**APROBAT MANAGER,**
**Poiană Constantin**

# FIŞA POSTULUI

**NUME ŞI PRENUME:**

## A. Informații generale privind postul

**1.Nivelul Postului:** **FUNCȚIE DE EXECUȚIE**

**2.Denumirea postului:** **REGISTRATOR MEDICAL C.O.R. 334401**

**3.Gradul profesional:** **DEBUTANT**

**4.Locul de muncă:** **COMPARTIMENT INTERNĂRI-INFORMAȚII-TRIAJ**

**5. Scopul principal al postului:** Asigurarea activităților de primire, triaj și informare a pacienților/aparținătorilor, precum și gestionarea activității specifice de fișier din cadrul Ambulatoriului Integrat al spitalului. Titularul are rolul de a asigura înregistrarea corectă a datelor de identificare și medicale ale pacienților, fără nicio discriminare bazată pe venituri, sex, vârstă, religie, etnie, cetățenie sau apartenență politică, indiferent de calitatea de asigurat a acestora.

## B. Condiții specifice pentru ocuparea postului

1) **Studii de specialitate:** studii medii, liceu;
2) **Perfecționări:** -
3) **Cunoștințe operare/programare pe calculator (necesitate și nivel):** Competențe digitale nivel mediu;
4) **Limbi străine cunoscute:** nu este cazul;
5) **Abilități, calități și aptitudini necesare:** Abilități de comunicare, muncă în echipă, atenție și concentrare distributivă, promptitudine, adaptabilitate, rezistență la stres, rezistență la efort fizic, empatia în relația cu pacientul, stabilitate emoțională, răbdare, politețe, autocontrol;
6) **Cerințe specifice:** cunoașterea tehnicilor impuse de specificul structurii;
7) **Competență managerială:** nu este cazul;
8) **Experiență de lucru necesară:** nu necesită

## C. Atribuțiile postului

### 1. Atribuții generale:

- Cunoaște structura și organizarea activității din Compartimentul Internări-Informații-Triaj;
- Respectă circuitele funcționale din Triaj pentru: personal, medicamente, laborator, deșeuri;
- Este interzisa fotografierea documentelor medicale, documentelor spitalului, a informațiilor din sistem;

- Contribuie la stabilirea cadrului optim de lucru cu echipa medicală și cu pacientul;
- Utilizează autentificarea individuală conform nivelului de acces;
- Recunoaște gradul de autonomie în cadrul responsabilităților profesionale;
- Cunoaște criteriile de delimitare a manifestărilor, semnelor și simptomelor pe termen scurt, mediu și lung;
- Cunoaște, respectă și apără drepturile pacientului;
- Respectă prevederile Regulamentului (UE) 679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal;
- Se interzice cu desăvârșire prezența la serviciu sub influența băuturilor alcoolice sau a drogurilor sau să faciliteze introducerea sau consumul acestora în unitate;
- Cunoaște, respectă și aplică:
  1. Codul de etică si deontologie profesională;
  2. Respectă secretul profesional confidenţialitatea informaţiei medicale:
     - respectă confidenţialitatea tuturor aspectelor legate de locul de muncă indiferent de natura acestora, orice declaraţie publică cu referire la locul de muncă este interzisă;
  3. Regulamentul Intern, Regulamentul de Organizare si Functionare şi Contractul Colectiv de Muncă;
  4. Ordinul nr. 446/2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii şi metodologiei de evaluare şi acreditare a spitalelor;
  5. Legea nr. 46/2003 privind drepturile pacientului cu modificările şi completările ulterioare;
  6. Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătăţii, republicată, cu modificările şi completările ulterioare;
  7. Ordinul M.S. nr. 1761/2021 pentru aprobarea Normelor tehnice privind curăţarea, dezinfecţia şi sterilizarea în unităţile sanitare.
  8. Respecta Ordinul M.S. nr. 1101/2016 privind aprobarea Normelor de supaveghere, prevenire si limitare a infectiilor asociate asistentei medicale;
  9. Ordinul M.S. nr. 1226/2012 pentru aprobarea Normelor tehnice privind gestionarea deșeurilor rezultate din activități medicale și a Metodologiei de culegere a datelor pentru baza națională de date privind deșeurile rezultate din activități medicale, având următoarele responsabilități specifice:
     a) aplică procedurile stipulate de codul de procedură;
     b) aplică metodologia de culegere a datelor pentru baza națională de date privind deșeurile rezultate din activități medicale;Legea nr. 53/2003-Codul Muncii;
  10. Legea nr. 319/2006 privind securitatea si sanatatea in munca;
  11. Legea nr. 307/2006 privind apararea impotriva incendiilor;
  12. Ordin MAI 712/2005 pentru aprobarea Dispozitiilor generale privind instruirea salariatilor in domeniul situatiilor de urgenta;
  13. Ordin MAI 146/2013 pentru aprobarea Dispozitiilor generale de aparare impotriva incendiilor la unitati sanitare;
  14. O.G. nr. 13/2003 privind modificarea si completarea Legii nr. 349/2002 pentru prevenirea si combaterea efectelor consumului produselor din tutun;
- Respectă procedurile, protocoalele, notele, deciziile și a alte documente interne și a legislației în vigoare;
- Răspunde de calitatea muncii prestate;
- Recunoaște și îndeplinește responsabilitățile profesionale în cazul utilizărilor tehnologiilor speciale cu mențiunea că în cazul în care există tehnologie în schimbare, aceste responsabilități vor fi schimbate.
- Respectă și participă la instruirile privind S.S.M. și S.U. în domeniul sanitar;
- Participă alături de alte categorii profesionale la protejarea mediului ambiant.
- Indiferent de persoană, loc sau situația în care se găsește are obligația de a acorda primul ajutor medical în situații de urgență, în limita competențelor profesionale și cheamă medicul.
- Răspunde de utilizarea optimă a resurselor materiale, financiare, patrimoniale alocate pentru atingerea obiectivelor spitalului.
- În timpul programului de lucru este responsabil cu intervenția în caz de dezastru natural și/sau catastrofă în triaj:
  - Respectă planul de evacuare, folosește căile de acces indicate;
  - Respectă sarcinile trasate de echipa de intervenție/șeful locului de muncă;

