



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ STANDARD RELAȚII CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA

POS: MCI-05

SCOPUL PROCEDURI

Această procedură stabilește pașii necesari și reglementează cadrul pentru oferirea informațiilor oficiale către public și mass-media, în vederea respectării dreptului cetățenilor de a fi informați și a facilitării comunicării noutăților, comunicatelor și evenimentelor desfășurate în cadrul IMSP SCR „Timofei Moșneaga”, pentru a asigura transparența, corectitudinea și promptitudinea informațiilor furnizate.

DOMENIUL DE APLICARE

Se aplică către purtătorul de cuvânt al instituției și către alți angajați care sunt implicați în procesul de comunicare cu publicul și mass – media.

RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

- Principalul responsabil pentru comunicarea oficială cu mass-media este **purtătorul de cuvânt**. PC asigură verificarea și aprobarea informațiilor înainte de publicare. Verifică și aprobă conținutul tuturor comunicatelor, postărilor și mesajelor oficiale, asigură răspunsurile la solicitările mass-media în termenele legale, monitorizează aparițiile media și raportează conducerii.
- **Directorul (sau în lipsa acestuia, vicedirectorii)** spitalului aprobă informațiile sensibile sau de mare importanță înainte de a fi transmise pentru mass – media.
- Șefii de Departamente, șefii de Secții, Servicii, subdiviziuni, medici, asistente medicale superioare și alt personal angajat, furnizează informații exacte și complete către purtătorul de cuvânt la solicitarea acestuia. Aceștia, oferă date factuale, confirmate, la solicitarea purtătorului de cuvânt; raportează imediat orice situație cu potențial de impact mediatic.

PRIMIREA SOLICITĂRILOR DE INFORMAȚII

Solicitările pot fi: verbale, scrise, prin e-mail sau telefon. Dacă un jurnalist contactează direct PC prin telefon, SMS sau platforme digitale, iar PC deține informația completă și corectă, acesta poate răspunde imediat, fără: înregistrarea solicitării; convocarea unei ședințe; escaladare ierarhică.

Totodată, PC poate răspunde expres la solicitări prin telefon sau alte platforme în cazul solicitării unei informații uzuale despre activitatea curentă.

Subiectele sensibile, ce prezintă un interes public major, vor fi expediate obligatoriu oficial către adresa oficială a instituției, cancelariei sau a purtătorului de cuvânt. Solicitarea jurnalistică va fi înregistrată în Cancelarie.

Potrivit legii, răspunsul va fi oferit timp de 10 zile calendaristice, cu posibilitatea prelungirii motivate cu 7 zile calendaristice.

PREGĂTIREA RĂSPUNSURILOR CĂTRE MASS?MEDIA

Purtătorul de cuvânt
colectează informațiile
necesare de la secțiile
relevante

Informația este verificată și
validată de conducerea
secției implicate

Draftul de răspuns este
redactat conform
standardelor instituționale,
verificat și aprobat de către
conducerea IMSP SCR
„Timofei Moșneaga”

Conducerea IMSP SCR
„Timofei Moșneaga” aprobă
răspunsurile în cazuri
sensibile, medicale sau cu
implicații etice.

GESTIONAREA SITUAȚIILOR DE CRIZĂ

Purtătorul de cuvânt convoacă echipa de management.

Se aprobă o linie oficială de comunicare.

Se emit informări scurte, clare și factuale.

Se actualizează periodic informațiile.

Se previn scurgerile de informații sensibile.

Pentru subiecte de mare interes sau anunțuri importante, spitalul poate organiza conferințe de presă.

