



ISIS HOSPITAL

ISIS MEDICAL CENTER S.R.L.
Management

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN
SPITAL**


Cod: PO-MNG-010

Ediția: 1
Număr de exemplare: 1

Revizia: -
Nr. de ex.: -

Pagina 1 din 9
Exemplar nr.: 1

PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN SPITAL



 ISIS HOSPITAL ISIS MEDICAL CENTER S.R.L. Management	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN SPITAL	Ediția: 1 Număr de exemplare: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
	Cod: PO-MNG-010	Pagina 2 din 6
		Exemplar nr.: 1

SUMAR

Procedura documentează cerințele privind legătura spitalului cu reprezentanții mass-media, caile de acces și comunicare cu aceștia.

1. LISTA RESPONSABILILOR

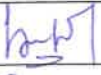



Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:


	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Functia	Data	Semnatura
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat/ Verificat	Dr. Ciornei Bogdan	Purtator de cuvânt	10.06.2019	
1.2	Aprobat	Dr. Mohamed Zaher	Manager General	10.06.2019	

2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR PROCEDURII

	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	x	x	11.06.2019

3. LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

	Scopul difuzării	Compartiment	Functia	Nume și prenume	Data primirii	Semnatura
	1	2	3	4	5	6
3.1	Informare	Management	Manager General	Mohamed Zaher	10.06.2019	
3.2	Informare/ Aplicare	Medical	Director medical	Dr. Ciornei Bogdan	10.06.2019	
3.3	Informare/ Aplicare	Economic	Coord. Financiar - contabil	Bafana Liliana	10.06.2019	
	Informare/ Aplicare	Îngrijiri	Asistent șef spital	Bumb Anamaria	10.06.2019	
3.4	Informare/ Aplicare	Medical	Medici	În anexă		
3.5	Informare/ Aplicare	Îngrijiri	Asistenți medicali	În anexă		

 ISIS HOSPITAL ISIS MEDICAL CENTER S.R.L. Management	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN SPITAL		Ediția: 1 Număr de exemplare: 1
	Cod: PO-MNG-010		Revizia: - Nr. de ex.: -
			Pagina 3 din 9
			Exemplar nr.: 1

3.6	Informare/ Aplicare	Receptie	Personal receptie	În anexă		
-----	------------------------	----------	----------------------	----------	--	--

4. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică în tot spitalul.

5. DOCUMENTE DE REFERINTA APLICABILE

- Legea nr. 95 din 14 aprilie 2006 (**republicata**)(*actualizata*) privind reforma in domeniul sanatatii;
- Legea nr. 544 din 12 octombrie privind liberul acces la informatiile de interes public;
- Legea nr. 46 / 2003 Legea drepturilor pacientului;
- OMS nr. 446/2017 privind aprobarea metodologiei, procedurilor si standardelor de evaluare si acreditare a spitalelor.

6. RESPONSABILITĂȚI

Responsabil de proces - Purtator de cuvânt;

Echipe de proces – Manager general, Medici curanti, Asistent de tura, personalul receptiei.

7. DESCRIEREA PROCEDURII OPERATIONALE

In cadrul spitalului, relatia cu mass-media este asigurata numai prin intermediul purtatorului de cuvânt.

Exceptie de la prezenta regula fac urmatoarele cazuri:

- Accesul delegatilor cu acordul managerului general, moment in care acestia vor fi insotiti de catre managerul general pe toata durata vizitei;

Toate comunicatele de presa privind activitatea spitalului precum si toate documentele inaintate spre publicare in mass media vor fi avizate prin semnatura de catre purtatorul de cuvânt desemnat si aprobate de catre managerul general si vor fi arhivate la sediul unitatii.

In cazul numirii prin decizie a unor angajati in relatia cu mass-media cu diverse ocazii, altele decat purtatorul de cuvânt, acestia vor fi instruiti obligatoriu cu prevederile prezentei proceduri si se vor supune strict cerintelor procedurii.


Accesul mass-mediei in spital se realizeaza in urmatoarele conditii:

- Cand managementul spitalului solicita o intalnire cu reprezentantii mass media in vederea realizarii unei comunicari;
- La solicitarea reprezentantilor mass media, in cazul in care au aprobare din partea conducerii spitalului;

Aprobarea se obtine in urma solicitarii reprezentantilor mass media care sunt obligati sa prezinte o delegatie de serviciu si sa se angajeze sa respecte regulile interne.

Solicitarea scrisa a reprezentantilor mass media trebuie sa contina urmatoarele:

- Nume, prenume solicitant;
- Entitatea pe care o reprezinta;
- Scopul pentru care se solicita accesul in spital;
- Data la care se doreste accesul in spital;

 ISIS HOSPITAL ISIS MEDICAL CENTER S.R.L. Management	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN SPITAL	Ediția: 1 Număr de exemplare: 1
		Revizia: - Nr. de ex.: -
	Cod: PO-MNG-010	Pagina 4 din 9
		Exemplar nr.: 1

➤ **Durata intalnirii;**

Reprezentantul mass media isi asuma ca va respecta regulile spitalului cu privire la accesul in incinta si cu privire la pastrarea confidentialitatea datelor.

