

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>1/21</b>
		Exemplar:	

## CERTIFICATE MEDICO-LEGALE

**COD: POI – A2-D**

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
ELABORAT	Prof. dr. Beatrice IOAN	Șef laborator	08.05.2023	
VERIFICAT	Prof. dr. Calin SCRIPCARU	RM	08.05.2023	
APROBAT	Prof. dr. Diana BULGARU ILIESCU	DIRECTOR	08.05.2023	

Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delictive, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>2/21</b>
		Exemplar:	

### Cuprins

1	Pagina de gardă
2	Cuprins
3	Scop
4	Domeniu de aplicare
5	Definiții și abrevieri
6	Documente de referință
7	Descrierea activității sau procesului
8	Responsabilități
9	Înregistrări
10	Anexe
11	Diagrama flux
12	Formular de evidență a modificărilor
13	Formular de analiză a procedurii
14	Formularul de distribuire/ difuzare

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>3/21</b>
		Exemplar:	

## **1 Scop**

Prezenta procedură stabilește și menține în cadrul IML Iași un mod unitar și controlat de desfășurare în cadrul Laboratorului de Medicină Legală Clinică a activității privind eliberarea de certificate medico-legale la cererea persoanelor.

## **2 Domeniu de aplicare**

Prevederile prezentei proceduri se aplică pentru activitățile cu indicativul A2. Examinările medico-legale în vederea eliberării certificatelor medico-legale, la cererea persoanelor interesate, se referă la:

- a- stabilirea capacității sexuale, vârstei, conformației sau dezvoltării fizice, precum și constatarea stării obstetricale în cazuri de sarcină, viduitate, avort, naștere, lehozie;
- b- Constatarea leziunilor traumatice recente, înainte de dispariția leziunilor externe, dar nu mai târziu de 30 zile de la data producerii;
- c- Constatarea infirmităților și a stărilor de boală consecutive leziunilor traumatice certificate conform literei.b;
- d.- constatarea capacității psihice, în vederea stabilirii capacității de exercițiu necesare pentru întocmirea unor acte de dispoziție și în cazul bolnavilor netransportabili, cu suferințe evolutive letale sau aflați în stare gravă în condiții de spitalizare;
- e.- constatarea stării de sănătate, având ca scop stabilirea aptitudinilor unei persoane de a exercita o anumită activitate sau profesie.

## **3 Definiții și abrevieri**

### **3.1 Definiții**

- SR EN ISO 9000: 2015 „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”

### **3.2 Abrevieri**

IML Iași- Institutul de Medicină Legală Iași  
MC – Manualul calității  
RM - Reprezentantul Managementului

## **4 Documente de referință**

- MC – 01 – Manualul calității;
- SR EN ISO 9001: 2015 – Sisteme de management al calității - Cerințe;
- SR EN ISO 9000: 2015 - Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular;
- Ordonanța de Guvern nr. 1/2000 privind organizarea activității și funcționarea instituțiilor de medicină legală
- Hotărârea de Guvern nr. 774/2000 pentru aprobarea Regulamentului de aplicare a dispozițiilor Ordonanței Guvernului nr. 1/2000 privind organizarea activității și funcționarea instituțiilor de medicină legală

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	POI-A2-D
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	2
		Revizia:	1
		Pag.	4/21
		Exemplar:	