- Nu blochează căile de acces;
- Se refugiază în zonele de adunare stabilite anterior;
- Nu utilizează surse de energie electrică și gaze;

- Primește atribuții suplimentare în vederea menținerii obiectivului „Reacreditarea spitalului de către ANMCS" conform OMS 446/2017, privind aprobarea standardelor, procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor, precum și pentru menținerea certificărilor SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 45001:2023;
- Respectă și aplică cu strictețe toate măsurile de protecție personală în vederea evitării infectării cu agenți patogeni, precum și pentru protecția colegilor de serviciu;
- Respectă și aplică toate regulile și măsurile stabilite de medicul specialist și asistenta șefă/coordonatoare, în vederea reducerii la minimum a riscului de a se infecta sau de a infecta cu agenți patogeni.

**2. Atribuții specifice în Compartimentul Internări-Informații-Triaj:**

1) Primirea și informarea pacienților:
   - întâmpinarea pacienților și a vizitatorilor cu profesionalism și empatie;
   - oferirea de informații despre programul medicilor, serviciile oferite și procedurile administrative;
   - ghidarea pacienților către cabinetele/secțiile/compartimentele/structurile corespunzătoare;
   - comunicare empatică;
   - facilitarea accesului persoanelor vulnerabile;
   - identificarea pacientilor cu nevoi speciale;
   - sprijinirea accesului persoanelor cu dizabilități;
   - colaborarea cu însoțitorii.
2) Înregistrarea pacienților:
   - colectarea și verificarea documentelor necesare (act de identitate, card de sănătate, trimitere medicală etc.);
   - verificarea calității de asigurat;
   - gestionarea programărilor pacienților (telefonic, online, fizic);
   - înregistrarea corectă a datelor pacienților;
3) Gestionarea programărilor:
   - preluarea apelurilor telefonice;
   - furnizarea de informații și programarea consultațiilor prin telefon;
   - gestionarea listelor de așteptare;
   - confirmarea programarilor;
   - anularea si reprogramarea consultatiilor la solicitarea pacientului;
   - colaborarea cu toate cabinetele din Ambulatoriul Integrat al Spitalului'Prof. Dr. Eduard Apetrei' Buhuși.
4) Gestionarea apelurilor și a corespondenței:
   - preluarea apelurilor telefonice;
   - furnizarea de informații și programarea consultațiilor prin telefon.
5) Încasarea plăților și emiterea documentelor
   - încasarea contravalorii serviciilor medicale pentru pacienții care plătesc direct;
   - emiterea chitanțelor;
   - explicarea costurilor și a modalităților de plată(cash/pos);
   - colaborează cu departamentul de contabilitate pentru documente financiare/predarea banilor.
6) Respectarea normelor de confidențialitate și protecția datelor:
   - asigurarea respectării regulamentului gdpr și a confidențialității informațiilor medicale;
   - protejarea datelor pacienților și gestionarea accesului la acestea.
7) Colaborarea cu echipa medicală și administrativă
   - transmiterea informațiilor relevante către medici și asistente;
   - asigurarea unei bune comunicări între secții/compartimente/structuri;

- oferirea de suport în organizarea activităților spitalicești.