Accesul se realizeaza numai dupa obtinerea acordului din partea conducerii spitalului si asumarea unei declaratii de confidentialitate referitoare la informatiile aflate cu ocazia accesului in spital.

La data indicata in solicitare reprezentantul mass media este preluat de la receptie de catre purtatorul de cuvânt desemnat de conducerea spitalului, este echipat corespunzator si condus in zona administrativa. Acolo i se va raspunde la intrebari si va obtine informatiile solicitate in masura in care acestea nu sunt confidentiale.

Contactarea unui anumit pacient este interzisa fara acceptul pacientului.

In relatia presei cu pacientul va fi respectata intimitatea pacientului.

In cazul in care pacientul accepta dialogul cu presa medicul curant va indica durata intrevederii.

Realizarea de imagini in interiorul spitalului se poate realiza numai cu acordul conducerii.

Liber acces la informatiile de interes public

Spitalul are obligatia sa comunice din oficiu urmatoarele informatii de interes public:

- a) Actele normative care reglementeaza organizarea si functionarea spitalului;
- b) Structura organizatorica, atributiile departamentelor, programul de functionare, programul de audiente cu directorul general;
- c) Numele si prenumele persoanelor din conducerea spitalului si ale responsabilului cu difuzarea informatiilor publice;
- d) Coordonatele de contact ale spitalului, respectiv, denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail si adresa paginii web;
- e) Sursele financiare, bugetul si bilantul contabil;
- f) Lista cuprinzand documentele de interes public;
- g) Lista cuprinzand categoriile de documente produse si / sau gestionate, potrivit legii;

Accesul mass-media in incinta spitalului

Delegatii mass media au obligatia de a se adresa receptiei spitalului pentru identificare.

Personalul receptiei va solicita documentele de identificare ale reprezentantilor mass media, legitimitatia de serviciu.


Personalul receptiei va nota in Registrul vizitatori informatiile prevazute in rubricile acestuia si va pune la dispozitia acestora regulile privind accesul in spital si acestia semneaza in Registrul de vizitatori ca au luat la cunostinta cele prezentate.

Personalul receptiei va anunta purtatorul de cuvânt desemnat si nu va permite accesul acestora in spital pana cand nu vor fi insotiti de catre purtatorul de cuvânt.

Reprezentantii mass media pot filma in spital numai in spatiile pentru care managerul general si-a exprimat acordul in mod explicit, iar interviuarea pacientilor sau filmarea acestora se poate face numai in conditiile legii.

Reprezentantii mass media vor avea acces nelimitat in urmatoarele spatii:

- Cand insotesc o delegatie oficiala (Ministru, secretar de stat etc.) cu acordul acestora;
- Insotiti de managerul general si/sau ceilalti reprezentanti ai comitetului director;

 <p>ISIS HOSPITAL ISIS MEDICAL CENTER S.R.L. Management</p>	<p align="center">PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN SPITAL</p>	<p>Ediția: 1 Număr de exemplare: 1</p>
		<p>Revizia: - Nr. de ex.: -</p>
	<p>Cod: PO-MNG-010</p>	<p>Pagina 5 din 9</p>
		<p>Exemplar nr.: 1</p>

Acordarea interviurilor in cadrul spitalului

Interviurile in cadrul spitalului vor fi acordate numai de catre purtatorul de cuvânt cu respectarea urmatoarelor reguli:

