

**PROCEDURA DE SISTEM
PRIVIND
"ACCESUL MASS-MEDIA ÎN CADRUL
CENTRULUI MEDICAL"
PO JR 03
Ediția II, Revizia 0**

Prezenta procedură își încetează aplicabilitatea la data de:
Semnătura persoanei care arhivează:

Data aprobării

..09.02.2022

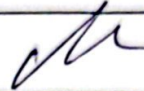


Document controlat M.C.

Drept de proprietate :

*Acest document este proprietatea intelectuală a Centrului Medical Renasterea .
Orice utilizare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este
interzisă.*

CENTRUL MEDICAL RENSTEREA COMPARTIMENT JURIDIC	PROCEDURA PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN CADRUL CENTRULUI MEDICAL	Editia II
		Revizia 0
	Cod: PO JR 03	Pagina 2 din 13

LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA, AVIZAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI SAU, DUPĂ CAZ, A REVIZIEI.

FUNCTIE	RESPONSABILITATEA	NUME PRENUME	SEMNATURA	DATA
MANAGER	APROBARE	Mitrut Gabriela		09.02.2022
COORDONATOR MEDICAL	AVIZARE	Prof. Univ. Dr. Mitrut Paul		09.02.2022
COMPARTIMENT MANAGEMENTUL CALITATII SERVICIILOR MEDICALE	ELABORARE	Jr. Tol Iuliana		09.02.2022

SITUATIA REVIZIILOR SI A EDITIILOR

Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuita	Modalitatea de revizuire	Data aplicării
Editia 2/ Revizia 0	Descrierea procesului	Elaborare	09.02.2022

CUPRINS

Nr. crt.	Denumire capitol
1.	SCOP
2.	DOMENIUL DE APLICARE
3.	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ
4.	DEFINIȚII, ȘI ABREVIERI .
5.	DESCRIEREA PROCEDURII
6.	RESURSE
7.	CONTROLUL
8.	MANAGEMENTUL RISULUI
9	RESPONSABILITATI
10.	INDICATORI DE EFICIENȚĂ ȘI EFICACITATE
11.	FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ
12.	FORMULAR DE DISTRIBUIRE/DIFUZARE A PROCEDURII
13.	LISTA ANEXE, ÎNREGISTRĂRI

1 SCOPUL PROCEDURII

Prezenta procedură descrie modalitatea de acces a reprezentanților mass media în incinta unității, cu scopul: de a crea cadrul unei bune colaborări cu reprezentanții mass-media și pentru a respecta dreptul cetățenilor de a fii informați, de a realiza o comunicare corectă și promptă a tuturor noutăților și evenimentelor petrecute în cadrul unității, și de minimizare a riscului gestionării incorecte a relației cu mass –media.

2 DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică la nivelul organizației și este valabilă pentru toate serviciile medicale existente sau care urmează să fie înființate în cadrul unității.

3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4 DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

- Legea nr.95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea privind drepturile pacientului nr.46/2003;
- Ordinul MS nr. 1410/2016 – Norme de aplicare a Legii drepturilor pacienților nr. 46/2003;
- Ordinul nr. 446/2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Ordonanța Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Regulamentul (UE) 2016/679 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);
- LEGE nr. 190 din 18 iulie 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);
- Legea 504 din 17 07 2002 - legea audiovizualului cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul de organizare și Funcționare;
- Regulamentul intern.

4.1 Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termen utilizat	Definiție
1.	pacient	se înțelege persoana sanatoasă sau bolnavă care utilizează serviciile de sănătate;
2.	mass-media	totalitatea mijloacelor de informare a maselor (radio, televiziune, presă etc.). [Pr.: -di-a]. – Cuv. engl. Sursa: DEX '98 (1998)
3.	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 (cf. Lg. 504/2002);

CENTRUL MEDICAL RENSTEREA COMPARTIMENT JURIDIC	PROCEDURA PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN CADRUL CENTRULUI MEDICAL	Ediția II
		Revizia 0
	Cod: PO JR 03	Pagina 4 din 13

