile medicale, serviciile comunitare și serviciile conexe actului medical (cf. Lg 46/2003).

3.2. Abrevieri:

RMM = Responsabil cu mass-media (purtător de cuvânt al Clinicii Medicale Hipocrat 2000)

Lg = Lege

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1 SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe.

4.2 SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

4.3 SE CEN/TS 15224:2009 – Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea standardului EN ISO 9001:2000

4.4 Ordin 400/2015 – pentru aprobarea Codului controlului intern, cuprinzând standardele de management /control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial, cu modificările și completările ulterioare.

Clinica Medicala Hipocrat 2000 Bd.Chisinau nr. 16, Sector 2, Bucuresti	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU MASS-MEDIA Cod: POH-07	Editia: 4 Data: 24.02.2016
		Pag. 3 din 6

- 4.6 Lg 95 din 14 04 2006 - privind reforma în domeniul sănătății - TITLUL VII: Spitalele;
- 4.7 Lg 380 din 05 10 2006 - pentru modificarea Legii 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- 4.8 Lg 182 din 12 04 2002 - privind protecția informațiilor clasificate;
- 4.9 Lg 504 din 17 07 2002 - legea audiovizualului;
- 4.10 Lg 30 din 18 05 1994 - privind ratificarea Convenției pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale și a protocoalelor adiționale la aceasta convenție;
- 4.11 Decizie 187 din 03 04 2006 privind Codul de reglementare a conținutului audiovizual;
- 4.12 Lg 46 din 21 01 2003 - drepturilor pacientului;
- 4.13 Manualul Calității;
- 4.14 Decizie pentru numirea Comisiei pentru monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial al **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**;
- 4.15 Regulament de organizare și de lucru al Comisiei pentru monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial al **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**.

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1 Responsabil cu mass-media (persoana desemnata prin decizie-purtator de cuvânt)

Managerul **Clinicii Medicale Hipocrat 2000** va numi prin decizie o persoană Responsabilă în relația cu mass-media - RMM (purtător de cuvânt).

RMM își va însuși prevederile prezentei proceduri, va pune în aplicare cerințele acesteia și va răspunde de îndeplinirea tuturor prevederilor procedurii.

În cadrul **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**, relația cu mass-media este asigurată NUMAI prin intermediul Responsabilului 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 Ministerelor, numai când aceștia își asumă răspunderea pentru Reprezentanții mass-media care îi însoțesc.

În cazul numirii prin decizie a unor angajați în 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 procedurii.

5.2 Liber acces la informațiile de interes public

Clinica Medicala Hipocrat 2000 are obligația să comunice din oficiu următoarele informații de interes public:

- a) actele normative care reglementează organizarea și funcționarea **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**;
- b) structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, programul de funcționare, programul de audiențe cu managerul;
- c) numele și prenumele persoanelor din conducerea **Clinicii Medicale Hipocrat 2000** și ale RMM;
- d) coordonatele de contact ale **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**, 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;

Clinica Medicala Hipocrat 2000 Bd.Chisinau nr. 16, Sector 2, Bucuresti	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU MASS-MEDIA Cod: POH-07	Editia: 4 Data: 24.02.2016 Pag. 4 din 6
---	---	---

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.

Clinica Medicala Hipocrat 2000 are obligația să publice și să actualizeze anual un buletin informativ care va cuprinde informațiile prevăzute la alin. 5.2

Accesul la informațiile prevăzute la alin. 5.2 se realizează prin afișare la sediul **Clinicii Medicale Hipocrat 2000** sau în mijloacele de informare în masă, în publicații proprii, precum și în pagina web proprie;

Raportul va fi întocmit de către o comisie numită prin decizie de către directorul general și va fi făcut public prin căile menționate de către RMM (purtătorul de cuvânt).

5.3 Accesul mass-media pe teritoriul Spitalului

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

Paznicul (Agentul de pază) **Clinicii Medicale Hipocrat 2000** va solicita cartea de identitate a reprezentanților mass-media, ordinul de serviciu /legitimația de serviciu.

Paznicul (Agentul de pază) va anunța secretariatul care va nota în "Registrul vizitatori", informațiile prevăzute în rubricile acestuia și va pune la dispoziția acestora "Regulile privind accesul Reprezentanților mass-media pe teritoriul **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**", Anexa 1, pe bază de semnătură "Am luat la cunoștință" în "Registrul vizitatori".

Secretariatul va anunța RMM (purtătorul de cuvânt) de prezența reprezentanților mass-media a pe teritoriul **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**. Nu va permite intrarea acestora în cadrul institutiei până când nu vor fi însoțiți de către RMM.

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 Directorul General și/sau ceilalți Directori din Comitetul Director al **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**.

5.4 Acordarea interviurilor în cadrul Spitalului

Interviurile în cadrul **Clinicii Medicale Hipocrat 2000** vor fi acordate numai de către RMM (purtător de cuvânt) cu respectarea următoarelor reguli:

a) Privind drepturile copilului

- nu vor fi divulgate informații cu privire la copii sub 16 ani aflați sub tratament decât cu acordul în scris al aparținătorilor (rude de gr.I).