- a) Privind drepturile copilului
 - Nu vor fi divulgate informatii cu privire la copii sub 16 ani aflati sub tratament decat cu acordul in scris al aparinătorilor (rude grad I);
 - Informatiile puse la dispozitia mass-media in cadrul, interviului vor tine cont de dreptul la protejarea imaginii publice si a vietii intime, private si familiale ale copilului in cauza;
 - Nu vor fi facute publice informatii cu privire la indicii care ar putea duce la identificarea copilului in varsta de pana la 14 ani in situatia in care acesta a fost victima unui abuz sexual, abuz fizic sau psihic, sau a fost acuzat de comiterea unei infractiuni sau martor la savarsirea acestora. Informatiile cu privire la identitatea copilului sau starea lui de sanatate vor fi facute publice numai cu acordul scris al parintilor, al persoanei in grija careia se afla copilul sau a unui reprezentant legal;
 - Nu se vor face referiri discriminatorii la originea etnica, nationalitatea, rasa sau religia copilului precum si un eventual handicap al acestuia;
- b) Privind demnitatea umana si drepturile pacientilor
 - Declaratiile referitoare la o persoana se vor face respectand drepturile si libertatile fundamentale ale omului;
 - Informatiile cu privire la o persoana retinuta pentru cercetari, arestata sau aflata in detentie se vor pune la dispozitia mass-media numai cu acordul scris al persoanei;
 - Nu va fi dezvaluita in niciun fel identitatea unei persoane victima a unei infractiuni privitoare la viata sexuala cu exceptia cazului in care persoana a dat acordul scris;
 - Nu se vor face referiri discriminatorii la originea etnica, nationalitatea, rasa sau religia unei persoane precum si un eventual handicap al acestuia;
 - Informatii cu privire la persoane aflate sub tratament, date cu caracter personal privind starea de sanatate, probleme de diagnostic, prognostic, tratament, circumstante in legatura cu boala si cu alte diverse fapte, inclusiv rezultatul unei autopsii se vor pune la dispozitia reprezentantilor mass-media numai cu acordul persoanei, sau in cazul unei persoane fara discernamant ori decedata, cu acordul familiei sau aparinătorilor.

Purtatorul de cuvânt va insoti reprezentantii mass-media in cazul in care acestia doresc interviuarea unui pacient, dar va permite acest lucru numai dupa ce pacientul va da acordul in scris cu privire la interviuarea sa.

Acordurile in scris referitoare la oferirea informatiilor cu privire la starea de sanatate, medicatie, tratament, conditie fizica, etc. sau cu privire la luarea unor interviuri sub forma de inregistrare audio/video sau poza, se vor da in cazul in care pacientul si-a dat acordul scris in baza consimtamantului.


Purtatorul de cuvânt va avea grija ca deplasarea reprezentantilor mass media in incinta spitalului sa se faca numai cu ecuson si echipat corespunzator sectorului in care se efectueaza vizita.

Purtatorul de cuvânt va interzice cu desavarsire accesul reprezentantilor mass media in compartimentele A.T.I., bloc operator – in timpul programului operator.

Nerespectarea de catre purtatorul de cuvânt a confidentialitatii datelor despre un pacient si a confidentialitatii actului medical, precum si prevederile prezentei proceduri atrage dupa sine sanctionarea disciplinara, contraventionala sau penala, conform prevederilor legale.

Purtatorul de cuvânt nu va fi tras la raspundere in cazul unor filmari cu camera ascunsa sau a unor interviuri inregistrate cu echipamente audio ascunse de catre reprezentantii mass-media.

Reclamatii in sensul prezentei proceduri

 <p>ISIS HOSPITAL ISIS MEDICAL CENTER S.R.L. Management</p>	<p align="center">PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN SPITAL</p>	<p>Ediția: 1 Număr de exemplare: 1</p>
		<p>Revizia: - Nr. de ex.: -</p>
	<p>Cod: PO-MNG-010</p>	<p>Pagina 6 din 9</p>
		<p>Exemplar nr.: 1</p>

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 procedura fără acordul scris al persoanei atrage după sine sancționarea disciplinară.

În cazul solicitării unor daune morale sau materiale de către un pacient în privința cărui 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 reprezentanții mass-media cu echipamente audio – video ascunse.

În cazul unor astfel de sesizări pe baza imaginilor/inregistrărilor audio puse la dispoziție de pacientul reclamant, și cu ajutorul acestuia se va identifica ziua și ora la care înregistrarea a fost făcută. Din „Registru vizitatori” aflat la recepție, se vor identifica persoanele care se fac vinovate de situația creată.

Măsuri luate de spital ca urmare a reclamațiilor:

- se va aduce la cunoștință, în scris, angajatorului reprezentanților mass media ce se fac vinovați de fapta respectivă și se vor solicita, în scris, măsurile care au fost luate împotriva reprezentanților mass-media reclamați;
- se va interzice accesul în incinta spitalului a reprezentanților mass-media vinovați de situația creată.
- se vor aduce la cunoștință pacientului reclamant măsurile luate cu mențiunea că spitalul este absolvit de orice vină pentru înregistrările audio/video efectuate cu camera ascunsă.

Comunicarea cu reprezentanții mass media în situații speciale

Comunicarea cu presa se poate baza pe mai multe tehnici și strategii de comunicare:

- Organizarea unei conferințe de presă;
- Organizarea informărilor de presă ori de câte ori este necesară sprijinirea în obținerea interviurilor cu experții;
- Facilitatea obținerii de către jurnaliști a unor materiale publicate în scopul documentării, însoțirea jurnaliștilor în vizitele de documentare pe teren;

Organizarea conferințelor de presă:


În cazurile speciale la întrebările mass media pot răspunde, în prezența purtătorului de cuvânt, și de către experți desemnați de către directorul general al spitalului.