- Legea nr. 459/2001 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 1/2000 privind organizarea activității și funcționarea instituțiilor de medicină legală
- Legea nr. 271/2004 privind aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 57/2001 pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 1/2000 privind organizarea activității și funcționarea instituțiilor de medicină legală
- Ordonanța Guvernului nr. 57/2001 pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 1/2000 privind organizarea activității și funcționarea instituțiilor de medicină legală
- Ordonanța de Guvern nr. 1/2000, republicată
- Ordinul nr. 1.134/C din 2000 pentru aprobarea Normelor procedurale privind efectuarea expertizelor, a constatărilor și a altor lucrări medico-legale
- Legea nr. 135/2010 privind Codul de procedură penală cu completările și modificările ulterioare
- Legea nr. 286/2009 privind Codul penal cu completările și modificările ulterioare
- Ordinul SGG nr. 600 din 20.04.2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice
- Decizia Directorului IML Iași nr. 51 din 15.12.2020
- Decizia Directorului IML Iași nr. 24 din 15.08.2021
- Ordin nr. 1434/687/C/2023 pentru modificarea și completarea Normelor procedurale privind efectuarea expertizelor, a constatărilor și a altor lucrări medico-legale, aprobate prin Ordinul ministrului justiției și al ministrului sănătății nr. 1134/C/255/2000

## **5 Descrierea procedurii**

Solicitările către IML Iași, care vizează activitățile cu indicativul A<sub>2</sub>, sunt exclusiv externe, fiind primite numai din partea persoanelor fizice care doresc eliberarea unui certificat medico - legal.

Solicitările pot fi înaintate de către persoana în cauză sau de către reprezentantul legal dacă persoana în cauză nu are capacitate de exercițiu.

În acest sens, solicitantul completează „Cererea” cod POI-A2-DF1 pe care o depune la Cabinetul de Consultații. Aceasta este luată în evidență de asistentul medical al Cabinetului de Consultații, în „Registrul Certificate” cod POI-A2-DR1.

La depunerea cererii, asistentul medical al Cabinetului de Consultații verifică exactitatea datelor înscrise în cerere cu cele din actul de identitate, în acest sens fiind solicitat actul de identitate al solicitantului. Nu sunt acceptate cererile care sunt în afara domeniului de activitate și cererile care conțin date eronate.

---

Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delictive, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>5/21</b>
		Exemplar:	

Solicitățile privind eliberarea certificatului medico-legal se pot face în maxim 30 de zile de la producerea evenimentului, conform legislației în vigoare.

După înregistrare, solicitantul este examinat de medicul legist aflat în tură. Înainte de efectuarea examinării, medicul legist verifică încă o dată exactitatea datelor înscrise în cerere cu cele din actul de identitate.

În cazul în care solicitantul își dă acceptul, în timpul examinării se pot face și fotografii digitale care se anexează la dosar.

De asemenea, în funcție de specificul investigațiilor care se solicită, se recoltează și probele corespunzătoare de către personalul de specialitate din cadrul Cabinetului de Consultații.

În cazurile de agresiuni sexuale, medicul legist responsabil de caz procedează la recoltarea de probe pentru investigații suplimentare. Probele sunt înregistrate de registratorul medical din cadrul Cabinetului de Consultații în Registrul de probe cod POI-A2-DR2, după care sunt transmise către laboratoare specializate. În această situație, medicul legist responsabil de caz completează „Buletinul de însoțire a probelor serologice” cod POI-A2-DF7.

Dacă, în urma examinării medico-legală a solicitantului, medicul nu consideră necesară investigarea interdisciplinară suplimentară a acestuia, „Certificatul medico-legal” cod POI-A2-DF2 se elaborează și se eliberează imediat solicitantului.

Acesta este tehnoredactat în două exemplare. Pentru tehnoredactarea certificatelor se utilizează un soft, prin care este stabilită structura standard a acestora și prin intermediul căruia sunt generate și numerele certificatelor.

După ce a fost verificat, semnat și parafat de medic, Certificatul medico-legal este transmis Șefului Laboratorului de prosectura sau medicina legală I, care îl verifică și îl aprobă. După semnare, Certificatul este transmis la Cabinetul de Consultații în vederea predării sale către solicitant. Predarea certificatului se face pe bază de semnătură consemnată pe „Cererea” cod POI-A2-DF1.