8) Gestionarea situațiilor speciale:
   - redirecționarea urgențelor către personalul medical adecvat;
   - gestionarea plângerilor și reclamațiilor pacienților;
   - menținerea unui mediu calm și organizat în Compartimentul Internări-Informații-Triaj.
9) Raportarea evenimentelor adverse:
   - Identificarea evenimentelor adverse asociate asistenței medicale;
   - Raportarea evenimentelor adverse asociate asistenței medicale conform procedurii interne.

**3. Atribuții specifice privind protectia datelor cu caracter personal:**

- Nu este permisă instalarea de programe din surse nesigure, instalarea programelor este sarcina responsabilului IT;
- Nu se aduc date din surse nesigure, memorie USB, DVD, router, modem, etc. Dacă este necesar în interes de serviciu, se folosesc doar stick-uri USB dedicate, utilizate doar în Spitalul "Prof. Dr. Eduard Apetrei" Buhuși;
- Utilizatorii care au acces la internet îl folosesc doar în scop de serviciu. Nu se deschid site-uri nesigure, nu se descarcă fișiere de pe internet decât în interes de serviciu, nu se deschid e-mailuri necunoscute sau suspecte. Se cere vigilență sporită la descărcarea și deschiderea atașamentelor de e-mail; nu se descarcă dacă sunt din surse necunoscute care nu sunt de încredere;
- Utilizatorii sunt obligați să țină confidențiale datele cu care lucrează, atât în afara timpului de lucru, cât și după încetarea contractului individual de muncă cu Spitalul 'Prof Dr Eduard Apetrei' Buhusi;
- Personalul care colectează date personale trebuie să o facă cu consimțământul expres dat de persoana vizată și cu informarea prealabilă a persoanei despre scopul, destinația prelucrării și a drepturilor sale;
- Încăperile unde se află computerele se încuie după terminarea programului;
- Utilizatorii țin confidențiale numele de utilizator, parola de acces la stații și parolele personale pentru program; nu le dezvăluie nimănui în nicio împrejurare. În caz că există posibilitatea de a fi aflată de o altă persoană, se va modifica parola.

**4. Atribuții administrative:**

- Planifică activitatea în mod eficient;
- Estimează perioada de timp necesară derulării activităților;
- Planifică activitățile și resursele prin verificarea tuturor elementelor pentru încadrarea în termenele finale;
- Raportează activitatea desfășurată șefului ierarhic superior, semnalând orice problemă apărută în desfășurarea acesteia;
- Pune la dispoziția conducerii toate datele solicitate în legătură cu domeniul său de activitate;
- Oferă serviciile cu promptitudine;
- Tratează situațiile neplăcute cu calm, având pe prim plan grija față de pacienți și colegi;
- Declară imediat directorului medical și Compartimentului de Prevenire a Infecțiilor Asociate Asistenței Medicale orice îmbolnăvire acută pe care o prezintă, precum și bolile transmisibile apărute la membrii familiei sale;
- Nu părăsește locul de muncă decât cu acordul șefului ierarhic și doar în cazuri deosebite;
- Își desfășoară activitatea numai sub îndrumarea și supravegherea șefului ierarhic, iar în caz de dezastru natural/catastrofă va interveni pentru acordarea primului ajutor;
- Își desfășoară activitatea în echipă, respectând raporturile ierarhice și funcționale;
- Cunoaște și respectă îndeplinirea condițiilor de igienă individuală, efectuând controlul periodic al stării de sănătate pentru prevenirea bolilor transmisibile și înlăturarea pericolului declanșării unor epidemii (viroze respiratorii, infecții cutanate, diaree, tuberculoză etc.);
- Cunoaște și respectă programul de lucru și programarea concediului anual de odihnă;
- Se prezintă la serviciu cu deplină capacitate de muncă pentru a efectua servicii la parametrii de calitate impuși de unitate;