4.	prin discriminare	se înțelege distincția care se face între persoane aflate în situații similare pe baza rasei, sexului, vârstei, apartenenței etnice, originii naționale sau sociale, religiei, opțiunilor politice sau antipatiei personale;
5.	prin petiție	se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin e-mail, pe care un cetățean ori o organizație legal constituită o poate adresa autorităților publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale din unitățile administrativ-teritoriale, societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice.
6.	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 de modul de exprimare a informației;
7.	informație cu privire la datele personale	se înțelege orice informație privind o persoană fizică identificată sau identificabilă.

4.2 Abrevieri ale termenelor

Nu este cazul.

5 DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Dispoziții generale

- Relațiile unității cu presa, cu reprezentanții mass-media se desfășoară prin intermediul purtătorului de cuvânt al unității care este numit de conducerea unității.
 - Purtătorul de cuvânt al unității va informa reprezentanții mass-media asupra activității unității prin organizarea de conferințe de presă, emiterea de comunicate de presă, acordarea de interviuri și publicarea de articole de presă.
 - Conferințele de presă se organizează în funcție de evenimente, de cererea presei și interesele unității.
 - Interviurile se dau numai de persoanele desemnate de conducerea unității, într-un cadru organizat, la sediul unității sau în birouri speciale ale presei; asumarea acestor responsabilități de către personalul care nu este desemnat în acest scop este considerat ca depășirea competenței.
- În cazul în care o persoană desemnată pentru comunicarea cu mass-media nu deține informația solicitată, aceasta neîncadrându-se în domeniul său de activitate, responsabilul nu este autorizat să ofere informații neavizate.
- În acest caz, se amână răspunsul, se contactează administratorul/reprezentantul legal și se furnizează un răspuns ulterior avizat de conducerea unității.
- Salariații care dau declarații presei în numele unității fără a fi mandatați de conducere în acest sens își asumă întreaga responsabilitate cu privire la aceste declarații și vor suporta în consecință.
 - Accesul în incinta unității este permis numai reprezentanților mass-media acreditați și numai cu acordul administratorului, care va nominaliza în mod explicit locurile în care se poate filma sau

CENTRUL MEDICAL RENSTERA COMPARTIMENT JURIDIC	PROCEDURA PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN CADRUL CENTRULUI MEDICAL	Editia II
		Revizia 0
	Cod: PO JR 03	Pagina 5 din 13

persoanele cărora li se pot lua interviuri, cu respectarea drepturilor pacienților (cu acordul acestora). În acest scop, anterior, reprezentanții mass-media vor face demersuri scrise în vederea obținerii acordului de principiu.

- Deplasarea reprezentanților mass-media în incinta unității se va face numai cu ecuson și echipament corpunzator și, obligatoriu, cu un însoțitor stabilit de conducerea unității.
- Este interzis cu desăvârșire accesul reprezentanților mass-media în zonele în care este marcat accesul controlat sau interzis accesul publicului. Aceste zone se vor marca cu indicatoare care interzic accesul publicului.
- În cazul în care aceștia, reprezentanții mass media, doresc interviuarea unui pacient, se va permite acest lucru numai după ce pacientul va da acordul în scris cu privire la interviuarea sa (Anexa 2).
- Acordurile în scris vizavi de oferirea informațiilor cu privire la starea de sănătate, medicație, tratament, condiție fizică, etc, ale pacienților sau cu privire la luarea unor interviuri sub formă de înregistrare audio/video sau fotografierea acestora, se vor da pe formular "Acordul pacientului privind filmarea/fotografierea în incinta unității sanitare", Anexa 1 la OMS nr. 1410/2016 (Anexa 3).

5.2 Persoane desemnate în relația cu mass-media

Managerul va numi prin hotărâre o persoană cu responsabilități în relația cu mass-media, purtător de cuvânt.

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

În cadrul structurii de spitalizare de zi, relația cu mass-media este asigurată NUMAI prin intermediul purtătorului de cuvânt.