Dacă, în urma examinării medico-legală a solicitantului, se consideră necesară investigarea interdisciplinară suplimentară a acestuia, medicul legist emite după caz bilete de trimitere către alte laboratoare din cadrul IML Iași sau către alte unități medicale, conform formularului „Bilet de trimitere” cod POI-A2-DF3, care sunt înmânate pe bază de semnătură solicitantului (consemnată pe „Cererea” cod POI-A2-DF1). De asemenea, dacă solicitantul a fost internat sau a beneficiat de îngrijiri medicale, se solicită informații medicale, respectiv foaia de observații de la unitatea medicală în cauză, conform formularelor „Solicitare informații medicale” cod POI-A2-DF4 și „Cerere foaie de observații” cod POI-A2-DF5. Pentru alte situații în afara celor menționate mai sus, medicul legist responsabil de caz elaborează

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>6/21</b>
		Exemplar:	

adrese oficiale în care precizează documentele sau informațiile medicale de care are nevoie pentru efectuarea expertizei.

Până la primirea rezultatelor investigațiilor suplimentare, dosarul rămâne la Laboratorului de prosectura sau medicina legală I într-o mapă de așteptare.

În cazul în care solicitantul refuză efectuarea examinărilor complementare solicitate de medicul legist, se consemnează refuzul acestuia pe bază de semnătură pe biletele de trimitere, care se anexează la lucrare.

Când solicitantul aduce toate rezultatele investigațiilor suplimentare specificate de medicul legist, se consemnează pe cerere, sub semnătură, data primirii acestora.

Rezultatele investigațiilor suplimentare sunt înaintate imediat medicului legist în vederea elaborării „Certificatului medico-legal” cod POI-A2-DF2. „Certificatul medico-legal” cod POI-A2-DF2 se întocmește în două exemplare.

„Certificatul medico-legal” cod POI-A2-DF2 conține constatările și concluziile medicului.

După ce a fost verificat, semnat și parafat de medic, Certificatul medico-legal cod POI-A2-DF2 este transmis Șefului Laboratorului de Prosectură, care îl verifică și îl aprobă. După semnare, Certificatul este transmis la Cabinetul de Consultații în vederea predării sale către solicitant. Predarea certificatului se face pe bază de semnătură consemnată pe „Cererea” cod POI-A2-DF1.

Dacă în termen de o lună de la solicitarea investigațiilor interdisciplinare, rezultatul acestora nu este primit sau sunt aduse rezultate parțiale, medicului legist, elaborează Certificatul medico-legal în baza datelor medicale și medico-legale existente, consemnându-se lipsa unora dintre rezultate.

În cazul în care solicitantul revine asupra cererii inițiale cu un alt tip de solicitare, atunci acesta completează o altă cerere, care este tratată distinct față de prima solicitare.

Pentru fiecare cerere, se eliberează un Certificat medico-legal distinct.

În cazul în care, după eliberarea Certificatului medico-legal, solicitantul aduce rezultate ale unor investigații suplimentare, examinări clinice sau acte doveditoare privind spitalizări survenite ulterior eliberării certificatului medico-legal inițial, se revine asupra concluziilor din Certificatul medico-legal eliberat inițial și se întocmește o completare a acestuia, care va păstra același număr ca și cel inițial, iar sub titlu va avea înscris „completare la certificatul medico-legal nr .....” și va purta mențiunea „valabil numai împreună cu certificatul inițial”. Certificatul medico-legal completat va face referire doar la actele medicale care nu au mai fost prezentate anterior, cu ocazia eliberării certificatului inițial. Pentru eliberarea unui Certificat

---

Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delictate, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>7/21</b>
		Exemplar:	

medico-legal completat, la momentul aducerii actelor medicale suplimentare, solicitantul va preciza, sub semnătură, pe cererea inițială actele medicale în baza cărora se solicită reexaminarea medico-legală, tipul și numărul acestora, precum și data predării lor.

Certificatul medico-legal completat se înregistrează în Registrul Certificate cod POI-A2-DR1, la rubrica „Observații” și se eliberează indiferent de modificarea sau nu a concluziilor certificatului medico-legal inițial.

