



Spitalul Județean
de Urgență Bistrița

**SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ
BISTRITĂ**

B-dul. General Grigore Bălan, nr. 43,
420094, Bistrița, Jud. Bistrița-Năsăud
Tel/fax: 0263 231 404

spital.bistrita@gmail.com/spital.oficiu@gmail.com

ROMÂNIA
JUDEȚUL BISTRITĂ-NĂSĂUD



CONSILIUL JUDEȚEAN

Nr.

124 / 18.02.2019

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Titlu:	Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul		
	SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ BISTRITĂ		
Numărul Documentului:	PO.SJUB- RUNOS-01		
Nivelul Reviziei:	0	Exemplarul nr:	0
DOCUMENT CONTROLAT			

Avertisment! Acest document conține informații și date care sunt proprietatea Spitalului Județean de Urgență Bistrița. Reproducerea și difuzarea sunt în exclusivitate dreptul spitalului.



ISO 9001:2015
42237/A/0001/UK/Ro

ISO 14001:2015
42237/C/0001/UK/Ro

OHSAS 18001:2007
42237/B/0001/UK/Ro

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. : 1
		Pagina 1 din 19
		Exemplar nr.0

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

Nr. crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Nume și prenume	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3		
1.1	Elaborat	Ref. Strungari Camelia Ionela	Serv. RUNOS		
1.2	Verificat	Cons. Petras Georgeta Sanda	Sef. Serv. RUNOS		
1.3	Avizat	Av. Halas Nicolae	Consultant juridic		
1.4	Avizat	Ec. Pop Carmen Mirela	Președinte comisia de control intern managerial		
1.5	Avizat	Morutan Mihaela	Șef SMC		
1.6	Aprobat	Ec. Lazany Gabriel	Manager		

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II
		Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0
		Nr.de ex. : 1
		Pagina 2 din 19
		Exemplar nr.0

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul procedurii

	Ediția / revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile editiei sau revizieie editiei
0	1	2	3	4
2.1	Ediția I	x	x	
2.1.1	Revizia 1	x	x	
2.1.2	Revizia 2	x	x	
2.1.3	Revizia 3	x	x	
2.2	Ediția II	x	x	
2.2.1	Revizia 0	x	x	

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II
		Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0
		Nr.de ex. : 1
		Pagina 3 din 19
		Exemplar nr.0

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul procedurii

Scopul difuzării	Ex nr.	Sectie/ Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnatura
1	2	3	4	5	6	7
Aplicare	0	Toate structurile spitalului				Intranet
Aplicare/ Informare	0	Director de îngrijiri	Asistent medical principal	Remes Gabriela Antoneta		
Aplicare/ Informare	0	Serviciul Financiar Contabilitate	Director	Ec. Pop Carmen Mirela		
Aplicare/ Informare	0	Director medical	Medic primar	Dr. Deak Maria Gabriela		
Aplicare/ Informare	0		Manager	Ec. Lazany Gabriel		
Arhivare	0	Serviciul de management al calitatii	Sef Serviciu	Morutan Mihaela		

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Nr.de ex. : 1
		Pagina 4 din 19
		Exemplar nr.0

4. Scopul procedurii operaționale

- 4.1.** Stabilește modul de realizare a activității și persoanele implicate;
- 4.2.** Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității;
- 4.3.** Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;
- 4.4.** Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei;
- 4.5.** Asigură accesul mass-media la informațiile de interes public;
- 4.6.** Procedura stabilește pașii care trebuie urmați în reglementarea modului de comunicare a informațiilor de interes public solicitate de presă și terți, respectiv relația cu presa și terții în cadrul Spitalului Județean de Urgență Bistrița

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II
		Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0
		Nr.de ex. : 1
		Pagina 5 din 19
		Exemplar nr.0

5. Domeniul de aplicare a procedurii operațională

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

- Procedura operațională se utilizează de către Purtătorul de cuvânt din cadrul Spitalului Județean de Urgență Bistrița, numit prin decizia managerului, în relația cu presa și terții;

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de entitatea publică;

- Organizarea și desfășurarea activității de furnizare a informațiilor de interes public, adresate mass-media și terților, în termenul legal.