5.3 Liber acces la informațiile de interes public

➤ Spitalul are obligația să comunice următoarele informații de interes public:

- a) actele normative care reglementează organizarea și funcționarea a unității;
- b) structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, programul de funcționare, programul de audiențe;
- c) numele și prenumele persoanelor din conducere și ale responsabilului cu difuzarea informațiilor publice;
- d) coordonatele de contact, respectiv: denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail și adresa paginii web;
- e) programele și strategiile proprii;
- f) lista cuprinzând documentele de interes public;
- g) lista cuprinzând categoriile de documente produse și/sau gestionate, potrivit legii;

➤ Accesul la informațiile de interes public se realizează, după caz, prin:

- afișare la sediul unității,
- în publicații proprii,
- pe pagina web proprie.

5.5. Reclamații în sensul prezentei proceduri

➤ *Reclamații privind divulgarea unor informații referitoare la un pacient fără acordul în scris al acestuia.*

În cazul divulgării de către purtătorul de cuvânt al unității a unor informații cu privire la împrejurările menționate în procedură fără acordul în scris al persoanei/pacient atrage după sine sancționarea disciplinară.

CENTRUL MEDICAL RENSTERA COMPARTIMENT JURIDIC	PROCEDURA PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN CADRUL CENTRULUI MEDICAL	Ediția II
	Cod: PO JR 03	Revizia 0 Pagina 6 din 13

În cazul solicitării unor daune morale sau materiale de către un pacient în privința căruia 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 Reprezentanți mass-media cu echipamente audio -video ascunse.**

În cazul unor astfel de sesizări 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, precum și 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, de fapta respectivă și se vor 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 Unității.

- se vor aduce la cunoștința pacientului reclamant măsurile luate cu mențiunea că unitatea este absolutivă de orice vină pentru înregistrări audio/video efectuate cu camera ascunsă.

Cererile și reclamațiile vor fi soluționate în termenele legale de compartimentele cărora le-au fost repatizate de conducerea unității și vor fi comunicate petentului prin mijloacele prin care au fost transmise unității, respectiv electronic sau prin poștă.

Evidențiereclamațiilor sau plângerilor de acest gen se face de purtătorul de cuvânt.

6. RESURSE NECESARE

6.1.1. Resurse materiale

- Materiale informatice;
- Acces la baza de date, imprimantă, internet;
- Calculatoare, imprimantă.

6.1.2. Resurse umane

Persoanele implicate prin sarcinile de serviciu, prevăzute în fișa postului, regulament de ordine interioară, regulament de organizare și funcționare, fișe de post ale persoanelor cu atribuții bine definite pe categorii de activități.

6.1.3. Resurse financiare

Sunt prevăzute în BVC, conform contractului de muncă semnat de către angajați și legislației în vigoare.

7. CONTROLUL

Procedura se evaluează anual și se revizuieste ori de câte ori este nevoie, conform procedurii de evaluare și îmbunătățirea procedurilor și protocoalelor, la nivelul spitalului, a consiliului medical și a comitetului director.

8. MANAGEMENTUL RISCURILOR

8.1 - Identificarea riscurilor în îndeplinirea sarcinilor

a. Responsabilul de riscuri identifică riscurile legate de procedură.

CENTRUL MEDICAL RENSTEREA COMPARTIMENT JURIDIC	PROCEDURA PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN CADRUL CENTRULUI MEDICAL	Editia II
		Revizia 0
	Cod: PO JR 03	Pagina 7 din 13

- b. Riscurile se înregistrează în registrul de riscuri.
c. Activitățile mai sus menționate se efectuează conform procedurii interne legate de gestionarea riscurilor.

8.2 – Modul de reacție la riscuri

Pentru intervenția în cazul apariției riscurilor se respectă:

- a. Măsurile recomandate și stabilite în registrul de riscuri
b. Procedura internă privind managementul riscurilor

8.3 – Autoritatea de decizie la risc

- a. În funcție de riscul apărut se vor respecta recomandările din Registrul Riscurilor.

