

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELAȚIILE CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-02	Exemplar nr.:

Anexa nr. 1
la ordinul IMSP CNAMUP
nr. 416 din 30.07.2026

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELAȚIILE CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELAȚIILE CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-02	Exemplar nr.:

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

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Nume, prenume	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Eugenia TIGHINEANU	Șef Direcția comunicare, relații cu publicul și secretariat	15.07.26	Pley
		Cornelia HARGHEL	Șef Serviciu comunicare și relații cu publicul	15.07.26	Harghel
		Vladislava CEBAN	Purtător de cuvânt	09.07.26	Ceban
1.2.	Verificat	Comisia de Monitorizare	Membrii Comisiei de Monitorizare		
1.3.	Aprobat	Serghei SUMAN	Vicedirector medical	30.07.26	Suman

2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR PROCEDURII OPERAȚIONALE.

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 SUBDIVIZIUNILOR/PERSOANELOR LA CARE SE DISTRIBUIE EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE.

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	DCRPS	Șef
3.2.	Informare	Varianta electronica transmisa prin e-mailul de serviciu	Subdiviziunile IMSP CNAMUP	Angajați
3.3.	Evidență	1 exemplar în original	Serviciul secretariat	Șef

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELAȚIILE CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-02	Exemplar nr.:

4. SCOPUL PROCEDURII.

Procedura creează și reglementează o colaborare eficientă cu publicul și reprezentanții mass-media pentru respectarea dreptului cetățenilor de a fi informați, facilitând comunicarea corectă și promptă a tuturor noutăților și evenimentelor desfășurate în cadrul IMSP CNAMUP.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE.

Prezenta procedură se implementează și se aplică de către colaboratorii DCRPS. Aceasta vizează personalul administrativ și medical al instituției implicat în procesul de comunicare.

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE PROCEDURII OPERAȚIONALE.

- Legea Parlamentului RM Nr. 148 din 09.06.2023 privind accesul la informațiile de interes public;
- Legea Parlamentului RM Nr.487-XV din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
- Hotărârea Guvernului Nr.1211 din 27.12.2010 „Cu privire la unitatea de informare și comunicare cu mass-media a autorității administrației publice”;
- Hotărârea Guvernului Nr.188 din 03.04.2012 „Privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice,,;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.326 din 04.04.2012 „Cu privire la aprobarea Strategiei de Comunicare a Ministerului Sănătății”;
- 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”;
- 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.

7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURA OPERAȚIONALĂ.

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Purtător de cuvânt	Persoana oficială împuternicită să reprezinte o instituție sau organizație, gestionând relațiile cu mass-media și comunicând poziția oficială.
7.1.2.	Specialist relații cu	Persoană care dezvoltă și menține imaginea pozitivă a unei organizații prin gestionarea comunicării, elaborarea mesajelor informative,

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELAȚIILE CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-02	Exemplar nr.:

	publicul	mediatizarea evenimentelor și actualizarea paginii web.
7.1.3.	Relații publice	Proces strategic de comunicare care construiește relații reciproc avantajoase între o organizație și publicul său.
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.	Informație oficială	Orice informație elaborată, deținută sau primită de furnizorii de informații (autorități publice, instituții, funcționari) în procesul activităților lor, care este înregistrată într-un document.
7.1.6.	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 accesibile publicului și asigură transparența actului de guvernare.
7.1.7.	Site (web site)	O colecție de pagini web interconectate, organizate sub același nume de domeniu și accesibile public prin internet. Acestea conțin informații multimedia (texte, imagini, video) găzduite pe un server și pot fi accesate de utilizatori folosind un browser web.
7.1.8	Pagina web IMSP CNAMUP	Parte a platformei web în care sunt publicate informațiile de interes general.

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.	SCRPS	Serviciul comunicare și relații cu publicul
7.2.4.	SS	Serviciul secretariat
7.2.5.	PO	Procedură operațională
7.2.6.	MS	Ministerul Sănătății
7.2.7.	IMSP	Instituție medico-sanitară publică
7.2.8.	SAMU	Substație de Asistență Medicală Urgentă
7.2.9	PAMU	Punct de Asistență Medicală Urgentă

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELAȚIILE CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-02	Exemplar nr.:

8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE PRIVIND RELAȚIILE CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA

8.1. Dispoziții generale

În cadrul IMSP CNAMUP relația cu mass-media și publicul este asigurată prin intermediul DCRPS. Excepție la prezenta regulă fac următoarele cazuri:

- accesul delegaților cu acordul directorului, când membrii delegației vor fi însoțiți de purtător de cuvânt, sau persoana(e) numite prin decizie de către director;
- accesul delegaților Ministerului Sănătății, numai când membrii delegației își asumă răspunderea pentru reprezentanții mass-media care îi însoțesc.

