



## MINISTERUL SANATATII Directia de Sănătate Publică Gorj

Târgu Jiu, Str. Progresului, nr. 18, Cod : 210218  
TEL: 0253/225443 ; FAX: 0253/210144  
e-mail principal: [dspj.gorj@intergorj.ro](mailto:dspj.gorj@intergorj.ro),  
pagina WEB: [www.intergorj.ro/dspjgorj](http://www.intergorj.ro/dspjgorj)

### STRATEGIA DE COMUNICARE A DSP GORJ

#### 1. Context general

*Direcția de Sănătate Publică Gorj* este serviciu public deconcentrat, cu personalitate juridică, subordonat Ministerului Sănătății, și reprezintă autoritatea de sănătate publică la nivel local, având ca misiune realizarea politicilor și programelor naționale de sănătate, elaborarea programelor locale, organizarea structurilor sanitare, evidențelor statistice pe probleme de sănătate, precum și planificarea și derularea investițiilor finanțate de la bugetul de stat pentru sectorul de sănătate din județul Gorj.

Pentru îndeplinirea acestei misiuni *Direcția de Sănătate Publică Gorj* are o serie de atribuții, dintre care cele mai importante sunt :

- Evaluarea, coordonarea și monitorizarea modului de asigurare a asistenței medicale curative și profilactice din unitățile sanitare din județ, inclusiv pentru unitățile sanitare din subordinea Ministerului Sănătății, în scopul asigurării accesului la asistența medicală a oricărei persoane din raza județului.
- Coordonarea, organizarea, evaluarea și participarea la realizarea programelor naționale de sănătate ce se derulează în județ.
- Exercițarea atribuțiilor specifice de control în sănătatea publică, în domeniile de competență, prin personalul împuternicit de Ministerul Sănătății.
- Organizarea activității în domeniul medical al sănătății publice în colaborare cu autoritățile locale, cu instituții de învățământ și organizații guvernamentale și nonguvernamentale.
- Organizarea, coordonarea și participarea la asigurarea asistenței medicale în caz de calamități, epidemii, catastrofe și alte situații deosebite.
- Organizarea și coordonarea pregătirii rețelei sanitare pentru apărare, sub coordonarea Ministerului Sănătății.
- Organizarea culegerii și prelucrării datelor statistice de la toți furnizorii de servicii medicale, indiferent de forma de organizare, întocmirea și transmiterea rapoartelor statistice periodice către instituțiile desemnate în acest scop.
- Furnizarea datelor statistice către alte autorități, la solicitare, cu respectarea confidențialității datelor personale.
- Participarea la managementul unităților sanitare prin desemnarea reprezentanților săi în Consiliul de administrație al spitalelor din subordine, precum și al unităților din subordinea autorităților administrației publice locale.

- Monitorizarea afișării pe site-ul spitalelor publice a proiectelor bugetelor de venituri și cheltuieli și analizarea execuției bugetelor de venituri și cheltuieli lunare și trimestriale, pe care le înaintează Ministerului Sănătății, pentru unitățile subordonate.
- Efectuarea, la cererea unor persoane fizice sau juridice, de servicii medicale de sănătate publică, pentru care se percep tarife potrivit actelor normative în vigoare

Aceste atribuții sunt realizate prin trei grupe de activități, ***Supravegherea stării de sănătate a populației, Controlul în sănătatea publică, Asistență medicală și programe de sănătate.***

Ordinul.MS.nr.1078/2010 privind aprobarea regulamentului de organizare și funcționare a Direcțiilor de sănătate publică finalizează transformarea vechilor **Direcții Sanitare**, instituții care concentră tot controlul activității sanitare, preventive și curative, în **Direcții de Sănătate Publică**, cu atribuții limitate la sănătatea publică. Celelalte atribuții ale Direcțiilor Sanitare au trecut treptat la alte instituții: - **Finanțarea sănătății**, la CAS în 1998

-**Controlul profesiilor** la Colegiile medicilor și asistenților - 1997 și 2000

-**Administrarea unităților sanitare**

- In privat , Medicina de familie in 1998

- La Administrația locală, Medicina Școlară și comunitară în 2009 și Spitalele locale in 2010.

- La Ministerul Sănătății,Spitalul Județean de Urgență Tg Jiu ,în 2011.

Toate aceste transformări nu sunt încă bine cunoscute de publicul larg și de mass media, care solicită informații și date despre activități care de multe ori nu mai fac parte din obiectul de activitate al instituției.