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

- a) să furnizeze ziariștilor, prompt și complet, orice informație de interes public care privește activitatea instituției sau autorității publice pe care o reprezintă;
- b) să acorde fără discriminare, în termen de cel mult două zile de la înregistrare, acreditarea ziariștilor și a reprezentanților mijloacelor de informare în masă;
- c) să informeze în timp util și să asigure accesul ziariștilor la activitățile și acțiunile de interes public organizate de instituția sau autoritatea publică;
- d) să asigure, periodic sau de fiecare dată când activitatea instituției ori a autorității publice prezintă un interes public imediat, difuzarea de comunicate, informări de presă, organizarea de conferințe de presă, interviuri sau briefinguri;
- e) să nu refuze sau să nu retragă acreditarea unui ziarist decât numai pentru fapte care împiedică desfășurarea normală a activității instituției sau autorității publice respective și care nu privesc opiniile exprimate în presă de respectivul ziarist;
- f) în cazul retragerii acreditării unui ziarist, să asigure organismului de presă obținerea acreditării pentru un alt ziarist;
- g) să urmărească fluxurile de informații din presa locală, scrisă și electronică, și să informeze conducătorul instituției dacă apar referiri la Spitalul Județean de Urgență Bistrița.

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

- Toate secțiile, compartimentele, laboratoarele, serviciile, farmacia, ambulatoriul, cabinetele ș.a. din cadrul Spitalului Județean de Urgență Bistrița care completează formatele standard prevăzute de lege.

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Nr.de ex. : 1
		Pagina 6 din 19
		Exemplar nr.0

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

6.1. Reglementări internaționale:

- Regulamentul 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 - GDPR), adoptat de Parlamentul European și Consiliul Uniunii Europene în data de 27.04.2016 și publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L119 din 04.05.2016;

6.2. Legislația primară:

- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Hotărârea nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Legea nr. 95/2006 din 14 aprilie 2006 privind reforma în domeniul sănătății, republicată;
- Legea nr. 46/2003 din 21 ianuarie 2003 - Legea drepturilor pacientului;
- Ordinul nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, cuprinzând standardele de management/control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control intern managerial;
- Hotărârea Guvernului nr. 548/2008 privind aprobarea Strategiei naționale de comunicare și informare publică pentru situații de urgență.

6.3. Legislația secundară:

- Legea 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).

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice:

- Regulamentul de Organizare și Funcționare al Spitalului Județean de Urgență Bistrița;
- Regulamentul Intern al Spitalului Județean de Urgență Bistrița;
- Fișa postului;
- Decizia nr. 323 din 30.03.2018 privind desemnarea D-nei Strungari Camelia Ionela purtător de cuvânt al Spitalului Județean de Urgență Bistrița

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Nr.de ex. : 1
		Pagina 7 din 19
		Exemplar nr.0

7.1 Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură operațională	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual
2.	Ediția procedurii operaționale	Ediția II
3.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate. În cazul de față, revizia 0.

7.2 Abrevieri ale termenilor:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1	P.O.	Procedura operațională
2	E	Elaborare
3	V	Verificare
4	A	Aprobare
5	Ap.	Aplicare
6	Ah.	Arhivare
7	Comisie	Comisia de coordonare a procesului de evaluare în vederea obținerii reacreditării / ciclul II de acreditare

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Nr. de ex.: 1
		Pagina 8 din 19
		Exemplar nr.0

8.Descrierea procedurii

8.1. Generalități

Activitatea de furnizare a informațiilor de interes public, adresată Spitalului Județean de Urgență Bistrița de către presă și terți, se realizează în urma solicitării în scris adresate instituției, în termen de 2 zile de la înregistrarea cererii, în situația în care informațiile solicitate nu pot fi furnizate pe loc.

Modul de înregistrare, rezolvare și comunicare a informațiilor solicitate este cel prevăzut în H.G. nr. 123/2002, precum și în prezenta Procedură operațională.

În relația cu presa, conducerea spitalului sau purtătorul de cuvânt comunică informații de interes public prin interviuri solicitate de presă, prin conferințe de presă organizate, unde sunt furnizate informații de interes public din oficiu și la cererea ziariștilor, precum și prin comunicatele de presă emise de către conducerea spitalului sau purtătorul de cuvânt și postate pe site-ul instituției (www.sjub.ro) și pe pagina de facebook a Spitalului Județean de Urgență Bistrița (https://www.facebook.com/spital.bistrita/?epa=SEARCH_BOX).

