





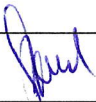

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ-EXTERNĂ	Ediția: I Nr. de exemplare:
	Cod CNAMUP: PS-09	Revizia: - Nr. de exemplare: -
		Exemplar nr.:

Anexa nr. 2
la ordinul IMSP CNAMUP
nr. 271 din 04.05. 2026

PROCEDURĂ DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ-EXTERNĂ

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ-EXTERNĂ	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PS-09	Exemplar nr.:

1. LISTA RESPONSABILILOR DE ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI SAU, DUPĂ CAZ, A REVIZIEI ÎN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII DE SISTEM

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Nume, prenume	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Eugenia TIGHINEANU	Șef Direcție comunicare, relații cu publicul și secretariat	03.04.26	
		Cornelia HARGHEL	Șef Serviciu comunicare și relații cu publicul	26.03.26	
		Vladislava CEBAN	Purtător de cuvânt		
1.2.	Verificat	Comisia de Monitorizare	Comisia de Monitorizare		
1.3.	Aprobat	Serghei SUMAN	Vicedirector medical	04.05.26	

2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR PROCEDURII DE SISTEM.

Nr. Crt.	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			
2.2.	Revizia 1			

3. LISTA PERSOANELOR LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII DE SISTEM.


Nr. Crt.	Scopul difuzării	Nr. de exemplare transmise sau varianta electronica	Compartiment	Funcția
	1	2	3	4
3.1.	Aplicare	Varianta electronica transmisa prin e-mailul de serviciu	Subdiviziunile IMSP CNAMUP	Angajații IMSP CNAMUP
3.2.	Informare			
3.3.	Evidență	1 exemplar în original	Serviciul secretariat	Șef

4. SCOPUL PROCEDURII.

Scopul procedurii este de a documenta cerințele pentru stabilirea metodelor și responsabilităților pentru comunicare între diferite niveluri și funcții în cadrul subdiviziunilor structurale din cadrul IMSP CNAMUP și comunicare externă cu mass-media și alte părți interesate (organisme, autorități etc.), în vederea transmiterii datelor și informațiilor esențiale pentru funcționarea corespunzătoare a instituției.

Principiile care stau la baza comunicării sunt:

- **Transparența** - informațiile complete vor fi transmise către publicul larg;

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ-EXTERNĂ	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PS-09	Exemplar nr.:

- **Obiectivitatea** - informarea se va baza pe mesaje cu caracter obiectiv, astfel încât să se asigure o imagine cât mai echilibrată asupra instituției;
- **Coerența** - acțiunile de comunicare vor fi astfel coordonate încât să se asigure transmiterea unui mesaj unitar despre procesul de acordare a asistenței medicale urgente la etapa de prespital și alte procese desfășurate în cadrul instituției;
- **Complementaritatea** - acțiunile de informare vor fi susținute în coordonare;
- **Particularitatea** - suplimentar față de informațiile cu caracter general, mesajele vor fi construite în funcție de specificul fiecărui grup țintă.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII DE SISTEM.

Prevederile prezentei proceduri se aplică de către tot personalul din cadrul IMSP CNAMUP, indiferent de nivelul ierarhic sau subdiviziune, întru a face cunoscute angajaților și cetățenilor: activitatea, obiectivele instituției, procesele, cerințele, responsabilitățile și relaționarea internă și externă.

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE PROCEDURII DE SISTEM.

6.1. Reglementări naționale

- Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018
- Legea nr.148 din 09.06.2023 privind accesul la informațiile de interes public;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.902 din 10.09.2014 „Cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de comunicare dintre instituțiile medico-sanitare, instituțiile de sănătate publică și mijloacele mass-media”;
- Dispoziției Ministerului Sănătății nr.251-d din 29.04.2016 „Cu privire la pagina oficială în rețeaua internet”;
- Ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova nr.425 din 20.03.2018 „Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților”;
- Ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova nr.430 din 03.04.2019 „Cu privire la Serviciul de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească din Republica Moldova”;


6.2. Reglementări interne

- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP CNAMUP, aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății nr. 297 din 07 aprilie 2023.
- Contractul Colectiv de Muncă al IMSP CNAMUP;
- Regulamentul intern al IMSP CNAMUP.

7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURA DE SISTEM.