Responsabilii din cadrul DCRPS vor însuși prevederile prezentei proceduri, vor pune în aplicare cerințele acesteia și vor răspunde de îndeplinirea tuturor prevederilor procedurii.

În cazul numirii prin decizie a unor angajați responsabili de relația cu mass-media cu diverse ocazii, altele decât purtătorul de cuvânt, aceștia vor fi instruiți obligatoriu cu prevederile prezentei proceduri și se vor supune strict cerințelor prevăzute.

8.2. Resurse necesare în procesul de elaborare și implementare a procedurilor:

- 8.2.1. Resurse materiale:** telefon, internet, materiale informative, computer, acces la baza de date, imprimantă.
- 8.2.2. Resurse umane:** Persoanele care în contextul sarcinilor de serviciu sunt implicate în activitățile specifice
- 8.2.3. Resurse financiare:** sunt reprezentate de cheltuielile necesare pentru achiziționarea resurselor materiale.
- 8.2.4. Resurse nemateriale:** acte ce confirmă calificarea, specializări, certificate de educație medicală continuă și instruiți.

8.3. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

Pentru desfășurarea în bune condiții a activității procedurale și pentru a se respecta liberul acces la informațiile de interes public, directorul instituției desemnează prin ordin o persoană responsabilă pentru relațiile cu mass-media - purtător de cuvânt. Accesul reprezentanților mass-media în instituție se va efectua numai după ce a fost anunțată vizita în prealabil, prin e-mail/poștă și după ce IMSP CNAMUP și-a exprimat acordul.

8.3.1. Liber acces la informațiile de interes public

IMSP CNAMUP are obligația să comunice din oficiu următoarele informații de interes public:

- a) actele normative care reglementează organizarea și funcționarea IMSP CNAMUP;
- b) structura organizatorică, atribuțiile subdiviziunilor și serviciilor, programul de funcționare, programul de audiențe cu conducerea;
- c) numele și prenumele persoanelor din conducerea IMSP CNAMUP și ale Responsabilului cu difuzarea informațiilor publice;
- d) datele de contact ale Instituției, respectiv: denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail și adresa paginii web;
- e) sursele financiare, bugetul și bilanțul contabil;
- f) programele și strategiile proprii;
- g) lista documentelor de interes public;
- h) lista cu categoriile de documente produse / sau gestionate, potrivit legii;
- i) modalitățile de contestare a deciziei autorității sau a instituției publice în situația în care persoana se consideră vătămată în privința dreptului de acces la informațiile de interes public solicitate.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELAȚIILE CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA	Ediția: I Nr. de exemplare:
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-02	Exemplar nr.:

8.3.2. Accesul mass-media pe teritoriul IMSP CNAMUP

Delegații mass-media au obligația de a se prezenta la intrarea în sediu (Sediul central, SAMU sau PAMU) pentru identificare în baza legitimației și ordinului de serviciu.

În situația în care reprezentanții mass-media au pătruns în incinta sediului, fără a-și anunța calitatea pe care o dețin, serviciul de pază sau superiorul de la SAMU/PAMU va contacta DCRPS, li se va solicita să înregistreze o solicitare și să semneze despre luarea la cunoștință a regulilor pe care sunt obligați să le respecte.

Nu se va permite intrarea acestora în incinta IMSP CNAMUP până când nu vor fi însoțiți de către reprezentantul Serviciului comunicare și relații cu publicul sau o persoană delegată.

Reprezentanții mass-media vor avea acces neautorizat în următoarele situații:

- când însoțesc o delegație oficială (Ministru, Secretar de stat, etc.) cu acordul acestora;
- însoțiți de conducere și/sau cineva din Administrația IMSP CNAMUP.