8.2.Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

Tipizatele / formularele utilizate în activitatea de furnizare a informațiilor de interes public presei/solicitanților sunt:

- Registrul general de intrări-ieșiri al Spitalului Județean de Urgență Bistrița;
- Registrul pentru înregistrarea solicitărilor și răspunsurilor privind accesul la informațiile de interes public și pentru gestionarea procesului de acces la informații de interes public (format electronic)
- formularul de cerere conform Legii nr. 544/2001 - **Formular nr. 1;**
- formularul de răspuns;
- cererea de acreditare mass-media (permanentă sau provizorie) - **Formular nr. 2;**
- cererea de retragere a acreditării pentru mass-media - **Formular nr. 3;**
- acordul pacientului privind filmarea/fotografierea sa în incinta Spitalului Județean de Urgență Bistrița - **Formular nr. 4;**
- toate documentele în forma lor tipizată utilizate în activitatea instituției și care pot fi furnizate ca informații de interes public.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- În Registrul general de intrări-ieșiri al Spitalului Județean de Urgență Bistrița sunt consemnate numărul de înregistrare al documentului, data intrării / ieșirii documentului, menționarea pe scurt a conținutului documentului și persoana / compartimentul căruia i-a fost repartizat;
- Registrul pentru înregistrarea solicitărilor și răspunsurilor privind accesul la informațiile de interes public și pentru gestionarea procesului de acces la informații de interes public (format electronic) este coordonat de purtătorul de cuvânt și conține numărul curent al solicitării, numele și prenumele solicitantului, instituția mass-media pe care o reprezintă, felul solicitării (telefonice, SMS, e-

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Nr.de ex. : 1
		Pagina 9 din 19
		Exemplar nr.0

mail), data și ora primirii solicitării de către purtătorul de cuvânt, conținutul pe scurt al solicitării, răspunsul formulat și modalitatea de transmitere a acestuia;

- Formularul de cerere conține numărul de înregistrare din registrul de intrări-ieșiri al instituției, datele de identificare a solicitantului, cuprinsul cererii, semnătura solicitantului și, opțional, numărul de telefon;

- Formularul de răspuns conține temeiul legal invocat și modul de soluționarea a cererii;

- Formularul de solicitare a acreditării permanente sau provizorii și formularul de solicitare a retragerii acreditării permanente sau provizorii conțin antetul, datele de identificare ale instituției și persoanei pentru care se solicită acreditarea pe lângă Spitalul Județean de Urgență Bistrița / retragerea acreditării, precum și copie după legitimația de presă, valabilă și vizată pe anul în curs.

8.2.3. Circuitul documentelor

Persoana responsabilă cu primirea cererilor înregistrează cererea în registrul de evidență de la registratura instituției, după care cererea este prezentată managerului instituției și este repartizată purtătorului de cuvânt, care contactează, după caz, medicul șef de secție sau compartiment, asistenta șefă, șeful de serviciu / compartiment / laborator / farmacie ș.a., urmărind soluționarea și redactarea în termen a răspunsului.

După caz, managerul poate repartiza cererea în mod direct unei secții compartiment / laborator / farmacie / serviciu ș.a., iar după primirea răspunsului, managerul îl repartizează purtătorului de cuvânt, indicându-i formularea unei adrese de răspuns către solicitant.

După semnarea adresei de răspuns de către manager și / sau purtătorul de cuvânt, acesta din urmă se îngrijește de expedierea răspunsului, respectiv clasarea și arhivarea cererii și a răspunsului.

8.2.4. Solicitățile verbale / telefonice

Solicitățile pentru obținerea de informații de interes public, verbale sau telefonice, adresate purtătorului de cuvânt de către reprezentanții mass-media, se înregistrează în Registrul pentru înregistrarea solicitărilor și răspunsurilor privind accesul la informațiile de interes public și pentru gestionarea procesului de acces la informații de interes public (format electronic).

Răspunsul la aceste solicitări va fi comunicat, de regulă, imediat sau în cel mult 24 de ore. În cazul în care informațiile solicitate nu sunt disponibile pe loc, solicitantul va fi informat despre acest lucru în cel mai scurt timp, fiindu-i comunicat termenul estimat pentru soluționarea cererii.

Totodată, solicitantul va fi îndrumat să solicite în scris informația de interes public, urmând ca cererea să îi fie rezolvată în termenele prevăzute la art. 7 din Legea nr. 544/2001, respectiv în termen de 10 zile sau, după caz, în cel mult 30 de zile de la înregistrarea solicitării, în funcție de dificultatea, complexitatea, volumul lucrărilor documentare și de urgența solicitării. În cazul în care durata necesară pentru identificarea și difuzarea informației solicitate depășește 10 zile, răspunsul va fi comunicat solicitantului în maximum 30 de zile, cu condiția înștiințării acestuia în scris despre acest fapt în termen de 10 zile. Refuzul comunicării informațiilor solicitate se motivează și se comunică în termen de 5 zile de la primirea solicitării.