## **2 Scopul strategiei de comunicare**

Principalul scop al Strategiei de comunicare este să permită ***o mai bună cunoaștere a sarcinilor, obiectivelor și activităților instituției precum și schimbarea atitudinii publicului față de aceste activități și față de instituție.***

## **3 Obiectivele comunicării**

Pentru îndeplinirea scopului principal au fost identificate următoarele obiective:

1. Creșterea gradului de conștientizare, înțelegere și cunoaștere cu privire la rolul și funcțiile direcțiilor de sănătate publică .
2. Facilitarea accesului la informațiile relevante asupra activității DSP, asigurând nivelul optim de transparență fără a periclita bunul mers al activității.
3. Întărirea cooperării inter-instituționale în sistemul sanitar județean.

## **4 Principii generale**

Informare gratuită, transparența, disponibilitatea, receptivitatea, respectul reciproc, adaptabilitatea și eficiența sunt principiile care stau la baza acestei strategii.

## **5 Mesajul-cheie al comunicării**

Principalul mesaj al comunicării DSP va fi următorul:

***Toți cetățenii trebuie să beneficieze de acces la serviciile medicale de baza și de condiții de viață și munca sanogene.***

Mesajul specific pentru fiecare grup țintă trebuie să fie identificat în funcție de momentul și de contextul concret al comunicării.

## **6 Publicul-cheie în realizarea comunicării**

***Publicul de bază pentru comunicarea externă:***

Publicul general;

Reprezentanții canalelor media;

Comunitatea instituțională;

ONG-urile.

***Publicul pentru comunicarea inter-instituțională:***

Unități sanitare publice și private

Unități și instituții ce desfășoară activități autorizabile/controlabile de către DSP

Autorități centrale și locale: Președenție, Guvern, Ministere, Prefectură, Consiliul Județean, Servicii deconcentrate, Primării, Consilii locale.

**Publicul pentru comunicare internă:**

Funcționarii publici și personalul contractual, angajați ai DSP Dolj

**7 Publicul țintă în funcție de importanță**

Nr crt	Publicul țintă	Categorie	Canalul de comunicare adecvat
	<b>Publicul general</b>	Populația din mediul urban	Presa națională, locală, televiziunea, radioul, Pagina Internet
		Populația din mediul rural	Canalele media locale, televiziunea, radioul, Pagina Internet
		Tinerii	Televiziunea, radioul, portalurile de Internet, materialele tipărite (în instituțiile cu specific educațional) Pagina Internet
	<b>Media:</b>	Televiziunile locale/ naționale	Declarații de presă, comunicate de presă, interviuri, emisiuni
		Radioul local/ național	Declarații de presă, comunicate de presă, interviuri, emisiuni
		Presa scrisă	Comunicate de presă, interviuri Pagina Internet
		Agențiile de știri	Comunicate de presă, Răspunsuri la solicitări Pagina Internet
	<b>Comunitatea instituțională</b>	Unități sanitare publice și private	Comunicate/Informari Răspunsuri la solicitări Pagina Internet
		Unități/Instituții ce desfășoară activități autorizabile/controlabile de către DSP	Comunicate/Informari Răspunsuri la solicitări Pagina Internet
		Autorități centrale și locale: Președenție, Guvern, Ministere, Prefectură, Consiliul Județean, Servicii deconcentrate, Primării, Consilii locale	Comunicate/Informari Răspunsuri la solicitări Pagina Internet

**8 Elaborarea comunicării publice externe**

**8.1 Relațiile media**

Activitatea DSP prezintă un interes ridicat pentru mass media și pentru opinia publică. Prin urmare, principalul canal de comunicare utilizat pentru transmiterea mesajului către publicul general este reprezentat de mass media.

Așadar, este esențial pentru DSP Gorj cunoașterea caracteristicilor media, identificarea și înțelegerea orizontului de așteptare al jurnaliștilor și eventualele teme susceptibile a suscita interesul mass media.

Analiza media este importantă din punctul de vedere al procesului de comunicare. Prin definiție, media reprezintă vectorul cheie în asigurarea transparenței. În România, media este una dintre cele mai puternice forțe de opoziție care poate determina reacții, atitudini la nivel politic. Mass media ar trebui privită și analizată din perspectivă critică, asemeni oricărei alte puteri.

Pornind de la premisa bunei credințe a instituțiilor mass media, din perspectiva binelui public, interesele unei instituții cum este DSP, teoretic, coincid cu cele ale jurnaliștilor.