8.4 – Evaluarea riscurilor

- a. Se aplică procedura internă cu privire la evaluarea riscurilor:
b. Procedura privind întocmirea registrului de riscuri.

9. RESPONSABILITĂȚI.

FUNCȚIA	RESPONSABILITATEA
MANAGER	-dispune măsuri de gestionare eficiente a reclamațiilor, după analizarea celor sesizate în termen legal.
PURTĂTORUL DE CUVÂNT	- verifică identitatea reprezentantului mass-media. - prezintă regulile de acces. - îi solicită semnătura de luare la cunoștință a reprezentantului mass-media.
PERSONALUL ANGAJAT AL SPITALULUI	- se abține de la a furniza date și informații în incinta unității sau înafara acesteia cu privire la starea pacienților internați externi sau a personalului angajat.

10. INDICATORI DE EFICIENȚĂ ȘI EFICACITATE




DENUMIRE INDICATOR	Analiza periodica		
	Ținta stabilită	Valoare realizată	Trend / Tendință** (pozitiv/negativ)
Indicatori de eficacitate / Indicatori de eficiența :			
Numar reclamații cu privire la divulgarea unor informații sau imagini în legătură cu un pacient fără acordul scris al acestuia, obținute de Reprezentanți mass-media/an.	0		
Numar reclamatii reprezentanti mass-media în legătură cu nerespectarea unui acord de comunicare/vizită.	0		

Numar solicitari acces mass media autorizate/numar solicitari mass media adresate	4/4		
--	-----	--	--


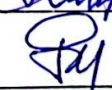
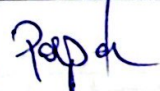

* Se va consemna valoarea indicatorului înregistrată la ultima evaluare a procedurii. Pentru procedurile noi sau aflate la prima evaluare, va fi luată în considerare perioada anterioară implementării reglementării, calculată la un interval de timp de 6 - 12 luni, anterior perioadei analizate și, de preferat, egală cu aceasta.

** Trendul se stabilește prin evaluarea valorii realizate comparativ cu valoarea anterioară, raportat la ținta propusă în procedură

11. FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Compartiment	Nume si prenume conducător compartiment	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
			Semnătura	Data	Observații	Semnatura	Data
1	2	3	5	6	7	8	9
1	Medical	Dr. Mitrut Paul		07.02.2022			
2	Resurse Umane	Popa Catalin		07.02.2022			
3	CMC	Tol Iuliana		07.02.2022			
4							

12. FORMULAR DE DISTRIBUIRE/DIFUZARE A PROCEDURII

Nr.	Destinatar (compartiment sectie)	Nume prenume sef sectie/compartiment/birou	Primit semnatura	Data difuzarii
1.	Director Medical	DR. MITRUT PAUL		09.02.2022
2.	Director Financiar	TOC MARI XI		09.02.2022
3.	Responsabil resurse umane	POPA CĂTĂLINA		09.02.2022
4.	CMC	TOC IULIANA		09.02.2022

CENTRUL MEDICAL RENSTERA COMPARTIMENT JURIDIC	PROCEDURA PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN CADRUL CENTRULUI MEDICAL		Ediția II
			Revizia 0
	Cod: PO JR 03		Pagina 9 din 13

5.				
6.				

13. ANEXE, INREGISTRARI

- Anexa 1 – Proces verbal de instruire al personalului.
- Anexa 2 - Regulile privind accesul Reprezentanților mass-media în incinta spitalului.
- Anexa 3 - Acordul în scris al pacientului privind relația cu Mass-media”.
- Anexa 4 – Acordul pacientului privind filmarea/fotografierea.

Anexa 1.