Dacă persoana examinată este greu deplasabilă și dorește ca certificatul medico-legal să fie ridicat de o altă persoană, după examinarea clinică, persoanei în cauză i se solicită să desemneze în scris, persoana care urmează să ridice certificatul. Consemnarea se face în scris, pe cererea depusă de către solicitant.

## **6 Responsabilități**

**Șeful** Laboratorului de prosectura sau medicina legală I:

- asigură coordonarea activității laboratorului
- verifică și aprobă certificatele medico-legale
- asigură aplicarea cerințelor sistemului de management al calității;
- asigură condiții optime de desfășurare a activității;
- asigură desfășurarea proceselor numai cu personal calificat;

**Medic legist:**

- primește și analizează solicitările;
- efectuează examinarea medico-legală
- emite biletele de trimitere pentru investigații suplimentare
- elaborează, verifică și semnează certificatul medico - legal
- asigură desfășurarea proceselor cu echipamente verificate și calificate;
- tehnoredactează certificatul medico-legal;

**Asistent medical:**

- asigură preluarea solicitărilor
- verifică corectitudinea și completitudinea solicitărilor primite
- recoltează probele corespunzătoare
- păstrează evidența solicitărilor și stadiul lor de realizare
- tehnoredactează certificatul medico-legal
- asigură păstrarea înregistrărilor emise

## **7 Înregistrări. Formulare**

Cerere cod POI-A2-DF1

Certificatul medico – legal cod POI-A2-DF2

Bilet de trimitere cod POI-A2-DF3

Solicitare informații medicale cod POI-A2-DF4

Cerere foaie de observații cod POI-A2-DF5

Registrul Certificate cod POI-A2-DR1

---

Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delictive, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>8/21</b>
		Exemplar:	

Buletinul de însoțire a probelor serologice cod POI-A2-DF7  
 Registrul de probe cod POI-A2-DR2

### **8 Anexe**

- Anexa 1 - Cerere cod POI – A2-DF1
- Anexa 2 - Certificatul medico – legal cod POI – A2-DF2
- Anexa 3 - Bilet de trimitere cod POI – A2-DF3
- Anexa 4 - Registrul Certificate cod POI – A2-DR1
- Anexa 5 - Solicitare informații medicale cod POI – A2-DF4
- Anexa 6 - Cerere foaie de observații cod POI-A2-DF5
- Anexa 7 - Buletinul de însoțire a probelor serologice cod POI-A2-DF7
- Anexa 8 - Registrul de probe cod POI-A2-DR2



<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>9/21</b>
		Exemplar:	

**Anexa 1**

cod POI – A2-DF1, ed. 1, rev. 0

### Cerere

Subsemnatul (a) ..... în vârstă de ..... ani,  
de profesie ....., domiciliat (ă) în ....., strada  
..... nr. ...., județul Iași, având Buletinul de  
Identitate (Cartea de Identitate) seria ..... nr. ....  
Vă rog să dispuneți să fiu examinat (ă) pentru a se constata că .....  
....., în ziua de ..... la  
ora de ....., și să mi se elibereze un certificat medico-legal,  
necesar în justiție.

Semnătura,

**DOMNULUI DIRECTOR AL INSTITUTULUI DE MEDICINĂ LEGALĂ IAȘI**

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>10/21</b>
		Exemplar:	

**Anexa 2**

cod POI – A2-DF2, ed. 1, rev. 0

**Certificat medico-legal**

Subsemnatul ....., medic legist, am examinat astăzi ziua .... luna .... anul ....., pe numitul ....., în vârstă de ....., posesor al BI/CI seria..... număr....., domiciliat în județul ....., localitatea ....., care declară că pe data ....., constatând următoarele:

Examinarea medico-legală propriu-zisă:

Acte medicale și rezultatele investigațiilor:

Concluzii:

Semnătura și parafa medicului

**Se va elibera actul medico-legal**

**Șef laborator**

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>11/21</b>
		Exemplar:	

**Anexa 3**

cod POI – A2-DF3, ed. 1, rev. 0

### Bilet de trimitere

Nr...../ data .....