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Nr.de ex. : 1
		Pagina 10 din 19
		Exemplar nr.0

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale

Birotică și elemente de logistică.

8.3.2. Resurse umane

Purtător de cuvânt; persoanele responsabile cu activitatea de primire, evidențiere și furnizare a cererilor de informații de interes public, adresate Spitalului Județean de Urgență Bistrița

8.3.3. Resurse financiare

Nu sunt necesare resurse financiare suplimentare în afara drepturilor salariale acordate purtătorului de cuvânt și persoanelor responsabile cu activitatea de primire, evidențiere și furnizare a cererilor de informații de interes public, adresate Spitalului Județean de Urgență Bistrița.

8.4. Modul de lucru

8.4.1. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

1. Cererea scrisă, adresată Spitalului Județean de Urgență Bistrița, va cuprinde numele, prenumele și semnătura solicitantului, numărul de telefon, precum și adresa la care se solicită primirea răspunsului. Cererea se predă la registratura instituției, unde se înregistrează în registrul de intrări-ieșiri.

2. După primirea și înregistrarea cererii, reprezentantul registraturii repartizează cererea conducătorului instituției, care stabilește dacă informația solicitată este o informație comunicată din oficiu, furnizabilă la cerere sau exceptată de la liberul acces.

3. În cazul în care informația solicitată este deja comunicată din oficiu în una dintre formele precizate la art. 5 din Legea nr. 544/2001, se asigură de îndată, dar nu mai târziu de 5 zile, informarea solicitantului despre acest lucru, precum și sursa unde informația solicitată poate fi găsită (pagina web a Spitalului Județean de Urgență Bistrița: www.sjub.ro).

4. În cazul în care informația solicitată nu este dintre cele care se comunică din oficiu, solicitarea se transmite structurilor competente din cadrul spitalului, pentru a verifica respectarea prevederilor art. 12 din Legea nr. 544/2001.

5. În cazul în care informația solicitată este identificată ca fiind exceptată de la accesul liber la informație, se asigură, în termen de 5 zile de la înregistrare, informarea solicitantului despre acest lucru.

6. În cazul în care informația solicitată este furnizabilă la cerere, conducătorul instituției decide destinația cererii și o transmite:

- fie în mod direct reprezentantului unei secții compartiment / laborator / farmacie / serviciu ș.a., iar după primirea răspunsului, managerul repartizează purtătorului de cuvânt răspunsul, indicându-i informația care poate fi transmisă mass-media, în condițiile legii.

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II
		Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0
		Nr.de ex. : 1
		Pagina 11 din 19
		Exemplar nr.0

- fie purtătorului de cuvânt, care se adresează secției / compartimentului / laboratorului / farmaciei / serviciului de specialitate ș.a., cu precizarea termenului de transmitere a răspunsului;

7. Purtătorul de cuvânt urmărește soluționarea și redactarea în termen a răspunsului.

8. Purtătorul de cuvânt arhivează răspunsurile.

9. Purtătorul de cuvânt întocmește, la solicitarea managerului sau ori de câte ori consideră că este cazul, comunicate de presă referitoare la activitatea instituției sau comunicate de informare despre acțiunile / evenimentele deosebite derulate în cadrul instituției, care se afișează pe site-ul și pe pagina de facebook ale spitalului. Activitatea unității se comunică și prin rapoarte întocmite anual, care sunt prezentate în cadrul conferințelor de presă.

8.4.2. Accesul reprezentanților mass-media în Spitalul Județean de Urgență Bistrița

a) Procedura de acreditare

Accesul în Spitalul Județean de Urgență Bistrița se face doar de către reprezentanții mass-media care dețin acreditare în termen de valabilitate, **permanentă** sau **provizorie**, pe baza legitimației de serviciu și a documentului de identitate, precum și cu acordul managerului spitalului.

Acreditarea se obține cu aprobarea managerului, la cererea instituției de presă al cărui angajat este ziaristul.

Acreditarea permanentă se actualizează la începutul fiecărui an.

Acreditarea provizorie se acordă în cazul unor evenimente speciale ce au loc la Spitalul Județean de Urgență Bistrița.

Pentru obținerea unei **acreditări permanente**, instituția de presă solicitantă din România va prezenta următoarele documente:

- ☐ Cerere de acreditare mass-media
- ☐ Fișa personală a ziaristului / ziariștilor propuși pentru a fi acreditați
- ☐ Copie după cartea de identitate;
- ☐ Copie după legitimația de presă;

În baza documentelor prezentate, Spitalul Județean de Urgență Bistrița va elibera, în termen de maximum 2 zile de la data depunerii actelor, acreditarea.

