

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CONDUITA ETICĂ A ANGAJAȚILOR RECEPTIEI ȘI BIROULUI DE INFIRMATIE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 9	Revizia: 1 Nr. de ex. 1
		Exemplar nr.: 1



Aprobat
Ordin nr. 24-d din 14.01.2026
Directoare GUTU A.

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

PO-9

CONDUITA ETICĂ A ANGAJAȚILOR RECEPTIEI ȘI BIROULUI DE INFORMAȚIE

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	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1				
1.1.	Elaborat	Bujor Lilia	Registrator,	14.01.2026	
1.2.	Verificat	Pintea Ecaterina	Medic specialist	14.01.2026	
1.3.	Aprobat	Alina Gutu	Administrator	14.01.2026	

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
2.1.	Ediția I			
2.2.	Revizia 0			

3. Lista persoanelor la care se difuzează procedura

Nr. d/o	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1						
1	Evidența, aplicare	1	Coordonare instituțională	administrator	Alina Gutu	14.01.2026	
2	Arhivare (anexa la ordin din)	1 in copie	cancelaria	Șeful cancelariei	Alina Gutu	14.01.2026	
3.	Aplicare	1 în copie	Recepția/Registratura Biroul de informație	Registratori Specialiști dprogramare Responsabil de informare	Bujor Lilia Burdian Reghina	14.01.2026 24.01.2026	

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CONDUITA ETICĂ A ANGAJAȚILOR RECEPȚIEI ȘI BIROULUI DE INFIRMATIE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 9	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1

4. Scopul procedurii: Procedura descrie modalitatea implementării sistemului de calitate prin promovarea unui stil etic de comunicare cu pacienții și însoțitorii respectând principiile eticii enumerate în PO și alte norme de conduită etică în limitele moralității caracteristice instituției medicale.

5. Domeniul de aplicare a procedurii PO se aplică de către angajații Recepției și Registraturii și celor responsabili de informare și comunicare a pacienților/publicului.

6. Documente de referință:

6.1. Reglementări internaționale:

Standardul sistemului intern de calitate ISO 9001: 2015

6.2. Reglementări naționale:

Legea ocrotirii sănătății 411/1995

Legea cu privire la drepturile pacientului

HG Nr. 192 din 24-03-2017 Cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului

Standardele de acreditare

6.3. Reglementări secundare:

Codul de integritate a angajaților medical

6.4. Reglementări interne:

Procedura Operațională Internă 00 privind elaborarea procedurilor, aprobată prin ordinul intern

Regulamentul de organizare și funcționare aprobat de MS

Regulamentul intern al institutiei

Fișele de post;

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedură

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Procedura operațională	Procedură operațională care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unei subdiviziuni.

7.2. Abrevieri ale termenilor:

PO – Procedura operațională

MS- Ministerul Sănătății

CM – Centrul Medical

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CONDUITA ETICĂ A ANGAJAȚILOR RECEPTIEI ȘI BIROULUI DE INFIRMATIE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 9	Revizia: 1 Nr. de ex.: 1
		Exemplar nr.: 1

8. DESCRIEREA PROCEDURII:

8.1. Generalități

Cultură de comunicare datorită sistemului stabilit de principii, reguli și reglementări, tehnologii de implementare a acestora **ajută la rezolvarea principalei sarcini de comunicare** între angajații CM și beneficiarii de servicii medicale.

Misiunea eticii este aceea de a expune aspectele teoretice ale moralei precum și de a constitui un ghid practic, real, care să canalizeze și să amelioreze climatul moral în Centru.

Rolul eticii este de a veni în ajutorul angajaților Centrului să decidă ce este mai bine să facă, pe ce criterii să aleagă și care le sunt motivațiile morale în desfășurarea acțiunilor lor.

Etica în comunicare implică următoarele principii:

1. **Politețea.** Principiul fundamental al eticii, care prescrie respectul față de partener (beneficiar de servicii și colegii de activitate).
2. **Cooperare.** Implică o contribuție la cauza comună a Centrului pentru a realiza o interacțiune eficientă cu pacienții și alți beneficiari de servicii.
3. **Paritatea.** Conform acestui principiu, toți participanții la comunicare sunt egali, excluzând dominația vreunui dintre ei. În același timp, chiar și cu un statut social diferit, cei care comunică trebuie să respecte principiul politeții și să se respecte reciproc.
4. **Veridicitate.** Partenerii de comunicare trebuie să își furnizeze reciproc informații complete și nedistorsionate cu privire la orice problemă în limita confidențialității și deontologiei medicale.
5. **Inteligibilității.** În interacțiunea cu vorbirea, fiecare dintre participanții săi trebuie să furnizeze informații astfel încât partenerul său să nu depună prea mult efort în percepția corectă.
6. **Secvență.** Acest principiu prevede o dezvoltare consecventă a dialogului - de exemplu, un salut implică același răspuns, o felicitare ar trebui să fie urmată de recunoștință etc.

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CONDUITA ETICĂ A ANGAJAȚILOR RECEPTIEI ȘI BIROULUI DE INFIRMATIE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 9	Revizia: 1 Nr. de ex. 1
		Exemplar nr.: 1

Respectarea principiilor etice în comunicare duce la respectul reciproc și la încrederea tuturor partenerilor, care devin baza pentru dezvoltarea unei interacțiuni în activitatea Centrului.