Secția/ compartimentul/departamentul

NUME PRENUME	Diseminare și instruire – data-	Semnătură persoană instruită
--------------	------------------------------------	---------------------------------

CENTRUL MEDICAL RENSTEREA COMPARTIMENT JURIDIC	PROCEDURA PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN CADRUL CENTRULUI MEDICAL	Ediția II
		Revizia 0
	Cod: PO JR 03	Pagina 11 din 13

1. Toți Reprezentanții mass-media, care vor oferi informații înregistrate audio/video de pe teritoriul sau în legătură cu organizația au obligația de a asigura informarea obiectivă a publicului prin prezentarea corectă a faptelor și evenimentelor.
2. În incinta organizației, accesul și vizitarea unității se face însoțit numai de către Purtătorul de cuvânt sau altă persoană(e) delegate de conducerea organizației, respectând zonele cu acces interzis publicului.
3. Accesul Reprezentanților mass-media va fi permis pe teritoriul organizației numai dacă aceștia își asumă prin semnătură respectarea prezentelor reguli.
4. Accesul în spital se face numai echipat corespunzător cu halat, încălțăminte specială și ecuson pentru identificare, în zonele și în intervalul orar astfel încât să nu tulbure activitatea cadrelor medicale sau programul pacienților, numai cu aprobarea conducerii unității.
5. Reprezentanții mass-media nu vor recurge la înșelăciune în vederea obținerii unor informații susținând că sunt persoane angajate ale unității.
6. Reprezentanții mass-media nu vor lua interviuri, nu vor efectua filmări sau fotografii ale pacienților din cadrul unității decât după ce se va obține acordul scris al acestora.
7. Reprezentanții mass-media care vor obține și utiliza informații din cadrul unității folosind mijloace de înregistrare audio/video ascunse se fac răspunzători pentru faptele lor și vor suporta consecințele. Utilizarea metodelor menționate atrage după sine interzicerea accesului în cadrul organizației cu alte ocazii pe termen nelimitat.

Verso:

Subsemnatul....., jurnalist/cameraman.....la
....., legitimat cuCI, NR.....,
SERIA....., și legitimația nr....., declar că mi-au fost aduse la cunoștință regulile de acces și de vizitare a organizației.

Mă oblig să respect regulile unității, cunoscând faptul că acestea derivă din acte normative în vigoare, iar solicitările reprezentantului unității au drept scop respectarea legii privind drepturile pacientului, ale angajaților și alte norme ale legislației incidente în ansamblul unității.

De asemenea, declar că am cunoștință despre faptul că prezentarea unor date și/sau fapte nereale în legătură cu spitalul, pacienții și/sau angajații prin care s-au creat premisele producerii unor prejudicii sunt imputabile și generează obligația despăgubirii celor prejudiciați atât de subsemnatul cât și de angajatorul meu.

Data:

Nume prenume
Semnătura:

Anexa 3.

Acordul în scris al pacientului privind relația cu Mass-media

CENTRUL MEDICAL RENSTEREA COMPARTIMENT JURIDIC	PROCEDURA PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN CADRUL CENTRULUI MEDICAL	Ediția II
	Cod: PO JR 03	Revizia 0 Pagina 12 din 13

Subsemnata/ul.....

.....

CNP:

Domiciliat/ă în str., nr. ..., bl. ..., sc. ..., et., ap., sector.....,localitatea....., județul....., telefon....., în calitate de;

- pacient
- reprezentant legal

sunt de acord cu:

- 1.- furnizarea către mass media a informațiilor cu privire la starea mea de sănătate/
starea de sănătate a persoanei pe care o reprezint;
2. – interviewarea mea/reprezentantului legal de către mass media

Cadrul medical în prezența căruia semnez:

.....

Unitatea mass-media care solicită informațiile și persoana care realizează activitatea

.....

Certific că înțeleg faptul că prezentul acord este solicitat în vederea respectării drepturilor pacientului, reglementat prin Legea nr.46/2003 privind drepturile pacientului.

Data

Ora.....

Semnătura pacientului / reprezentant legal.....