În cazul în care încetează contractul de muncă dintre ziaristul acreditat la instituția de presă care a solicitat acreditarea, aceasta are obligația să anunțe, în scris, Spitalul Județean de Urgență Bistrița, în termen de 24 de ore de la data încetării raportului juridic menționat.

Ziaristul acreditat trebuie să poarte la vedere, pe tot timpul prezenței în Spitalul Județean de Urgență Bistrița, legitimația de serviciu.

Acreditările nu sunt transmisibile.

Acreditarea provizorie

Pentru obținerea unei acreditări provizorii, instituția de presă solicitantă se va adresa, în scris, cu 24 de ore înainte de evenimentul la care se dorește acreditarea. Cererea scrisă poate fi prezentată, personal de ziarist, și în ziua respectivă, în momentul solicitării accesului în spital.

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Nr. de ex. : 1
		Pagina 12 din 19
		Exemplar nr.0

Acreditarea provizorie este valabilă numai pentru ziua sau perioada în care se desfășoară acțiunea ce se dorește a fi mediatizată.

Unui ziarist i se poate retrage acreditarea pentru fapte care împiedică desfășurarea normală a activității spitalului și care nu privesc opiniile exprimate în presă de respectivul ziarist, în condițiile și la limitele legii. Acest lucru va fi adus la cunoștința instituției de presă, care va putea desemna și acredita alt ziarist.

Ziaștii acreditați au obligația să se alinieze normelor deontologice din domeniu (a se vedea normele Clubului Român de Presă).

Ziaștii acreditați au acces la cabinetul managerului, directorului medical, directorului de îngrijiri, cu anunțare telefonică prealabilă, de asemenea având acces în sala de desfășurare a conferințelor de presă și în alte spații precizate, unde se desfășoară activități.

Ziaștii acreditați pot solicita organizarea unor întâlniri, dezbateri și conferințe de presă cu persoanele din conducerea instituției.

Ziaștii acreditați nu pot interveni, sub nicio formă, în desfășurarea comisiilor de lucru / comisiilor de specialitate ale Spitalului Județean de Urgență Bistrița.

Nerespectarea acestor prevederi atrage după sine anularea acreditării.

b) Reguli pentru accesul mass-media în Spitalul Județean de Urgență Bistrița

În cadrul Spitalului Județean de Urgență Bistrița, relațiile cu reprezentanții mass-media se desfășoară prin intermediul purtătorului de cuvânt desemnat, precum și prin managerul unității.

În conformitate cu prevederile legale, purtătorul de cuvânt are următoarele atribuții:

- ✓ să furnizeze ziaștilor, prompt și complet, orice informație de interes public care privește activitatea spitalului;
- ✓ să acorde fără discriminare, în termen de cel mult două zile de la înregistrare, acreditarea ziaștilor și a reprezentanților mass-media;
- ✓ să informeze în timp util și să asigure accesul ziaștilor la activitățile și acțiunile de interes public organizate de spital;
- ✓ să asigure, periodic sau de fiecare dată când activitatea spitalului prezintă un interes public imediat, difuzarea de comunicate, informări de presă, organizarea de conferințe de presă, interviuri sau briefinguri de presă;
- ✓ să difuzeze ziaștilor dosare de presă legate de evenimente sau de activități ale spitalului;
- ✓ să nu refuze sau să nu retragă acreditarea unui ziarist decât numai pentru fapte care împiedică desfășurarea normală a activității spitalului și care nu privesc opiniile exprimate în presă de respectivul ziarist;
- ✓ în cazul retragerii acreditării unui ziarist, să asigure organismului de presă obținerea acreditării pentru un alt ziarist.

Purtătorul de cuvânt al spitalului deține baza de date cu ziaștii acreditați la Spitalul Județean de Urgență Bistrița. Baza de date cu ziaștii acreditați/instituțiile de presă este pusă la dispoziția UPU-

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Nr.de ex. : 1
		Pagina 13 din 19
		Exemplar nr.0

SMURD, de către purtătorul de cuvânt, care va transmite serviciului de urgență orice modificare intervenită.

c) Accesul mass-media în incinta unității sanitare

Reprezentanții mass-media au obligația de a se prezenta la punctele de acces ale spitalului pentru identificare. Agentul de pază al unității sanitare/reprezentanții UPU-SMURD vor solicita cartea de identitate și/sau legitimația de serviciu. Agentul de pază va anunța purtătorul de cuvânt de prezența reprezentanților mass-media în incinta spitalului. Purtătorul de cuvânt va anunța managerul privind prezența reprezentanților presei în spital și scopul prezenței în unitate. Accesul în unitatea sanitară se face cu acordul managerului.