- Semnează condica de prezență la începutul și la sfârșitul programului de lucru;
- Cunoaște și respectă ordinea și disciplina la locul de muncă, folosind integral și cu maximă eficiență timpul de muncă;
- Răspunde de modul de îndeplinire a atribuțiilor/sarcinilor de serviciu;
- Desfășoară și alte activități în conformitate cu competențele postului, în funcție de nevoile unității;
- Raportează directorului medical cerințele ce depășesc aria de competență proprie;
- Se supune măsurilor administrative în ceea ce privește neîndeplinirea la timp și întocmai a sarcinilor prevăzute în fișa postului;
- Îndosariază și arhivează toate documentele conform prevederilor legale în vigoare;
- Răspunde de corectitudinea datelor pe care le înregistrează;
- Supraveghează și controlează ordinea și curățenia în spațiul unde își desfășoară activitatea;
- Sesizează apariția defecțiunilor la instalațiile sanitare, electrice, de gaz, termice și de oxigen în vederea remedierii acestora;
- Își însușește atribuțiile și participă activ la îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor oferite, în conformitate cu strategia sanitară și politica de calitate a unității în domeniul medical;
- Are obligația de a consulta intranetul și site-ul spitalului;
- Asigură măsurile de securitate și intervenție pentru evitarea oricăror incidente sau accidente legate de: aparatură și utilaje medicale, utilaje electrice, surse de gaz metan, surse de oxigen, substanțe dezinfectante, incendii și calamități naturale;
- Are obligația de a identifica riscurile care afectează atingerea obiectivelor prestabilite, respectând regulile de definire, și efectuează următoarele activități:
    - definește corect riscul;
    - analizează cauzele și circumstanțele care favorizează materializarea riscului;
    - evaluează expunerea la risc;
    - propune măsuri de ținere sub control a riscului respectiv (prevenire sau minimizare a efectului riscului);
    - completează „Formularul de identificare a riscului” și îl transmite către responsabilul cu riscurile la nivelul Triajului.

**5. Atribuţii privind implementarea sistemului de management al calităţii:**

- Participă la implementarea, menţinerea şi îmbunătăţirea unui sistem de management al calităţii;
- Îmbunătăţeşte în permanenţă calitatatea muncii prestate ;
- Promovează calitatea, echitatea şi responsabilitatea;
- Respectă prevederile documentelor sistemului de management al calităţii.

**6. Limite de competențe:**

- Are autoritate și flexibilitate în legătură cu desfășurarea și realizarea atribuțiilor proprii de serviciu, în condițiile respectării normelor legale în vigoare;
- Sarcinile de serviciu prevăzute în prezenta fișă a postului se pot modifica în funcție de actele normative nou apărute;
- Modificările ulterioare vor fi aduse la cunoștința personalului angajat;
- Nerespectarea sarcinilor din prezenta fișă a postului constituie abatere disciplinară și poate atrage sancțiuni administrative și disciplinare, inclusiv desfacerea contractului individual de muncă;
- Prezentele sarcini nu sunt limitative, întrucât ocupantul postului va executa și alte sarcini care rezultă din actele normative;
- Prezenta fișă a postului este anexă la contractul individual de muncă încheiat cu spitalul.

**D. Sfera relațională a titularului postului**

**1. Sfera relațională internă:**

**a) Relații ierarhice: subordonat față de**: Managerul unitatii, Directorul medical, Managerul de Calitate, Medicii de specialitate, Asistentul medical coordonator pe spital, Asistentul medical coordonator al Compartimentului Internări-Informații-Triaj/ Asistentul medical coordonator al ambulatoriului integrat.

b) **Relații de colaborare**: cu toti salariații din secțiile, compartimentele și laboratoarele spitalului și cu salariații din celelalte structuri funcționale;
c) **Relații de control: nu este cazul;**
d) **Relații de reprezentare: nu este cazul.**

2. **Sfera relațională externă:**

**a) cu autorități si institutii publice: nu este cazul;**
**b) cu organizații internaționale: nu este cazul;**
**c) cu persoane juridice private: nu este cazul.**

3. **Delegarea de atribuții si competență:** În situația în care salariatul se află în imposibilitatea de a-și îndeplini atribuțiile de serviciu (concediu de odihnă, concediu pentru incapacitate temporară de muncă, delegații, concediu fără plată, suspendare, detașare etc.), atribuțiile sale vor fi delegate asistenților medicali încadrați la Compartimentul Internări-Informații-Triaj, în limita competențelor profesionale și a reglementărilor legale în vigoare.