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Comunicare internă	Căile de comunicare în cadru instituției la nivelul direcțiilor și serviciilor și modalitatea de asigurare a feedback-ului după primirea și analiza acestor informații.
7.1.2.	Comunicarea externă	Cuprinde relațiile instituției cu alte organizații, mass-media și cetățeni

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ-EXTERNĂ	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Cod CNAMUP: PS-09
		Exemplar nr.:

7.1.3.	Parte interesată	Persoană / grup care are un interes referitor la performanța, succesul unei organizații (ex.: autorități, proprietari, furnizori, sindicate, parteneri, societatea locală).
7.1.4.	Mass-media	Cuprinde toate sursele/mediile de informație publice care ajung la un număr foarte mare de persoane, ca de exemplu televiziune, radio, internet, presă inclusiv aparițiile periodice ca ziare sau reviste.
7.1.5.	Informația de interes public	Orice informație deținută de o autoritate sau instituție publică, indiferent de suportul, forma sau modul de exprimare, care vizează activitățile acestora sau rezultă din îndeplinirea atribuțiilor legale. Aceasta este, în general, accesibilă publicului și asigură transparența actului de guvernare.
7.1.6.	Feedback	Una dintre cele mai eficiente metode de exprimare, care permite oamenilor să comunice opinia sinceră cu privire la un anumit aspect, dar și să primească păreri de la alte persoane

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	IMSP CNAMUP	Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească
7.2.2.	DCRPS	Direcția comunicare, relații cu publicul și secretariat
7.2.3.	SCRP	Serviciul comunicare și relații cu publicul
7.2.4.	SS	Serviciul secretariat
7.2.5.	PS	Procedură de sistem (generală)
7.2.6.	MS	Ministerul Sănătății
7.2.7.	IMS	Instituție medico-sanitară
7.2.8.	IMSP	Instituție medico-sanitară publică

8. DESCRIEREA PROCEDURII DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ


8.1. Dispoziții generale

Procedura prezintă modul în care conducerea instituției organizează și implementează un sistem de identificare a categoriilor de informații utilizate în cadrul instituției, căile de comunicare la nivelul subdiviziunilor structurale ale IMSP CNAMUP și modalitatea de asigurare a feedback-ului după primirea și analiza acestor informații.

8.1.1. Clasificarea informațiilor:

Categoriile de informații care trebuie comunicate sunt:

- a) decizii și dispoziții ale conducerii;
- b) obiective, strategii și planuri de acțiune;
- c) modificări ale structurii IMSP CNAMUP;
- d) activități și rezultate ale IMSP CNAMUP;
- e) proiecte și programe derulate;
- f) anunțuri publice și comunicate de presă oficiale;

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ-EXTERNĂ	Ediția: I Nr. de exemplare:
	Cod CNAMUP: PS-09	Revizia: - Nr. de exemplare: -
		Exemplar nr.:

- g) informații furnizate în baza solicitărilor oficiale;
h) alte reglementări/informații la nivel de instituție sau dispoziții pe care conducerea le consideră importante și pe care dorește să le comunice angajaților sau publicului larg.

8.1.2. Căile de comunicare:

Comunicare se poate realiza prin:

- informarea în ordine ierarhică a funcțiilor;
- intermediul adunărilor/ședințelor/întâlnirilor programate la nivelul instituției;
- modalități diverse de afișare, comunicare etc.

8.1.3. Mijloace de comunicare:

- web-site-ul instituției;
- sesiuni de informare organizate de reprezentanții abilitați a instituției;
- evenimente cu participarea media;
- proiecte naționale și internaționale;
- materiale informative;
- sesiuni de instruire;
- evenimente legate de activitatea instituției;

Prin modul de derulare stabilit, se realizează comunicarea internă între subdiviziunile IMSP CNAMUP, cât și comunicarea externă cu mass-media, pacienții, furnizorii, parteneri, instituțiile statului și alte părți interesate.

Se asigură comunicarea în interior cât și în exterior prin mijloace existente (atribuții clare date prin fișe de post, regulament de organizare și funcționare, regulament de ordine internă, decizii de desemnare, dispoziții, note, instrucțiuni, etc.).

Pe baza principiului de asigurare a confidențialității datelor și informațiilor, angajaților instituției le este interzis să comunice cu părțile externe, în afara canalelor de comunicare stabilite și aprobate, în limita responsabilităților, delegărilor și acordate de autoritate.