Dreptul la informare este recunoscut de către Constituția României, de Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public, care obligă instituțiile guvernamentale să comunice orice informație de interes public

Luând în considerare toate aceste aspecte, comunicarea DSP este proactivă, adică jurnaliștii sunt informați în mod constant, chiar fără să solicite ei acest lucru, despre lucrurile și situațiile considerate a fi de interes public.

Luând în considerare necesitatea asigurării unui mesaj coerent, unitar și echilibrat, este recomandabilă aplicarea principiului *“a vorbi cu o singură voce”*. Mesajele sunt transmise direct de **Directorul executiv al DSP** și, în funcție de situație, de către **Directorii executivi adjuncți** sau prin intermediul Biroului de informare și relații publice, de către **Purtătorul de cuvânt**. Cea din urmă situație este posibilă doar după ce purtătorul de cuvânt primește informațiile în scris sau telefonic de la șefii compartimentelor în care se derulează activitatea la care face referire comunicarea.

Răspunsurile solicitate de reprezentanții media și de cetățeni în baza Legii 544 /2001 sunt furnizate de către Compartimentul de informare și relații publice,.

Procedura de lucru a DSP, stabilită la nivel intern, cu privire la comunicarea cu mass media trebuie să prezinte un risc scăzut pentru scurgerea de informații exceptate de la informare din interior. Pe de altă parte, DSP nu poate controla împrejurările ca informația care nu e menită a fi dată publicității, să se scurgă către media chiar de la persoane direct implicate: persoanele care depun sesizările sau solicitări de inspecție și autorizare.

Compartimentul de informare și relații publice deține o bază de date cu jurnaliștii acreditați care cuprinde numele jurnalistului, publicația, adresa de e-mail, telefonul sau numărul de fax; luând în considerare caracterul dinamic al pieței media, lista cu jurnaliștii acreditați este reînnoită în mod constant.

Relațiile cu instituțiile mass media sunt realizate prin intermediul *comunicatelor de presă* (distribuite prin e-mail și pe site), *declarații de presă*, *conferințe de presă*, *interviuri*, *participări la emisiuni radio, tv*, *răspunsuri telefonice* și atunci când este cazul, *drept la replică*. Conținutul, limbajul, prezentarea, structura și stilul folosite în materialele informative trebuie utilizate astfel încât materialul să poată fi citit și înțeles de fiecare persoană căreia i se adresează. Este încurajată diversificarea activităților în relațiile cu media.

## **8.2. Comunicarea electronică/pagina de Internet**

Informațiile de interes public vor fi în continuare disponibile pe pagina de Internet. Se recomandă acordarea unei mari atenții paginii de Internet, adică o utilizare mai dinamică, ținând cont că aceasta reprezintă un instrument direct de comunicare care s-ar putea adăuga la comunicarea cu media (cei care nu au posibilitatea de a relua mesajul transmis).

## **8.3. Comunicarea interpersonală**

Seminariile, grupurile de lucru, discuțiile, întâlnirile restrânse – toate acestea reprezintă metode de dialog interpersonal care pot fi utilizate pentru a genera anumite convingeri, pentru a consolida încrederea și reputația. Acest tip de comunicare este esențială pentru grupurile-țintă cum ar fi ONG-urile, comunitatea instituțională și publicul intern, care au nevoie de o anumită pregătire profesională și de împărtășirea unor experiențe.

Colaborarea cu ONG-urile, în special cu cele care activează în domenii apropiate de sistemul sanitar, poate îmbunătăți rolul mass mediei ca furnizor de informații.

Media este interesată de informațiile care conțin elemente nou-descoperite, frapante, generatoare de conflicte, pe când reprezentanții ONG-urilor au capacitatea de a propaga informația adăugând

informații și comentarii competente, care, pe lângă funcția explicativă, pot asigura reiterarea știrii și pot consolida încrederea.

#### **8.4. Informațiile tipărite**

Informațiile tipărite, cum ar fi broșurile, pliantele, posterele, pot contribui la creșterea gradului de conștientizare, înțelegere și conștientizare cu privire la rolul și funcțiile DSP, mai ales pe palierul Informare Educație și Comunicare în Sanatatea publică

#### **8.5. Reacțiile ulterioare**

Instrumentele care pot duce la o comunicare simetrică sunt următoarele:

- datele de contact ale instituției trebuie făcute cunoscute publicului larg pentru ca acesta să se poată informa despre faptele care sunt de competența DSP
- trecerea în revistă în fiecare zi a articolelor sau materialelor video din mass-media națională și locală, prin intermediul cărora se poate observa percepția populației și a mediei și modul în care se reflectă activitatea DSP.