Anexa 4

Acordul pacientului privind filmarea/ fotografierea în incinta unității medicale

CENTRUL MEDICAL RENSTEREA COMPARTIMENT JURIDIC	PROCEDURA PRIVIND ACCESUL MASS MEDIA IN CADRUL CENTRULUI MEDICAL	Ediția II
		Revizia 0
	Cod: PO JR 03	Pagina 13 din 13

Subsemnatul _____ (numele și prenumele pacientului), cod numeric personal _____, îmi exprim acordul de a fi filmat/fotografiat în incinta unității medicale în scopuri care le exclud pe cele medicale, aceasta fiind dorința mea, pe care mi-o exprim în deplină cunoștință de cauză.

X _____ Data: ___ / ___ / _____
Semnătura pacientului care își exprimă acordul pentru filmare/fotografiere

Subsemnatul _____, medicul în grija căruia se află pacientul, sunt de acord ca acesta să fie filmat/fotografiat în incinta unității medicale, acest fapt nefiind de natură a dăuna pacientului.

X _____ Data: ___ / ___ / _____
Semnătura medicului care îngrijește pacientul

Nr. 41 / 14.02.2023

Catre:

Comitetul Director / Consiliul Medical

**ANALIZA INDICATORI DE EFICIENTA SI EFICACITATE
PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ ACCESUL MASS-MEDIA IN CADRUL
CENTRULUI
-PO JR 03-**

• Set de date analizate:

DENUMIRE INDICATOR	Analiza periodica		
	Ținta stabilită	Valoare realizată	Trend / Tendință** (pozitiv/negativ)
Indicatori de eficacitate / Indicatori de eficiența :			
Numar reclamații cu privire la divulgarea unor informații sau imagini în legătură cu un pacient fără acordul scris al acestuia, obținute de Reprezentanți mass-media/an.	0	0	POZITIV
Numar reclamatii reprezentanti mass-media în legătură cu nerespectarea unui acord de comunicare/vizită.	0	0	POZITIV
Numar solicitari acces mass media autorizate/numar solicitari mass media adresate	4/4	0/0	POZITIV

ANALIZA:

Intreg personalul responsabil a fost informat si instruit cu privire la procedura operationala referitoare la accesul mass media in spital.

In urma analizei reglementarilor elaborate la nivelul centrului se constatata o tendinta pozitiva avand un procent de realizare a indicatorilor de 100%.

Nu au existat reclamatii/sesizarii privind desfasurarea modului de elaborare sau revizuire a procedurilor operationale si de sistem.

CONCLUZII:

- Scopul procedurii a fost atins. Procedura respect principiul "scrii ce faci (elaborare) și faci ce scrii (implementare)", s-a constatat concordanța între titlul reglementării și conținutul acesteia.
- Indicatorii de eficiență/ eficacitate se inscriu in limitele asumate.
- In urma analizei anuale nu au fost identificate deficiente procedurale, nu au fost constatate abateri de la procedura operationala analizata si nu au fost reclamatii sau sesizari privind activitatea procedurata.
- Se justifica necesitatea mentinerii reglementarii prin sustinerea scopului pentru care a fost elaborata.
- Se recomanda continuarea eforturilor privind minimalizarea riscului aparitiei unor incidente legate de reglementarile existente in aceasta procedura.
- Nu sunt identificate probleme/evenimente care sa necesite renuntarea la procedura sau revizuirea acesteia in momentul de fata.

ANALIZA RISC REZIDUAL

Obiective/activități: Relatia institutiei cu mass media

Riscul :- Furnizarea unor informatii false sau eronate. Incalcarea drepturilor pacientilor

Strategia adoptată- Numirea unui reprezentant in relatia cu mass media.

Respectarea procedurii privind accesul mass media in unitate. Respectarea procedurii privind accesul mass media in unitate

RISCURI					
RISC INERENT			RISC REZIDUAL ESTIMAT		
Probabilitate	Impact	Expunere	Probabilitate	Impact	Expunere
2	3	6	1	3	3

Aplicarea procedurii scade probabilitatea riscului, reducand riscul inerent (scor 6) la 3 (risc rezidual dupa aplicarea procedurii). Tinta indicatorilor de eficienta /eficacitate a procedurii privind accesul mass media in unitate fiind atinsa, riscul rezidual obtinut coincide cu riscul rezidual estimat (3).