8.3.3. Acordarea interviurilor în cadrul IMSP CNAMUP

Interviurile în cadrul IMSP CNAMUP vor fi acordate numai de către purtător de cuvânt sau persoanei delegate de conducere cu respectarea următoarelor reguli:

- declarațiile referitoare la o persoană se vor face respectând drepturile și libertățile fundamentale ale omului;
- nu va fi dezvăluită în nici un fel identitatea persoanei
- informațiile puse la dispoziția mass-media în cadrul interviului vor ține cont de dreptul la protejarea imaginii publice și a vieții intime, private și familiale ale pacientului în cauză;
- informații cu privire la date cu caracter personal sau privind starea de sănătate, probleme de diagnostic, prognostic, tratament, etc.

Nerespectarea de către purtătorul de cuvânt a confidențialității datelor despre un pacient și a confidențialității actului medical precum și a prevederilor acestei proceduri atrage după sine sancționarea disciplinară, contravențională sau penală, conform prevederilor legale.

Purtătorul de cuvânt este responsabil de elaborarea și prezentarea mesajelor în numele instituției și cu asigurarea informării în timp util atât a instituțiilor mass-media, cât și a populației. Purtătorul de cuvânt este principala persoană de contact pentru reprezentanții mass-media.

Responsabilul de relația cu mass-media 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.

9. RESPONSABILITĂȚI

Șeful DCRPS asigură interfața publică, soluționează cererile de acces la informații;

Specialistul relații cu publicul asigură comunicarea bidirecțională și monitorizarea feedback-ului;

Purtătorul de cuvânt difuzează știri și documente oficiale.

DCRPS are responsabilitatea de a organiza și desfășura activități de instruire on-line destinate personalului medical, având ca scop dezvoltarea competențelor de comunicare cu reprezentanții mass-media și consolidarea încrederii în interacțiunea cu jurnaliștii și echipele de filmare.

În cadrul acestor instruirii, personalul medical este informat cu privire la principiile comunicării publice, drepturile și responsabilitățile pe care le are în relația cu mass-media, precum și la modalitatea de acordare a declarațiilor și interviurilor, cu respectarea prevederilor legale, a normelor de etică profesională și a reglementărilor interne.

Scopul instruirii este de a reduce reticența personalului față de prezența camerelor de filmat și a reprezentanților mass-media și de a asigura o comunicare profesionistă, coerentă și transparentă în situațiile în care sunt solicitate informații de interes public.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELAȚIILE CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA		Ediția: I Nr. de exemplare:
			Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-02		Exemplar nr.:

În situații excepționale, în cazul în care un angajat al IMSP CNAMUP acordă un interviu sau face declarații reprezentanților mass-media fără o coordonare prealabilă, acesta are obligația de a informa, în cel mai scurt timp, conducătorul nemijlocit și DCRPS, comunicând cel puțin următoarele informații: denumirea instituției mass-media (postul de televiziune, postul de radio, publicația sau platforma online); numele și prenumele jurnalistului sau ale reprezentantului mass-media; data și locul acordării interviului sau declarației și subiectul abordat, după caz.

Aceste informații sunt utilizate exclusiv în scopul monitorizării aparițiilor în mass-media, identificării și arhivării materialelor audiovizuale sau jurnalistice difuzate, precum și pentru evaluarea impactului comunicării instituționale.

10. ÎNREGISTRĂRI

Registrul de intrări-ieșiri corespondența

11. RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

Nr. Crt.	Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea)	DCRPS	Vicedirector medical	Director	DCRPS	SS
	1	2	4	3	4	5
9.1.	Elaborarea/revizuirea PO	+				
9.2.	Verificarea și coordonarea PO		+			
9.3.	Aprobarea PO			+		
9.4.	Aplicarea PO				+	
9.5.	Distribuirea PO					+

12. CUPRINS

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
0	Coperta	1
1	Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3	Lista persoanelor la care se distribuie ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELAȚIILE CU PUBLICUL ȘI MASS-MEDIA	Ediția: I
		Nr. de exemplare:
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-02	Revizia: - Nr. de exemplare: - Exemplar nr.:

4	Scopul procedurii operaționale	3
5	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6	Documente de referință aplicabile procedurii operaționale	3
7	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	3-4
8	Descrierea procedurii operaționale	5-6
9	Responsabilități	6-7
10	Înregistrări	7
11	Răspunderi în derularea activității	7
12	Cuprins	7-8