### **9. Elaborarea comunicării inter-instituționale**

Pe lângă actele normative care stipulează colaborarea și comunicarea între DSP și celelalte instituții implicate în administrația publică, mai ales pentru unitățile sanitare publice și private ar trebui stabilit un mod comun de înțelegere cu privire la principiul comunicării prin organizarea unor întâlniri între reprezentanții acestora și cei ai DSP.

Până în acest moment, comunicarea cu alte instituții se face pe cazuri concrete, atunci când situația impune acest lucru.

### **10. Elaborarea comunicării interne**

Directorii executivi și șefii de compartimente informează spontan sau la solicitarea acestora, angajații Compartimentului de informații și relații publice, în scris sau telefonic, cu privire la acele activități care ar putea face obiectul comunicării publice.

Angajații Biroului de informații și relații publice au dreptul de a solicita și primi informații de interes public și acces la documentele necesare de la șefii de compartimente, fiind obligați să respecte confidențialitatea datelor.

### **11. Planul de acțiune 2011 – 2012**

<b>Nr.crt.</b>	<b>Sarcină</b>	<b>Responsabil</b>
<b>1</b>	Întărirea structurii de comunicare a DSP Dolj prin dezvoltarea abilităților de comunicare, ale membrilor Comitetului Director și ale personalului din cadrul Compartimentului de informații și relații publice	Management Compartimentul de informare și relații publice
<b>2</b>	Intocmirea procedurilor de comunicare cu media centrală și locală	Compartimentul de informare și relații publice
<b>3</b>	Îmbunătățirea paginii de Internet a DSP pentru sprijinirea comunicării directe la nivel local	Compartimentul de informare și relații publice
<b>4</b>	Stabilirea relațiilor de colaborare cu reprezentanții societății civile interesate de problemele de Sanatate publică, prin organizarea de întâlniri periodice și colaborarea în cadrul campaniilor de informare sau participarea la seminarii având ca teme lupta împotriva inbolnavirilor	Compartimentele de Informare și relații publice și Informare-educare în sănătate publică
<b>5</b>	Îmbunătățirea infrastructurii comunicării interne bidirecționale	Management Compartimentul de

		informare și relații publice
6	Stabilirea de standarde și diversificarea canalelor de comunicare externă	Compartimentul de informare și relații publice
7	Îmbunătățirea procesului de evaluare a comunicării creând opțiunea reacțiilor (prin crearea unui proces de comunicare simetrică)	Compartimentul de informare și relații publice
8	Pregătirea, printarea și distribuirea de materiale relevante care ar contribui la educarea publicului general cu privire la rolul și activitățile DSP	Compartimentele de Informare și relații publice și Informare-educare în sănătate publică

Baza activității de comunicare o reprezintă transparența activității DSP, accesul fără discriminare al reprezentanților media la informațiile de interes public, cu respectarea drepturilor pacienților și ale persoanelor și instituțiilor supuse activităților de control/evaluare/autorizare. Legislația actuală care stabilește cadrul comunicării instituționale în general și specific pentru domeniul sănătății publice este următoarea:

- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- HG nr. 123/07.02.2002 referitoare la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date;
- Legea nr.95/2006 privind reforma în domeniul sănătății.
- Legea nr.46/2003, privind drepturile pacienților
- Ord.MS.nr.1078/2010 privind aprobarea regulamentului de organizare și funcționare a direcțiilor de sănătate publică

Restricțiile de comunicare impuse de buna desfășurare a activităților de control/evaluare/autorizare și de respectarea drepturilor părților implicate în aceste activități se înscriu între aspectele delicate ale comunicării, susceptibile de a provoca suficiente controverse, fiind percepute uneori ca „lipsă de transparență”. În absența unor definiții suficient de precise enunțate de legiuitor (cu referire la Legea nr. 544/2001), interpretarea noțiunii “informație de interes public” rămâne la latitudinea instituției care gestionează asemenea tip de informații, cu toate consecințele ulterioare.

Seful Compartimentului de informații și relații publice sunt una și aceeași persoană.

**RELATII CU PUBLICUL**  
**Consilier Superior**  
**Pitian Elena**