8.1.4. Nivelul de acces a informațiilor:

- publice;
- cu acces limitat;
- confidențiale.

8.1.5. Comunicarea internă:

Comunicarea internă acoperă transmiterea informațiilor astfel:

- de la conducere către executanți (comunicarea de sus în jos);
- de la executanți spre conducere (comunicarea de jos în sus);
- între diferite funcții organizatorice situate pe aceleași nivele organizatorice (comunicarea pe orizontală).

Transmiterea informațiilor intern se realizează între niveluri ierarhice diferite sau egale, folosind cele mai eficiente modalități.


Aceste modalități sunt stabilite și aprobate de persoanele / funcțiile implicate, astfel:

- a) întâlniri, analize, ședințe, instruirii organizate de management sau de responsabilii de departament;
- b) transmiterea/difuzarea electronic a documentelor scrise (manual, proceduri, instrucțiuni, tehnologii, proiecte, etc.) sau note interne, dispoziții, fișe de post, etc.
- c) solicitări, raportări, registre sau înregistrări specifice, propuneri scrise sau orale ale personalului către conducere sau către șefii ierarhici.

Informarea personalului se realizează prin întâlniri, analize, ședințe, instruirii, e-mailuri și afișări.

8.1.6. Comunicarea angajaților:

Orice angajat poate comunica conducerii, în cadru organizat, orice aspect legat de activitatea proprie și propuneri de îmbunătățire a acesteia, în scris sau în mod direct, planificând acest lucru prin

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ-EXTERNĂ	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PS-09	Exemplar nr.:

secretariat, pentru programarea audienței. În situații de urgență, care impun acțiuni imediate, orice angajat are obligația de a comunica pe cale ierarhică aceste situații și de a întreprinde neîntârziat măsurile ce se impun, în limita asigurării siguranței proprii.

8.1.7. Comunicare externă:

Prin comunicarea externă se asigură transmiterea între IMSP CNAMUP și partenerii externi (autorități, instituții media, instituții medicale și alte părți interesate) informațiilor clare despre activitatea instituției. În relațiile cu partenerii externi, pentru schimbul de informații, se precizează în funcție de situație, atât persoana de contact, cât și modul de contactare. Pe tot parcursul colaborării, se ține legătura cu partenerul extern, pentru rezolvarea tuturor cerințelor părților. Modificările care apar de la una dintre părți vor fi transmise în timp util celeilalte (în scris sau oral). Scopul de bază constă în formarea și menținerea unei imagini pozitive în societate a instituției.

8.1.8. Reguli privind protecția informațiilor

- Este interzisă divulgarea informațiilor confidențiale;
- Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform legislației;
- Nerespectarea regulilor atrage răspunderea disciplinară, contravențională sau penală.

9. RESPONSABILITĂȚI


DCRPS- aplică procedura și prestează răspunsuri la solicitările înregistrate cu transmiterea lor solicitanților.

10. ÎNREGISTRĂRI

Registrul de intrări-ieșiri corespondența

11. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

Nr. Crt.	Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea)	Responsabili de proces	Comisia de monitorizare	Director	Vicedirector IMSP CNAMUP	DCRPS
0	1	2	4	3	4	5
11.1.	Elaborarea/revizuirea PO	+				
11.2.	Verificarea și coordonarea PO		+			
11.3.	Aprobarea PO			+		
11.4.	Aplicarea PO				+	
11.5.	Distribuirea PO					+

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ DE SISTEM PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ-EXTERNĂ	Ediția: I Nr. de exemplare:
	Cod CNAMUP: PS-09	Revizia: - Nr. de exemplare: -
		Exemplar nr.:

12. CUPRINS

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii de sistem	Pagina
0	Coperta	1
1	Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii de sistem	2
2	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii de sistem	2
3	Lista persoanelor la care se distribuie ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii de sistem	2
4	Scopul procedurii de sistem	2
5	Domeniul de aplicare a procedurii de sistem	3
6	Documente de referință aplicabile procedurii de sistem	3
7	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura de sistem	3-4
8	Descrierea procedurii de sistem	4-6
9	Responsabilități	6
10	Înregistrări	6
11	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	6
12	Cuprins	7