8.2. Documente utilizate:

Legea ocrotirii sănătății 411/1995

Legea cu privire la drepturile pacientului

HG Nr. 192 din 24-03-2017 Cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului

Standardele de acreditare

-

8.3. Resurse necesare

8.3.1. **Resurse materiale:** SI, rețelele internet, web, telefonie;

8.3.2. **Resurse umane:**

1. Angajații Registraturii;

2. Responsabilii de administrarea paginii web;

3. Responsabilii de informare și comunicare;

8.3.3. **Resurse financiare:** conform planului aprobat

8.3.4. **Resurse nemateriale:** instruirea personalului implicat în proces

8.4. Modul de lucru

8.4.1. Planificarea acțiunilor activității

Familiarizarea, conștientizarea și aplicarea în activitate a manerelor de conduită în comunicarea cu beneficiarii de către specialiștii, care conform Funcției de post comunică și informează pacienții privind serviciile prestate.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

În activitatea, care implică interacțiunea verbală cu beneficiarii este necesar să urmați astfel de recomandări:

1. Prezența ecusonului personal unde este indicat Numele, Pronumele și funcția este obligatoriu. În altă situație prima frază este prezentarea cum va numiți și ce funcție aveți.
2. Salutul continuat de fraza de tipul: „ Vă ascult?”, ” Cu ce Vă pot ajuta?”, ”Sunteți programat pentru investigații?” ș.a.

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CONDUITA ETICĂ A ANGAJAȚILOR RECEPȚIEI ȘI BIROULUI DE INFIRMATIE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 9	Revizia: 1 Nr. de ex. 1
		Exemplar nr.: 1

3. Adresarea sau un apel corect adresat pacienților/însoțitorilor, colegilor cu interacțiune profesională include respect, dorință de fi de folos și generarea încrederii pentru a rezolva problema curentă.
4. Ascultarea cu atenției a întrebării sau informației comunicate de pacient-însoțitor, altă persoană cu expresia feței calmă, interesată și cu bunăvoință.
5. Răspunsul în limita responsabilităților profesionale: clar, cu timbrul vocii liniștit, cu răbdare și atingerea înțelegerii de interlocutor. Răspunsul negativ urmează să fie cu tact și aspect de regret pentru imposibilitatea soluționării problemei abordate.
6. Toată informația personală ce-i aparține pacientului se comunică cu confidențialitate limitând cercul de persoane terțe, care aud discuția ce ține date personale ale pacientului, inclusiv cele ce țin de sănătate.
7. La apariția primelor semne de neînțelegeri Registratorul medical apelează pentru consultație către superior.
8. Comunicarea prin intermediul telefonului au aceleași reguli:
 - Prezentarea personală, prezentarea a Centrului;
 - Salutul și deschiderea pentru a asculta;
 - Ascultarea informație/întrebării până la final;
 - Răspuns cu vocabular accesibil, corect cu respect și în limita eticii.
 - Mulțumim pentru adresare.
9. **Dați dovadă de moralul focalizat asupra atitudinii față de om**, în ceea ce privește valoarea cea mai mare, ajută la urmărirea idealurilor de dreptate și bunătațe, manifestați calitățile de moralitate precum: **respect, datorie, dragoste, loialitate, simpatie, prietenie.**

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Satisfacția pacienților și beneficiarilor deserviți.

Lipsa reclamațiilor și sesizărilor.

Creștere autărității Centrului pe piața medicală.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

Datoria și responsabilitatea tuturor angajaților în instituțiile medicale este atingerea satisfacției pacienților, care se adresează pentru a beneficia de servicii medicale prestate în Centru. În acest context comunicarea și informarea pacienților are un rol important și o valoare complementară a actului medical propriu-zis.

Neconformitatea în comportamentul eticii comunicării este o abatere gravă în executarea obligațiilor funcționale în Centru.

Instituția Medico-Sanitară Privată „MAGNIFIC MEDBEAUTY” SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CONDUITA ETICĂ A ANGAJAȚILOR RECEPȚIEI ȘI BIROULUI DE INFIRMATIE	Ediția: 1 Nr. de ex.: 1
	Cod: P.O. 9	Revizia: 1 Nr. de ex. 1
		Exemplar nr.: 1

10. Anexe, înregistrări, arhivări

Anexa

La PO nr. 9
din 14.01.2026

CODUL BUNELOR MANERE UNUI APEL TELEFONIC ANGAJAȚILOR DIN REGISTRATURA «MAGNIFIC MEDBEAUTY» SRL

În cazul în care telefonăm unei persoane pe care nu o cunoaștem personal, în scop profesional, ne vom asigura înainte că știm numele corect acestea (funcția pentru comunicare colegială).

Vom folosi un ton politicos!

Obligatoriu ne vom prezenta cu nume, prenume, calitatea în care apelăm pe cineva, instituția pe care o reprezentăm.

Următorul pas este să spunem persoanei apelate scopul pentru care am sunat-o la telefon.

Dacă avem nevoie de anumite informații, le vom solicita trecând direct la subiect, evitând exprimările nesigure și irosirea timpului persoanei pe care o căutăm. Când primim răspuns de la persoana căreia i-am solicitat informațiile, vom asculta atent, pentru a reține toate datele și detaliile, pentru a nu fi nevoie ca aceasta să le repete. Eventual, vom avea pregătite un carnet și un pix, pentru a nota ce ne interesează.

Dacă noi suntem cei care am apelat persoana, trebuie să știm când să oprim conversația. O vom face politicos, mulțumind pentru timpul acordat și luându-ne rămas bun. Dacă o persoană dorește să prelungească o conversație, încercați să o încheiați folosind expresii potrivite, cum ar fi ”mi-a făcut plăcere să discutăm, dar v-am reținut destul de mult, vă mulțumesc pentru informații”.

Există situații în care o convorbire telefonică poate lua o întorsătură neplăcută.

Nu ridicați tonul, păstrați-vă calmul, în niciun caz, oricât de deranjați ați fi de ce vi se spune, nu trântiți brusc telefonul fără niciun cuvânt.

Puteți încheia discuția neplăcută spunând ”Îmi pare rău, cred că e mai bine să încheiem discuția. La revedere”.