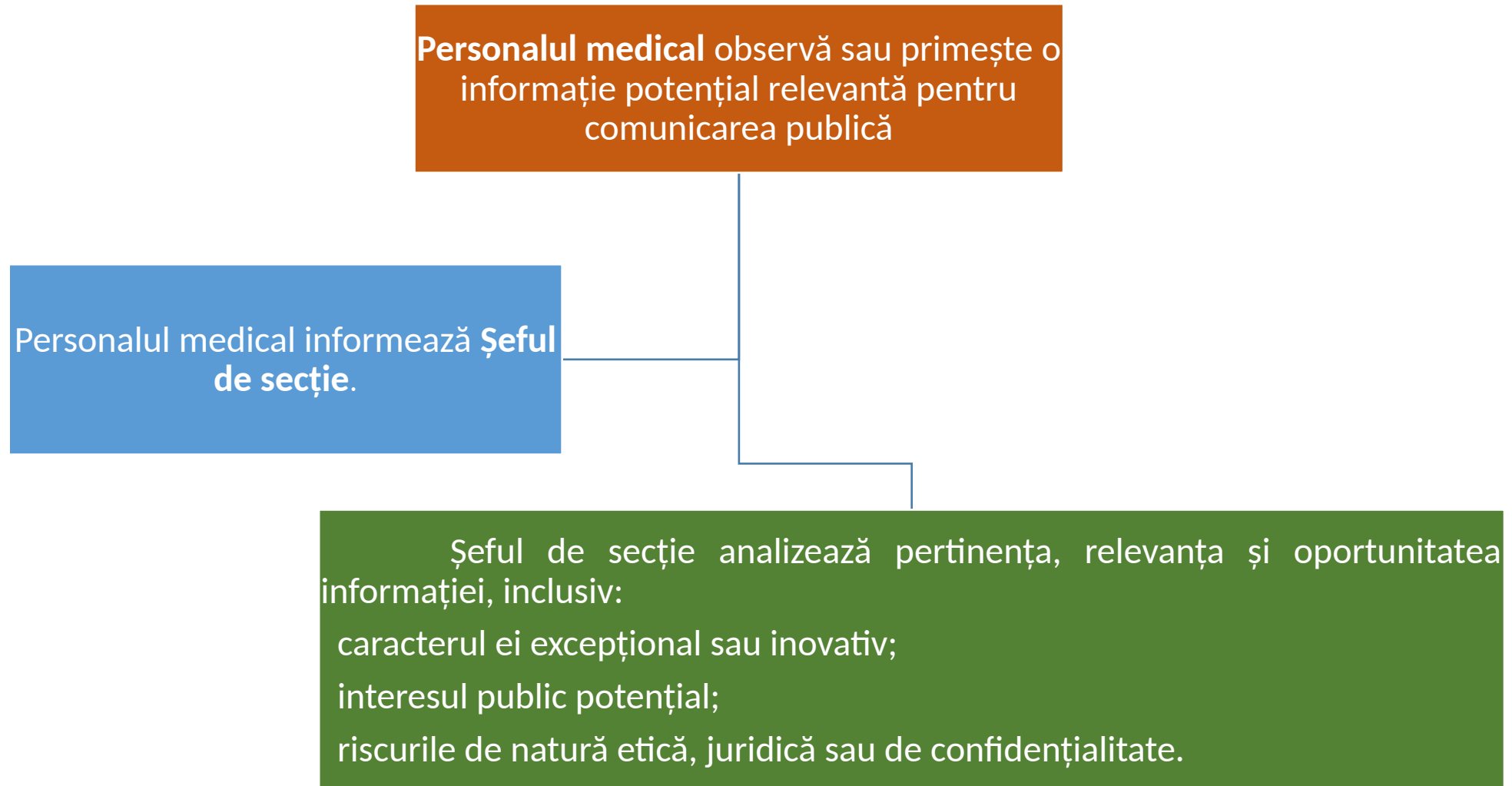
IDENTIFICAREA ȘI GESTIONAREA ALTOR ȘTIRI CU POTENȚIAL MEDIATIC

Activitatea PC include și **inițierea și difuzarea proactivă** a informațiilor despre:

- activitatea curentă a instituției;
- cazuri medicale excepționale;
- intervenții chirurgicale rare, premiere medicale și alte realizări profesionale;
- proiecte, dotări, activități științifice sau educaționale relevante.

În aceste situații, este necesar un **flux operațional clar, ierarhic și cronologic**, pentru asigurarea acurateții informațiilor, protecției datelor cu caracter personal și aprobării instituționale.

Identificarea la nivelul secției



Transmiterea informației pe linie ierarhică

Există două fluxuri acceptate, în funcție de specificul situației:

Flux principal (standard):

1. Șef de secție → Șef de departament

- Transmiterea informației complete, verificate și documentate.

2. Șef de departament → Purtătorul de cuvânt

- După verificarea și confirmarea caracterului informativ și a corectitudinii datelor.

Flux alternativ (simplificat):

- **Șef de secție → Purtător de cuvânt**, în special în situații urgente sau atunci când șeful departamentului nu este disponibil;
- Ulterior, PC informează **Șeful de departament**, pentru alinierea instituțională.

Aprobarea finală

Indiferent de fluxul utilizat, **înainte de orice publicare sau interacțiune cu presa**, Purtătorul de cuvânt:

- prezintă informația către **vicedirectori**;
- obține aprobarea **Directorului instituției**.

Această etapă este **obligatorie pentru toate cazurile cu potențial mediatic**, inclusiv pentru știri care pot genera interes public sau impact reputațional.

Consimțământul pacientului pentru filmare / interviu / reportaj

În toate situațiile în care comunicarea are legătură directă sau indirectă cu pacienți (cazuri medicale excepționale, intervenții, premiere, materiale educaționale/științifice, reportaje din secții), filmarea/fotografierea și/sau înregistrarea audio se permite doar cu respectarea confidențialității și cu obținerea prealabilă a consimțământului informat conform POS.

Este obligatorie semnarea „**Acordului informat pentru filmare / interviu / reportaj**” conform Anexei 11 la **Procedura operațională standard privind Informarea pacientului și obținerea acordului informat (POS: DP – 02)**, de către pacient sau reprezentantul legal, înainte de inițierea oricărei filmări/interviu în care pacientul poate fi identificat (image, voce, nume, detalii de caz);

Se va solicita obligatoriu acordul atunci când:

- pacientul apare în cadru (față/corp),
- se înregistrează vocea/depoziția pacientului;
- se menționează numele/pseudonimul sau orice detaliu care îl poate identifica;
- se prezintă informații privind diagnosticul, tratamentul, evoluția sau investigațiile.

Purtătorul de cuvânt / SCS coordonează procesul și verifică existența acordului;

- Acordul se semnează în prezența persoanei desemnate (PC / personal medical desemnat) și se înregistrează conform procedurilor interne;
- Documentul se păstrează în evidența instituției (dosar în Secția Comunicare și secretariat), conform termenelor de arhivare aplicabile.

Pacientul/reprezentantul legal poate retrage acordul înainte de difuzare, prin cerere scrisă depusă la instituție. După publicare/difuzare, instituția poate întreprinde măsuri rezonabile pentru oprirea utilizărilor ulterioare pe canalele aflate sub controlul său, fără a putea garanta eliminarea din surse terțe.

Principiu general

Pentru orice informație care urmează a fi făcută publică, Purtătorul de cuvânt informează conducerea instituției în prealabil, indiferent dacă inițiativa vine din interior (știre generată de IMPS Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”) sau din exterior (solicitare din partea presei).