**E. Dificultatea operaţiunilor specifice postului**:

1. Complexitatea postului în sensul diversităţii operaţiunilor de efectuat
   a) competenţe fundamentale - planificarea propriei activităţi;
   - perfecţionarea continuă;
   - lucrul în echipă multidisciplinară;
   b) competenţe generale: - comunicarea interactivă;
   - respectarea drepturilor persoanelor cu care intră în contact;
   c) competenţe specifice: - cunoaşterea folosirii aparaturii de birou (calculator, multifuntională, etc);
   - cunoaşterea tehnoredactarii computerizate a documentelor prin programele - WORD, EXCEL și a celui specific;
   - cunoștințe utilizare portal medical InfoWorld;
   - cunoștințe utilizare documente de tip PDF;
   - autonomie în efectuarea competenţelor specifice postului;
2. Efort intelectual: în conformitate cu complexitatea postului;
3. Necesitatea unor aptitudini deosebite: atenția distributivă și selectivă, abilitățile excelente de comunicare, muncă în echipă şi empatie, rezistența la stres.

**F. Obiective de performanţă:**

1. Cantitate: nr. rapoartelor şi situaţiilor pe care trebuie să le genereze prin prelucrarea datelor;
2. Calitate: respectarea strictă a procedurilor, acurateţe, profesionalism, exactitate în lucrările efectuate, actualizarea permanentă a cunoştinţelor pentru menţinerea competenţei
3. Costuri: îndeplinirea sarcinilor specifice cu costuri materiale şi energetice minime, cu optimizarea raportului cost/rezultat;
4. Timp: timpul de realizare a sarcinilor specifice postului să fie optimizat, cu eliminarea timpilor de inactivitate;
5. Utilizarea resurselor: evitarea oricăror pierderi, optimizarea consumului de resurse;
6. Mod de realizare: integrare în echipă, utilizarea în colectiv a experienţei proprii, initiativă şi propuneri în vederea îmbunătăţirii activităţii.

**G. Criterii de evaluare:**

1. **Cunoştinţe şi experienţă profesională**
   Se va ține cont de: nivelul cunoștințelor și abilităților profesionale, nivelul de actualizare a cunoștințelor profesionale, nivelul de înțelegere a cerințelor postului, modul de aplicare a cunoștințelor în îndeplinirea sarcinilor de serviciu, modul de valorificare/diseminare a experienței și cunoștințelor (ex: formare alți angajați);
2. **Promptitudine şi operativitate în realizarea atribuţiilor de serviciu prevăzute în fişa postului**
   Se va ține cont de: gradul de implicare, promptitudine si operativitate în realizarea atribuțiilor de serviciu, capacitatea de încadrare a sarcinilor și lucrărilor în termenele impuse/ convenite;

3. **Calitatea lucrărilor executate şi a activităţilor desfăşurate**
   Se va ține cont de: modul în care se implică în implementarea și respectarea standardelor de calitate ANMCS și ISO;
4. **Asumarea responsabilităţilor prin receptivitate, disponibilitate la efort suplimentar, perseverenţă, obiectivitate, disciplină**
   Se va ține cont de: gradul de disponibilitate la efort suplimentar si perseverenta, respectarea programului de lucru, capacitatea de comunicare în mod clar, coerent și eficient (în formă scrisă și orală);
5. **Intensitatea implicării în utilizarea echipamentelor şi a materialelor cu încadrarea în normative de consum**
   Se va ține cont de: implicarea in realizarea atribuțiilor de seviciu și în utilizarea corectă a aparaturii din dotare, a materialelor sanitare și/sau altor materiale consumabile;
6. **Adaptarea la complexitatea muncii, iniţiativă şi creativitate**
   Se va ține cont de: capacitatea de a rezolva problemele prin identificarea de soluții adecvate, atitudinea față de ideile noi, capacitatea de a înțelege și executa sarcinile și atribuțiile de serviciu;
7. **Condiţii de muncă**
   Se va ține cont de: nivelul de organizare eficientă a propriei activități (respectarea termenelor); abilitățile în utilizarea echipamentelor specifice postului, gradul de relationare cu colegii de echipă în timpul serviciului, inițierea/propunerea unor căi de optimizare a activității desfășurate.

Activitatea profesională se apreciază anual, ca urmare a evaluării performanţelor profesionale individuale, de către conducatorul instituţiei publice, la propunerea şefului ierarhic, prin acordarea de calificative: “foarte bine”, “bine”, “satisfăcător” şi “nesatisfăcător”.

Director Medical,
Dr. Onofrei Irina Luiza

_____

Asistent Medical Coordonator Spital,
As. Med. Pr. Pelin Camelia

_____

Am luat la cunoștință,

_____