Rmc,
Tol Juliana



**RAPORT DE ANALIZA A INDICATORILOR PRIVIND PROCEDURA
OPERAȚIONALĂ ACCESUL MASS-MEDIA IN CADRUL CENTRULUI MEDICAL**

1. Tip document: PO

2. Denumire procedura: ACCESUL MASS-MEDIA IN CADRUL CENTRULUI MEDICAL

3. Necesitatea elaborării procedurii operationale: descrie modalitatea de acces a reprezentanților mass media în incinta unității, cu scopul: de a crea cadrul unei bune colaborări cu reprezentanții mass-media și pentru a respecta dreptul cetățenilor de a fi informați, de a realiza o comunicare corectă și promptă a tuturor noutăților și evenimentelor petrecute în cadrul unității, și de minimizare a riscului gestionării incorecte a relației cu mass-media.

4. Analiza indicatori

Perioada analizată: 2022

DENUMIRE INDICATOR	Analiza periodica		
	Ținta stabilită	Valoare realizată	Trend / Tendință** (pozitiv/negativ)
Indicatori de eficacitate / Indicatori de eficiența :			
Numar reclamații cu privire la divulgarea unor informații sau imagini în legătură cu un pacient fără acordul scris al acestuia, obținute de Reprezentanți mass-media/an.	0	0	POZITIV
Numar reclamații reprezentanți mass-media în legătură cu nerespectarea unui acord de comunicare/vizită.	0	0	POZITIV
Numar solicitări acces mass media autorizate/numar solicitări mass media adresate	4/4	5/5	POZITIV

5. Analiza riscului rezidual

Aplicarea procedurii scade probabilitatea riscului, reducând riscul inerent (scor 6) la 3 (risc rezidual după aplicarea procedurii). Ținta indicatorilor de eficiența /eficacitate a procedurii referitoare la accesul mass media în unitate fiind atinsă, riscul rezidual obținut coincide cu riscul rezidual estimat(3).

Risc inerent			Risc rezidual		
Probabilitate	Impact	Expunere	Probabilitate	Impact	Expunere
2	3	6	1	3	3

6. Concluzii & Recomandări

Procedura respectă principiul ”scrii ce faci (elaborare) și faci ce scrii (implementare), nu au fost constatate abateri de la activitatea procedurată.

CENTRUL MEDICAL RENASTEREA

- S-a constatat concordanța între titlul reglementării și conținutul acesteia.
- Persoanele implicate au justificat necesitatea mentinerii reglementării prin susținerea scopului în care a fost elaborată.
- Procedura cuprinde indicatori de eficiență și eficacitate
- Acești indicatori se analizează anual, conform listei: *indicatori de eficiență și eficacitate*,
- Procedura a fost analizată, a fost elaborată, avizată, aprobată și adusă la cunoștință persoanelor implicate, deci este formalizată și implementată.
- Activitatea descrisă în procedura, în urma verificării ei, se aplică.
- Menținerea procedurii este vitală pentru reglementarea acțiunii în situații de urgență și evenimente/situații de risc;
- Nu se recomandă modificări ale procedurii
- Analiza procedurii se face anual sau ori de câte ori este nevoie (la schimbarea legislației, a riscurilor, la obținerea de noi competențe sau specializări).

În urma analizei indicatorilor și a monitorizării modului de implementare a procedurii operaționale, nu au fost identificate deficiențe procedurale și nu au fost identificate abateri procedurale.

Recomandarile în acest sens sunt :

- Menținerea procedurii operaționale- privind accesul mass media în unitate
- Modificarea, actualizarea acesteia ori de câte ori este nevoie, în funcție de modificările legislative, a riscurilor, sau în urma unor rapoarte de audit.
- Prezentul raport se transmite pentru analiză și informare către Comitetul Director/Consiliul Medical și persoanele implicate în activitățile descrise, prin grija responsabilului cu managementul calității.

ELABORAT

Rmc.

