

1.1.19



REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII  
 Consiliul or. Criuleni  
 IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI  
 MD-4801, or. Criuleni str.Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45  
 e-mail: cscriuleni@ms.md

Ed.:1 Rev:0  
 Exemplar: 23  
 Data aplicării: 09.12.25  
 Pag.: 1/6  
 Cod: POS-SJ-15/113

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELATIILE CU PUBLICUL**

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ  
 PRIVIND RELATIILE CU PUBLICUL**

**1. LISTA RESPONSABILILOR DE ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI**

| Nr. crt. | Elemente privind responsabil/ operațiune | Numele, prenumele | Funcția   | Data   | Semnătura |
|----------|--|-------------------|---|--|-----------|
| 1.1      | Elaborat                                 | Rusu Elena        | Specialist Subdiviziunea Managementul Calității | Digitally signed by Rusu Elena<br>Date: 2025.12.05 10:09:55 EET<br>Reason: MoldSign<br>Location: Moldova       |           |
| 1.2      | Verificat                                | Novițchi Tatiana  | Șefa SMF1                                       | Digitally signed by Novițchi Tatiana<br>Date: 2025.12.05 10:16:43 EET<br>Reason: MoldSign<br>Location: Moldova |           |
| 1.3      | Aprobat                                  | Panico Violeta    | Șefa IMSP CS CRIULENI                           | Digitally signed by Panico Violeta<br>Date: 2025.12.05 10:20:54 EET<br>Reason: MoldSign<br>Location: Moldova   |           |

**2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR**

| Nr. Crt. | Ediția/revizia în cadrul ediției | Componenta revizuită | Modalitatea reviziei | Data de la care se aplică prevederile ediției /reviziei ediției |
|----------|----------------------------------|----------------------|----------------------|---|
| 2.1      | Ediția 1                         |                      |                      |   |
| 2.2      | Revizia 1                        |                      |                      |   |



PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELATIILE CU  
PUBLICUL

3. LISTA PERSOANELOR LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA

| Nr. Crt. | Scopul difuzării | Nr. de exemplare transmise sau varianta electronică   | Compartiment                         | Funcția   |
|----------|------------------|---|--------------------------------------|---|
| 3.1      | Aplicare         | Varianta electronică transmisă prin email de serviciu | Conducerea                           | Șefa IMSP CS Criuleni                           |
|          |                  |   | CS, OMF, OS                          | Medici, asistente                               |
| 3.2      | Evidență         | Varianta electronică transmisă prin email de serviciu | Subdiviziunea Managemental Calității | Specialist Subdiviziunea Managemental Calității |

Prezenta procedură se distribuie electronic prin intermediul poștei electronice de serviciu către toți salariații IMSP CS Criuleni. Medicii din cadrul OMF, OS sunt desemnați responsabili pentru diseminarea procedurii către salariații din subordine.

| Insusit de         |                  |           |      |
|--------------------|------------------|-----------|------|
| Nume Prenume       | Funcția          | Semnatura | Data |
| Panico Violeta     | Șefă CS Criuleni |           |      |
| Novițchi Tatiana   | Medic de familie |           |      |
| Ogor Tatiana       | Medic de familie |           |      |
| Lupașco Ludmila    | Medic de familie |           |      |
| Clius Ala          | Medic de familie |           |      |
| Brînza Marin       | Medic de familie |           |      |
| Stahi Ala          | Medic de familie |           |      |
| Verlan Aliona      | Medic de familie |           |      |
| Baluțel Larisa     | Medic de familie |           |      |
| Brînză Lidia       | Medic de familie |           |      |
| Voinescu Larisa    | Medic de familie |           |      |
| Vartic Larisa      | Medic de familie |           |      |
| Evtodiev Laurenția | Medic de familie |           |      |



REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

Consiliul or. Criuleni

IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI

MD-4801, or. Criuleni str. Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45

e-mail: cscriuleni@ms.md

Ed.:1

Rev:0

Exemplar: 23

Data aplicării: 09.12.25





Pag.: 3/6

## PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELATIILE CU PUBLICUL

Cod: POS-SJ-15/113

|                      |                     |                             |  |
|----------------------|---------------------|-----------------------------|--|
| Cebotari Ala         | Medic de familie    | <i>Ala Cebotari</i>         |  |
| Reabaia Olesea       | Medic de familie    | <i>Olesea Reabaia</i>       |  |
| Grosu Corina         | Medic de familie    | <i>Corina Grosu</i>         |  |
| Olcenco Ecaterina    | Medic de familie    | <i>Ecaterina Olcenco</i>    |  |
| Rîbac Victoria       | Medic de familie    | <i>Victoria Rîbac</i>       |  |
| Moșneguț Maria       | Medic pediatru      | <i>Maria Moșneguț</i>       |  |
| Vanica Nina          | As.med.șef SMF nr.1 | <i>Nina Vanica</i>          |  |
| Perciuleac Viorica   | As.med.șef SMF nr.2 | <i>Viorica Perciuleac</i>   |  |
| Loghin Valentina     | Asistentă medicală  | <i>Valentina Loghin</i>     |  |
| Bologa Larisa        | Asistentă medicală  | <i>Larisa Bologa</i>        |  |
| Palamarciuc Larisa   | Asistentă medicală  | <i>Larisa Palamarciuc</i>   |  |
| Pavlov Feodosia      | Moașă               | <i>Feodosia Pavlov</i>      |  |
| Samoila Ludmila      | Asistentă medicală  | <i>Ludmila Samoila</i>      |  |
| Samoil Maria         | Asistentă medicală  | <i>Maria Samoil</i>         |  |
| Climenciuc Iulia     | Asistentă medicală  | <i>Iulia Climenciuc</i>     |  |
| Samoil Victoria      | Asistentă medicală  | <i>Victoria Samoil</i>      |  |
| Boșcanean Eugenia    | Asistentă medicală  | <i>Eugenia Boșcanean</i>    |  |
| Sclifos Elena        | Asistentă medicală  | <i>Elena Sclifos</i>        |  |
| Platon Ana           | Asistentă medicală  | <i>Ana Platon</i>           |  |
| Ciocan Angela        | Asistentă medicală  | <i>Angela Ciocan</i>        |  |
| Edlovscaia Raisa     | Asistentă medicală  | <i>Raisa Edlovscaia</i>     |  |
| Ojog Tatiana         | Asistentă medicală  | <i>Tatiana Ojog</i>         |  |
| Greco Maria          | Asistentă medicală  | <i>Maria Greco</i>          |  |
| Dobrovolschi Eugenia | Asistentă medicală  | <i>Eugenia Dobrovolschi</i> |  |

|  |   |                          |       |
|--|---|--------------------------|-------|
|  | <b>REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b><br><b>Consiliul or. Criuleni</b><br><b>IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI</b><br>MD-4801, or. Criuleni str. Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45<br>e-mail: cscriuleni@ms.md | Ed.:1                    | Rev:0 |
|  |   | Exemplar: 23             |       |
|  |   | Data aplicării: 09.12.25 |       |
|  |   | Pag.: 4/6                |       |
| <b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELATIILE CU PUBLICUL</b>                      |   | Cod: POS-SJ-15/113       |       |

|                 |                    |  |  |
|-----------------|--------------------|--|--|
| Chetrea Natalia | Asistentă medicală |  |  |
| Grier Angela    | Asistentă medicală |   |  |
| Bețco Angela    | Asistentă medicală |  |  |
| Ursu Eugenia    | Asistentă medicală |  |  |

#### 4. SCOPUL PROCEDURII

Prezenta procedură stabilește modul de organizare și desfășurare a activităților de relații cu publicul în cadrul IMSP pentru asigurarea unei comunicări eficiente, respectuoase și transparente între personalul medical/administrativ și pacienți/beneficiari sau alte persoane interesate.

#### 5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE

5.1. Procedura se aplică tuturor activităților ce implică interacțiunea cu publicul: aparținători, vizitatori, furnizori și alte instituții, desfășurate în cadrul instituției.