- 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 copilului în cauză;

- nu vor fi făcute publice informații cu privire la indicii care ar putea duce la identificarea copilului în vârstă de până la 14 ani în situația în care acesta a fost victima unei abuz sexual, abuz fizic sau psihic, sau a fost acuzat de comiterea unor infracțiuni sau martor la savârșirea acestora. Informații cu privire la identitatea copilului sau starea lui de sănătate vor fi făcute publice numai cu acordul scris al părinților, al persoanei în grija căreia se află copilul sau a unui reprezentant legal.

- nu se vor face referiri discriminatorii la originea etnică, naționalitatea, rasa sau religia copilului precum și un eventual handicap al acestuia.

b) Privind demnitatea umană și drepturile pacienților

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

- informațiile cu privire la o persoană reținută pentru cercetări, arestate sau aflate în detenție se vor pune la dispoziția mass-media numai cu acordul scris al persoanei.

Clinica Medicala Hipocrat 2000 Bd.Chisinau nr. 16, Sector 2, Bucuresti	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU MASS-MEDIA Cod: POH-07	Editia: 4 Data: 24.02.2016 Pag. 5 din 6
---	---	---

- 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 se vor pune la dispoziția reprezentanților mass-media numai cu acordul persoanei, sau în cazul unui persoane fără discernământ ori decedată, cu acordul familiei sau aparținătorilor.

RMM (purtătorul de cuvânt) va însoți reprezentanții mass-media în cazul în care aceștia doresc intervierea unui pacient, dar va permite acest lucru numai după ce pacientul va da acordul în scris cu privire la intervierea sa.

Acordurile în scris vizavi de oferirea informațiilor cu privire la starea de sănătate, medicația, 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 în scris al pacientului", Anexa 2.

RMM va avea grijă ca deplasarea reprezentanților mass-media în incinta **Clinicii Medicale Hipocrat 2000** să se facă numai cu ecuson și halat corespunzător.

RMM 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.

5.5 Reclamații

5.3.1. 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 sau divulgat informații de oricare natură fără acordul scris al acestuia vor fi suportate de către Purtătorul de cuvânt.

5.3.2 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 sesisări 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 secretariat, 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. 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 **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**.

Clinica Medicala Hipocrat 2000 Bd.Chisinau nr. 16, Sector 2, Bucuresti	PROCEDURA OPERATIONALA RELATIA CU MASS-MEDIA Cod: POH-07	Editia: 4 Data: 24.02.2016
		Pag. 6 din 6

- se vor aduce la cunoștința pacientului reclamant măsurile luate cu mențiunea: „**Clinica Medicala Hipocrat 2000** este absolvita de orice vină pentru înregistrări audio/video efectuate cu camera ascunsă”.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1 Managerul

- Va dispune prin decizie numirea unei persoane ca Responsabil cu mass-media -Purtător de cuvânt.
- Va dispune prin decizie numirea unei sau mai multor persoane în relația cu mass-media cu diverse ocazii speciale.

6.2 Agentul de pază (Paznicul)

- Va identifica reprezentantul(ții) mass-media pe baza CI și a legitimației de serviciu și va semnaliza secretariatului prezența acestora în incinta **Clinicii medicale Hipocrat 2000**;
- Va anunța RMM – prin intermediul secretariatului - cu privire la solicitarea acestora de a intra pe teritoriul **Clinicii Medicale Hipocrat**;
- Nu va da acces reprezentanților mass-media pe teritoriul **Clinicii Medicale Hipocrat** decât în urma unei aprobări verbale a RMM.

6.3 Secretariatul

- Va consemna prezența reprezentantului(ților) mass-media în "Registrul de vizitatori";
- Va anunța RMM cu privire la solicitarea acestora de a intra pe teritoriul **Clinicii Medicale Hipocrat**;
- Nu va da acces reprezentanților mass-media pe teritoriul **Clinicii Medicale Hipocrat 2000** decât în urma unei aprobări verbale a RMM.
- Va pune la dispoziția reprez. Mass-media "Regulile privind accesul Reprezentanților mass-media în spațiul **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**, Anexa 1

6.4 RMM (Responsabil cu mass-media- Purtător de cuvânt)

- Va verifica dacă reprezentanții mass-media au fost înregistrați de către Portar (Agent de pază)/secretariat în "Registrul vizitatori" și dacă au fost informați cu privire la "Regulile privind accesul Reprezentanților mass-media pe teritoriul **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**".
- Va însoți reprez. Mass-media pe teritoriul spitalului, va acorda interviuri și va pune la dispoziție informații de interes public ținând cont de prevederile prezentei proceduri.
- Va însoți reprezentanții mass-media în cazul unor interviuri de la pacienți dar numai cu "ACORDUL scris al pacientului", cod PS 09/F1.

7. ÎNREGISTRĂRI

- Registru vizitatori, cod: FLH-RV;
- Regulile privind accesul Reprezentanților mass-media pe teritoriul **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**, cod: FOH-07-01;
- Acordul scris al pacientului, cod: FOH-07-02;
- Reclamații scrise ale părților interesate.

8. ANEXE

- Regulile privind accesul Reprezentanților mass-media pe teritoriul **Clinicii Medicale Hipocrat 2000**, cod: FOH-07-01;
- Acordul scris al pacientului, cod: FOH-07-02.