Reprezentanții mass-media pot filma în spitale numai în spațiile pentru care managerul și-a exprimat acordul în mod explicit, iar interviuarea pacienților sau filmarea acestora se poate face numai în condițiile legii.

Purtătorul de cuvânt va însoți permanent reprezentanții mass-media în incinta spitalului.

Este interzis accesul reprezentanților mass-media în secțiile: Anestezie-Terapie Intensivă, Neonatologie, Bloc Operator Centralizat, Sală de nașteri, Sterilizare, laboratoare, depozite de deșeuri medicale periculoase, stație de oxigen, precum și în orice altă zonă stabilită de managerul spitalului.

Accesul reprezentanților mass-media în UPU-SMURD, în timpul programului normal de lucru al instituției (luni-joi - orele 07.30-16.00, vineri - orele 07.30-13.30), se va realiza în aceleași condiții de însoțire permanentă a reprezentanților mass-media în incinta UPU-SMURD de către purtătorul de cuvânt.

În afara programului de lucru al instituției, în cazul unor evenimente deosebite (accidente cu victime care ajung în UPU-SMURD), comunicarea cu mass-media va fi asigurată de medicul gardă UPU- SMURD.

Anunțarea managerului despre prezența reprezentanților mass-media în UPU-SMURD în afara programului normal de lucru al instituției se va face de către medicul de gardă UPU-SMURD doar în cazul declanșării Codului roșu.

De asemenea, medicul de gardă UPU-SMURD va anunța la raportul de gardă de a doua zi despre prezența mass-media la UPU-SMURD și scopul prezenței, în afara programului normal de lucru al instituției.

Reprezentanții mass-media vor avea acces mai larg în cadru unității sanitare în următoarele situații:

- când însoțesc o delegație oficială, cu acordul managerului;
- însoțiți de managerul spitalului și/sau alt membru al Comitetului Director, desemnat de managerul spitalului.

d) Acordarea interviurilor în cadrul spitalului

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II
		Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0
		Nr.de ex. : 1
		Pagina 14 din 19
		Exemplar nr.0

Interviurile în cadrul spitalului vor fi acordate de către managerul spitalului, purtătorul de cuvânt sau alte persoane desemnate de către managerul spitalului, cu respectarea drepturilor pacientului, drepturilor copilului și demnității umane.

e) Fotografierea și filmarea în cadrul spitalului

Reprezentanții mass-media pot filma în spital numai în spațiile pentru care managerul și-a exprimat acordul în mod explicit, iar interviuarea pacienților sau filmarea acestora se poate face numai în condițiile legii.

Purtătorul de cuvânt însoțește reprezentanții mass-media, pe durata prezenței acestora în incinta spitalului, în spațiile pentru care managerul și-a exprimat acordul.

După ce managerul spitalului și-a dat acordul în mod explicit ca reprezentanții mass-mediei să poată filma în anumite spații ale spitalului, purtătorul de cuvânt va însoți reprezentanții mass-media în incinta spitalului și se va asigura că reprezentanții mass-media respectă decizia managerului spitalului privind locurile unde aceștia pot fotografia/filma.

În cazul în care reprezentanții mass-media doresc interviuarea unui pacient, purtătorul de cuvânt se va asigura că pacientul își exprimă acordul privind interviuarea și filmarea/fotografierea sa și că acest acord a fost exprimat și în scris, verificând existența Formularului *Acordul pacientului privind filmarea/fotografierea sa în incinta Spitalului Județean de Urgență Bistrița*.

În cadrul UPU-SMURD, în afara orelor normale de lucru ale instituției, filmarea/fotografierea se va face cu acceptul medicului-șef UPU-SMURD și în zonele stabilite de către acesta.

Purtătorul de cuvânt nu va fi tras la răspundere în cazul unor filmări cu camera ascunsă sau a unor interviuri înregistrate cu echipamente audio ascunse de către reprezentanții mass-media.

Postarea de către angajații spitalului, pe site-urile de socializare, a fotografiilor sau filmărilor din interiorul spitalului, în care pot fi identificați pacienți, aparținători sau personal medical al unității sanitare, este strict INTERZISĂ.

f) Transmiterea informațiilor către mass-media

Purtătorul de cuvânt va asigura, periodic sau de fiecare dată când activitatea spitalului prezintă un interes public imediat, difuzarea de comunicate de presă, informări de presă, organizarea de conferințe de presă, interviuri sau briefnguri de presă.