#### 6. DOCUMENTELE DE REFERINȚĂ, APLICABILE PROCEDURII OPERAȚIONALE

##### 6.1. Reglementări internaționale:

N/A

##### 6.2. Reglementări naționale:

1. Legea Parlamentului RM Nr.982-XIV din 11.05.2000 privind accesul la informație;
2. Legea Parlamentului RM Nr.487-XV din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;
3. HG Nr 1211 din 27.12.2010 „Cu privire la unitatea de informare și comunicare cu mass-media a autorității administrației publice”;
4. HG Nr 188 din 03.04.2012 „Privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice”;
5. Ordinul Ministerului Sănătății nr.326 din 04.04.2012 „Cu privire la aprobarea Strategiei de Comunicare a Ministerului Sănătății”;
6. 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”;
7. Dispoziției Ministerului Sănătății nr.251-d din 29.04.2016 „Cu privire la pagina oficială în rețeaua internet”

##### 6.3. Reglementări secundare

##### 6.4. Reglementări interne:

N/A

##### 6.5. Alte documente:

#### 7. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI ALE TERMINILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURĂ.

##### 7.1. Definiții ale termenilor:

| Nr. Crt. | Termenul                   | Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul               |
|----------|----------------------------|---|
| 7.1.1    | <b>Comunicarea externa</b> | cuprinde relațiile instituției cu alte organizații, cu furnizorii, cetățenii. |

**REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII**

Consiliul or. Criuleni

IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI

MD-4801, or. Criuleni str. Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45

e-mail: cscriuleni@ms.md

Ed.:1

Rev:0

Exemplar: 23

Data aplicării: 09.12.25

Pag.: 5/6

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELATIILE CU PUBLICUL**

Cod: POS-SJ-15/113

|       |  |   |
|-------|--|---|
| 7.1.2 | <b>Obiective ale comunicării externe</b> | Informarea corectă și constantă a cetățenilor, partenerilor externi cu privire la activitatea instituției; - Îndeplinirea cu profesionalism a angajamentelor asumate-construirea unor relații de colaborare reciproc avantajoase cu organele ierarhic superioare și partenerii externi ce furnizează servicii; - Formarea și menținerea unei imagini pozitive în societate a instituției. |
|-------|--|---|

**7.2. ABREVIERI ALE TERMINILOR**

| Nr. Crt. | Abrevierea | Termenul abreviat                  |
|----------|------------|------------------------------------|
| 7.2.1.   | MS         | Ministerul Sănătății               |
| 7.2.2.   | IMSP       | Instituție medico-sanitară publică |

**8. DESCRIEREA PREZENTEI PROCEDURI OPERAȚIONALE****8.1. Generalități****8.1. Generalități****Primirea publicului**

- Registratura întâmpină pacienții/vizitatorii politicos, oferind informații despre program, servicii și modalitățile de programare.
- Se respectă confidențialitatea datelor și a informațiilor medicale.
- Înregistrarea solicitărilor se face în registrul de evidență a pacienților sau în sistemul informatic al instituției
- Înregistrarea solicitărilor se face în registrul de evidență a pacienților sau în sistemul informatic al instituției (sia.amp.md).

**Programarea și informarea**

- Programările se realizează telefonic, online sau direct la registratură.
- Beneficiarul, agentul economic, persoanele fizice, persoanele juridice sunt informate cu privire la serviciile disponibile, costuri, documente necesare și condiții de prezentare.

**Gestionarea sesizărilor și reclamațiilor**

- Orice sesizare scrisă sau verbală se înregistrează într-un Registru de reclamații și sugestii și format electronic.
- Responsabilul desemnat analizează reclamația în termen de maximum 10 zile lucrătoare.
- Se comunică răspunsul, în scris sau verbal, după caz.

**Comunicarea internă**

- Problemele semnalate de public se transmit conducerii pentru analiză și implementarea măsurilor de îmbunătățire.
- Personalul este informat periodic despre rezultatele și recomandările rezultate din feedbackul publicului.

**Înregistrări**

- Registrul electronic SIA.AMP.MD
- Registrul de reclamații și sugestii
- Fișe de feedback a beneficiarilor
- Rapoarte de analiză și măsuri corective

|  |   |                    |                          |
|--|---|--------------------|--------------------------|
|  | <b>REPUBLICA MOLDOVA MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b><br><b>Consiliul or. Criuleni</b><br><b>IMSP CENTRUL DE SĂNĂTATE CRIULENI</b><br>MD-4801, or. Criuleni str. Ștefan cel Mare 1, Tel. 0248 22 2 45<br>e-mail: cscriuleni@ms.md | Ed.:1              | Rev:0                    |
|  |   | Exemplar: 23       | Data aplicării: 09.12.25 |
|  |   | Pag.: 6/6          |                          |
|  | <b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND RELATIILE CU PUBLICUL</b>   | Cod: POS-SJ-15/113 |                          |