Se va alocă un spațiu corespunzător (de preferință în interiorul clădirii). În vederea organizării conferințelor de presă se va alocă un spațiu corespunzător: în sala de ședințe.

Purtătorul de cuvânt trebuie să fie capabil să răspundă la multiple întrebări cu privire la subiectul dezbătut, la activitatea spitalului etc. Cele mai dese ar fi: „Care este urgența și cât de severă e (cine, ce, unde, când, de ce, cum?)”, „Care este riscul pentru sănătate și siguranța pentru persoane și comunități?”

Purtătorul de cuvânt va comunica cu reprezentanții mass media astfel:

- Va transmite periodic comunicate de presă după ce au fost aprobate de către managerul general sau persoana/persoanele desemnate de către managerul general al unității. Aceste comunicate vor avea un format standard și vor fi arhivate.
- Va anunța din timp conferințele de presă care vor fi susținute de către reprezentanții desemnați;

 <p>ISIS HOSPITAL ISIS MEDICAL CENTER S.R.L. Management</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN SPITAL</p>	<p>Ediția: 1 Număr de exemplare: 1</p>
		<p>Revizia: - Nr. de ex.: -</p>
	<p>Cod: PO-MNG-010</p>	<p>Pagina 7 din 9</p>
		<p>Exemplar nr.: 1</p>

- Toate informațiile transmise vor fi transmise reprezentatilor mass media doar dupa validarea de catre managerul general.

Limite de competenta in comunicarea cu mass-media:

Personalul receptiei:

- Va comunica reprezentantilor mass-media date care se refera strict la circuitul documentelor si procedura de acces in spital, regulile de respectat pe durata vizitei;
- Nu va oferi informatii confidentiale cu privire la pacientii spitalului, date confidentiale ale spitalului cu privire la: incasari, date ale personalului angajat, rezultate ale analizelor, investigatiilor pacientilor, fara a avea aprobarea conducerii;
- Va participa la instruirile periodice cu privire la procedurile specifice privind confidentialitatea datelor, accesul mass media la informatiile din acdrul spitalului si accesul in incinta unitatii;
- Va anunta purtatorul de cuvânt in cazul solicitarilor formulate de mass-media;

Personalul medical:

- Va comunica cu mass media doar in conditiile in care au aprobarea purtatorului de cuvânt si/sau a managerului general si vor respecta regulile privind confidentialitatea datelor medicale ale pacientilor;
- Nu va oferi informatii cu privire la datele spitalului si datele pacientilor fara acordul prealabil al conducerii;
- Va participa la instruirile periodice cu privire la procedurile specifice privind confidentialitatea datelor, accesul mass media la informatiile din acdrul spitalului si accesul in incinta unitatii;

Purtator de cuvânt:

- Va furniza informatii solicitate de reprezentantii mass-media dupa aprobarea managerului;
- Va acorda interviurile cu reprezentantii mass-media cu respectarea regulilor inscrite in prezenta procedura;
- Va participa la instruirile periodice cu privire la procedurile specifice privind confidentialitatea datelor, accesul mass media la informatiile din acdrul spitalului si accesul in incinta unitatii;

Responsabil IT:

- Va efectua actualizarile pe site-ul spitalului cu privire la informatiile publice furnizate de catre responsabilii desemnati.

8. INDICATORI DE MONITORIZARE

- numar reclamatii inregistrate privind comunicarea cu mass-media / an;
- numar reclamatii analizate privind comunicarea cu mass-media/ an;
- nr. incidente / accidente inregistrate;


9. RISCURI ASOCIATE

- acces neautorizat presă în spital.

10. ANEXE/ÎNREGISTRĂRI

Cerere tip acces mass media in spital

Registru vizitatori

 <p>ISIS HOSPITAL ISIS MEDICAL CENTER S.R.L. Management</p>	<p align="center">PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN SPITAL</p>	<p>Ediția: 1 Număr de exemplare: 1</p>
		<p>Revizia: - Nr. de ex.: -</p>
	<p>Cod: PO-MNG-010</p>	<p>Pagina 8 din 9</p>
		<p>Exemplar nr.: 1</p>

Anexa 1 – Cerere tip acces mass media in spital;

Aprob,
Manager General

Catre,
Managerul General al ISIS MEDICAL CENTER S.R.L. (ISIS HOSPITAL)

Subsemnatul /a, in calitate de reprezentant al..... (televizune/publicatie scrisa etc.) prin prezenta solicit sa imi permiteti accesul in spitalul pe care il reprezentanti, intalnire ce va avea urmatorul scop:

.....
.....
.....

.....si propun urmatoarele repere temporale:

Data:

Ora:

Datele de contact:

Telefon:

E-mail:

Alte detalii cu privire la solicitare:

.....
.....
.....
.....

Data:

Semnatura:

.....

.....

Am luat la cunostinta,

Purtator de cuvânt