Trasmiterea comunicatelor de presă se va face numai după obținerea acordului managerului spitalului. De asemenea, necesitatea și oportunitatea organizării de evenimente de presă (conferințe de presă, briefnguri) se va decide de către managerul spitalului.

Medicii șefi de secție, laborator, serviciu medical sau alți angajați ai unității sanitare care doresc să transmită informații către mass-media, pentru a informa populația cu privire la activitatea desfășurată, după obținerea acordului managerului spitalului, vor contacta purtătorul de cuvânt și împreună vor decide modalitatea cea mai eficientă de a transmite informațiile (fie elaborarea unui comunicat de presă, fie organizarea unei conferințe de presă sau briefng de presă).

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II
		Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0
		Nr.de ex. : 1
		Pagina 15 din 19
		Exemplar nr.0

În cazul în care reprezentanții mass-media solicită purtătorului de cuvânt informații verbal, acestea vor fi furnizate imediat în măsura în care acest lucru este posibil. Dacă difuzarea informațiilor necesită timp, purtătorul de cuvânt poate solicita ca întrebările să-i fie transmise de către ziariști în format electronic, pentru a putea formula răspuns, în maximum 24 de ore.

Pentru informarea privind starea unui pacient, ziariștii acreditați se vor adresa purtătorului de cuvânt al spitalului. Purtătorul de cuvânt va contacta secția pentru a obține date despre starea pacientului în cauză și va oferi o scurtă descriere a stării sau a evoluției stării de sănătate, cum ar fi: pacientul este: „în stare gravă”, „stabil”, „evoluția este favorabilă/nefavorabilă” etc.

g) Comunicarea purtătorului de cuvânt / ofițerului de presă cu mass-media în situații de criză

Purtătorul de cuvânt / ofițerul de presă pentru situații de criză este desemnat de către managerul spitalului. Desemnarea se realizează pentru fiecare incident în parte. Singurele persoane abilitate pentru comunicarea cu mass-media în situații de criză sunt purtătorul de cuvânt / ofițerul de presă și managerul spitalului.

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

- organizarea unor conferințe de presă;
- organizarea informărilor de presă ori de câte ori este necesar;
- sprijinirea jurnaliștilor în obținerea interviurilor cu experți;
- facilitarea obținerii de către jurnaliști a unor materiale publicate în scopul documentării;
- însoțirea jurnaliștilor în vizitele de documentare pe teren.

h) Organizarea conferințelor de presă în situații de criză

- managerul spitalului va stabili cine va participa și cine va răspunde întrebărilor specifice adresate de jurnaliști. Pot participa mai mulți experți, dacă problema este complexă.
- răspunsurile trebuie să fie scurte și precise;
- participanții se vor comporta ca și cum microfoanele și camere de filmare sunt deschise tot timpul.

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Nr.de ex. : 1
		Pagina 16 din 19
		Exemplar nr.0

9. Raport de analiză a procedurii:

Nr. crt.	Parte interesată	Obiectiune/Acord la procedură

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Nr.de ex. : 1
		Pagina 17 din 19
		Exemplar nr.0

10.Responsabilitati si raspunderi in derularea activitatii

Compartimentul (postul) / actiunea (operatiunea)	Comitetul Director	SMC	SCIM	Serviciul juridic	RUNOS	Structuri spital
Manager	A					
Director medical	V					
Medic șef					E, Ap	
Personal angajat					Ap	Ap
Președinte			V			
SMC		V				
Jurist				V		
RUNOS					E,Ap	

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Nr. de ex.: 1
		Pagina 18 din 19
		Exemplar nr.0

11. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Număr de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	perioada	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Formularul 1		Manager	1				
2	Formularul 2		Manager	1				
3	Formularul 3		Manager	1				
4	Formularul 4		Manager	1				

 Spitalul Județean de Urgență Bistrița Serviciul de Resurse Umane	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Accesul mass-media în spital, informare și relații cu publicul PO.SJUB-RUNOS-01	Ediția: II Nr. de ex.: 1
		Revizia: 0 Nr.de ex. : 1
		Pagina 19 din 19
		Exemplar nr.0

12. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției, după caz, a reviziei în cadrul procedurii operaționale	1
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul procedurii operaționale	2
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul procedurii operaționale	3
4.	Scopul procedurii operaționale	4
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	5
6.	Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	6
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	7
8.	Descrierea procedurii operaționale	8-15
9.	Raport de analiză a procedurii	16
10.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	17
11.	Anexe, înregistrări, arhivări	18
12.	Cuprins	19

Formular 1

Cerere de informații de interes public

Către

Conducerea Spitalului Județean de Urgență Bistrița

Stimate Domnule / Stimate Doamnă _____,

Subsemnatul / Subsemnata, _____, domiciliat(ă) în _____, prin prezenta formulez o cerere conform Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare. Doresc să primesc următoarele informații / o copie de pe următoarele documente (petentul este rugat să enumere cât mai concret informațiile sau documentele solicitate):

-
- Doresc ca informațiile solicitate să îmi fie furnizate:
- Pe e-mail, la adresa
 - Pe e-mail în format editabil: la adresa
 - Pe format de hârtie, la adresa

Sunt dispus să plătesc costurile aferente serviciilor de copiere a documentelor solicitate (dacă se solicită copii în format scris).

Vă mulțumesc pentru sollicitudine,

.....
Data

.....
Semnătura petentului

Telefon:

Răspuns la cererea de informații de interes public

Către

Domnul / Doamna _____

Referitor la adresa Dvs. nr. _____ din _____, înregistrată în instituția noastră sub nr. _____ din _____, conform prevederilor Legii nr. 544 / 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, vă comunicăm alăturat informațiile solicitate:

.....

În cazul în care este necesar un interval de timp mai mare pentru documentare în vederea formulării unui răspuns, va fi comunicat petentului termenul de răspuns, precum și contravaloarea serviciilor de documentare, culegere de date și copiere, conform legii:

Având în vedere prevederile art. 7, alin. (1) din Legea nr. 544 / 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, răspuns la solicitarea Dvs. se face în termen de 10 zile sau în cel mult 30 zile, după caz, de la înregistrarea solicitării. Ținând cont de dificultatea, complexitatea, volumul lucrărilor de documentare solicitate, vă comunicăm că termenul pentru formularea unui răspuns va fi de ____ de zile.

Conform prevederilor art. 9, alin. (1) al aceleiași legi, costul serviciilor pentru activitatea de documentare, culegere de date, copiere a acestora se suportă de solicitant, sens în care vă comunicăm că valoarea acestor servicii este de ____ lei, sumă pe care vă rugăm să o achitați în contul Spitalului Județean de Urgență Bistrița, deschis la Trezoreria Bistrița: RO22TREZ1015006XXX007174. După transmiterea dovezii de plată pe adresa de e-mail spital.bistrita@gmail.com, vă vom comunica documentația solicitată.

Manager,

Consultant juridic,

Ex. ____ / ____
Pag. 1 din 1

ACORDUL PACIENTULUI

privind filmarea / fotografierea sa în incinta Spitalului Județean de Urgență Bistrița

• Subsemnatul / subsemnata _____, CNP _____, în calitate de **pacient** al Spitalului Județean de Urgență Bistrița, Secția _____, îmi exprim acordul să fiu filmat / fotografiat în incinta Spitalului Județean de Urgență Bistrița, în scopuri care le exclud pe cele medicale, aceasta fiind dorința mea, pe care mi-o exprim în deplină cunoștință de cauză.

_____ **Data:** ____ / ____ / _____

(Semnătura pacientului care își exprimă acordul pentru filmare/fotografiere)

• Subsemnatul / subsemnata _____, **medicul** în grija căruia se află pacientul / **medic șef al Secției** _____, sunt de acord ca acesta să fie filmat / fotografiat în incinta Spitalului Județean de Urgență Bistrița, acest fapt nefiind de natură a dăuna pacientului.

_____ **Data:** ____ / ____ / _____

(Semnătura medicului care îngrijește pacientul / medicului șef de secție)

Prezentul Acord a fost încheiat în **două** exemplare originale, a câte o pagină fiecare, unul pentru a fi înmănat titularului / reprezentantului legal și celălalt pentru a fi păstrat în evidența Spitalului Județean de Urgență Bistrița.

Ex. ____ / ____

Pag. 1 din 1

Formular 4

Către

(Instituția de presă)

La solicitarea Dvs., înregistrată sub nr. _____ din _____, vă comunicăm aprobarea acreditării pe lângă Spitalul Județean de Urgență Bistrița, pentru anul _____, a D-nei / D-lui _____, redactor / corespondent / cameraman / tehnician etc., legitimație de presă nr. _____.

MANAGER,