### Măsuri De Îmbunătățire

- Pe baza analizelor periodice ale feedbackului publicului, se stabilesc acțiuni de îmbunătățire a serviciilor și comunicării cu publicul.
- Resurse umane: tot personalul medical și nonmedical
- Resurse financiare : conform bugetului
- Resurse nemateriale:
- Educarea și formarea profesională continuă
- **9. RESPONSABILITĂȚI**
- Echipa managerială ( Sefa Centrului, șefi secție).
- -Managmentul documentelor;
- Echipa managerială:
- - stabilește metodele și căile de comunicare;
- - asigura resursele necesare pentru asigurarea infrastructurii de comunicare și buna ei funcționare;
- - comunica cu autoritățile pentru probleme privind cadrul legal și de reglementare;
- - comunica cu autoritățile privind realizarea acțiunilor stabilite prin programul de conformare și/sau în urma controalelor efectuate;
- - comunica cu cetățenii, clienții, furnizorii și alte părți interesate pentru probleme care depășesc competența și autoritatea personalului subordonat;
- - comunica cu personalul din subordine în probleme privind calitatea serviciilor prestate;
- - numește prin decizie comisia pentru monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică cu privire la sistemele de control managerial;
- - numește prin decizie purtătorul de cuvânt al IMSP, în relația cu mass-media.

### Pct. 10. Anexe, înregistrări, arhivări

### Pct. 11. 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 | 1      |
| 2.              | Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii   | 2      |
| 3.              | Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale                           | 2      |
| 4.              | Scopul procedurii operaționale  | 2      |
| 5.              | Domeniul de aplicare a procedurii operaționale  | 2      |
| 6.              | Documentele de referință aplicabile activității procedurate   | 2      |
| 7.              | Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura  | 2      |
| 8.              | Descrierea procedurii operaționale  | 3-4    |
| 9.              | Responsabilități și răspunderi în derularea activității   | 4      |
| 10.             | Anexe, înregistrări, arhivări   | 4      |
| 11.             | Cuprins   | 4      |

Ordinea de zi:

Studierea Operațiunilor Standard (POS) aplicate în domeniul medical.

**În cadrul conferinței au participat 40 asistenți medicali de familie.**

POS au fost studiate și au fost citite de către șeful secției: Novîtchi Tatiana.

POS Comunicarea și consilierea pacienților.

POS Comunicarea și consilierea pacienților alolingvi.

POS Comunicarea pacientului a unui diagnostic grav sau a unei vești proaste.

POS Obținerea consimțământului informat al pacientului prin intervențiile medicale cu risc sporit.

POS Obținerea refuzului cu privire la actul medical al pacientului.

POS Sesizarea organelor competente responsabile de protecția copilului și a pacienților fără capacitatea de decizie.

POS Dreptul pacientului la evaluare și managementul durerii.

POS Securitatea, confidențialitatea și integritatea informațiilor.

POS Dreptul pacientului de a-și manifesta mulțumirile, nemulțumirile în cartea de reclamații.

POS Relațiile cu publicul (purători de cuvânt, pliante, media).

POS Cauzele ce pot duce la vătămări corporale prin cădere, lovire.

POS Consultarea Comitetului de Bioetică și Deontologie.

POS Depistarea și evaluarea complicațiilor medicale.

POS Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților.

POS Prevenirea și raportarea cazurilor de hărțuire sexuală la locul de muncă.

POS Instruirea anuală a angajaților: gestionarea riscurilor, riscurile de corupție.

POS Sistemele de alimentație cu apă, energie electrică, gestionare a deșeurilor.

POS Relație cu publicul (purători de cuvânt, media).

POS Securitatea, confidențialitatea și integritatea.

POS Înregistrările clinice pentru fiecare pacient examinat sau tratat, în fișele medicale a pacienților.

POS Identificarea corectă a pacientului, confirmarea diagnosticului, justificarea tratamentului prescris.

POS Evaluarea sistematică a conținutului și calității înregistrărilor.

POS acumularea, informarea, transmiterea datelor către instituțiile interesate.

POS Creșterea nivelului de satisfacție a pacienților și angajaților.

POS Realizarea proceselor însoțite de riscuri.

POS Managementul riscurilor.