Către,

.....

Vă rugăm să efectuați un examen de specialitate .....  
domnului/ doamnei ....., în vârstă de  
..... ani, cu domiciliul în ....., str. ...., nr.  
.....

MEDIC LEGIST

Unitatea sanitară: .....

I. Ex. Clinic:

II. Ex. Paraclinice:

III. Diagnostic:

IV. Recomandări:

Nr. de înregistrare IML Iași

Semnătura și parafa  
medicului

Ștampila unității sanitare:

Data:

**NOTA: în conformitate cu legea nr. 459/ 2001, vă rugăm să completați toate rubricile formularului, examinarea să fie efectuată de către un medic primar sau specialist, iar în cazul diagnosticării unor leziuni traumatiche să ne înaintați documentația medicală pe baza căreia s-a stabilit diagnosticul (radiografii etc.)**

---

Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delictive, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>12/21</b>
		Exemplar:	

cod POI – A2-DR1, ed. 1, rev. 0

Anexa 4

### Registrul Certificate

Nr. crt.	Data înregistrării cererii	Nume Prenume	Vârstă/ Sex	Mediul rezidențial (Urban/Rural)	Tipul consultației	Medic	Nr. chitanță	Rezultate/ documente în așteptare	Data primirii rezultatelor/ documentelor în așteptare	Data eliberării certificatului	OBS.

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>13/21</b>
		Exemplar:	

**Anexa 5**

cod POI-A2-DF4 ed.1, rev. 0

Nr...../ data .....

**Solicitare informații medicale**

Către,

.....

Vă rugăm să binevoiți a ne comunica cât mai urgent posibil privind pe  
..... de ..... ani, din .....  
următoarele:

- data internării și ieșirii din spital
- diagnosticul prezent
- examenul local la internare, cu descrierea tuturor leziunilor privind localizarea, dimensiunile (lungime și lățime) și ce straturi anatomice erau interesate;
- rezultatul examenelor complementare, radiografie, electro și pneumo-encefalogram etc;
- tratamentul efectuat, iar dacă a fost operat în ce a constat operația (eventual dimensiuni a lipsei de substanță osoasă postoperatorie);
- starea la ieșire, recomandări, prognosticul etc.

**MEDIC LEGIST**

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>14/21</b>
		Exemplar:	

**Anexa 6**

cod POI-A2-DF5 ed.1, rev. 0

**Cerere foaie de observații**

Nr...../ data .....

Către,

.....

Vă rugăm a ne înainta de urgență o copie a foii de observație a numitului ..... în vârstă de ....., care a fost internat în spitalul ..... în jurul datei de ..... fiindu-ne absolut necesară în vederea întocmirii unui act medico-legal.

Medic legist,

Director

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>15/21</b>
		Exemplar:	

**Anexa 7**

*cod POI-A2-DF7 ed. 1, rev. 0*

Către Laboratorul .....

**Buletinul de însoțire a probelor serologice**

Nr. de înregistrare caz \_\_\_\_\_  
 Data prelevării \_\_\_\_\_  
 Nume și prenume \_\_\_\_\_  
 Vârstă \_\_\_\_\_ Sex \_\_\_\_\_ CNP \_\_\_\_\_  
 Data decesului/data agresiunii \_\_\_\_\_  
 Date de anchetă \_\_\_\_\_

**Prelevări**

- Tamponare de recoltare secretie vaginala .....
- Lame secretie vaginala .....
- Tamponare de recoltare secretie anala .....
- Lame secretie anala .....
- Tamponare de recoltare secretie bucala .....
- Lame secretie bucala .....
- Altele .....

**Materialul biologic recoltat se va aduce fiecare separat în recipiente curate, bine închise și etichetate.**

Analize solicitate: .....

**Semnătura și parafa medicului legist**

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>16/21</b>
		Exemplar:	

**Anexa 8**

cod POI-A2-DR2 ed.1, rev.0

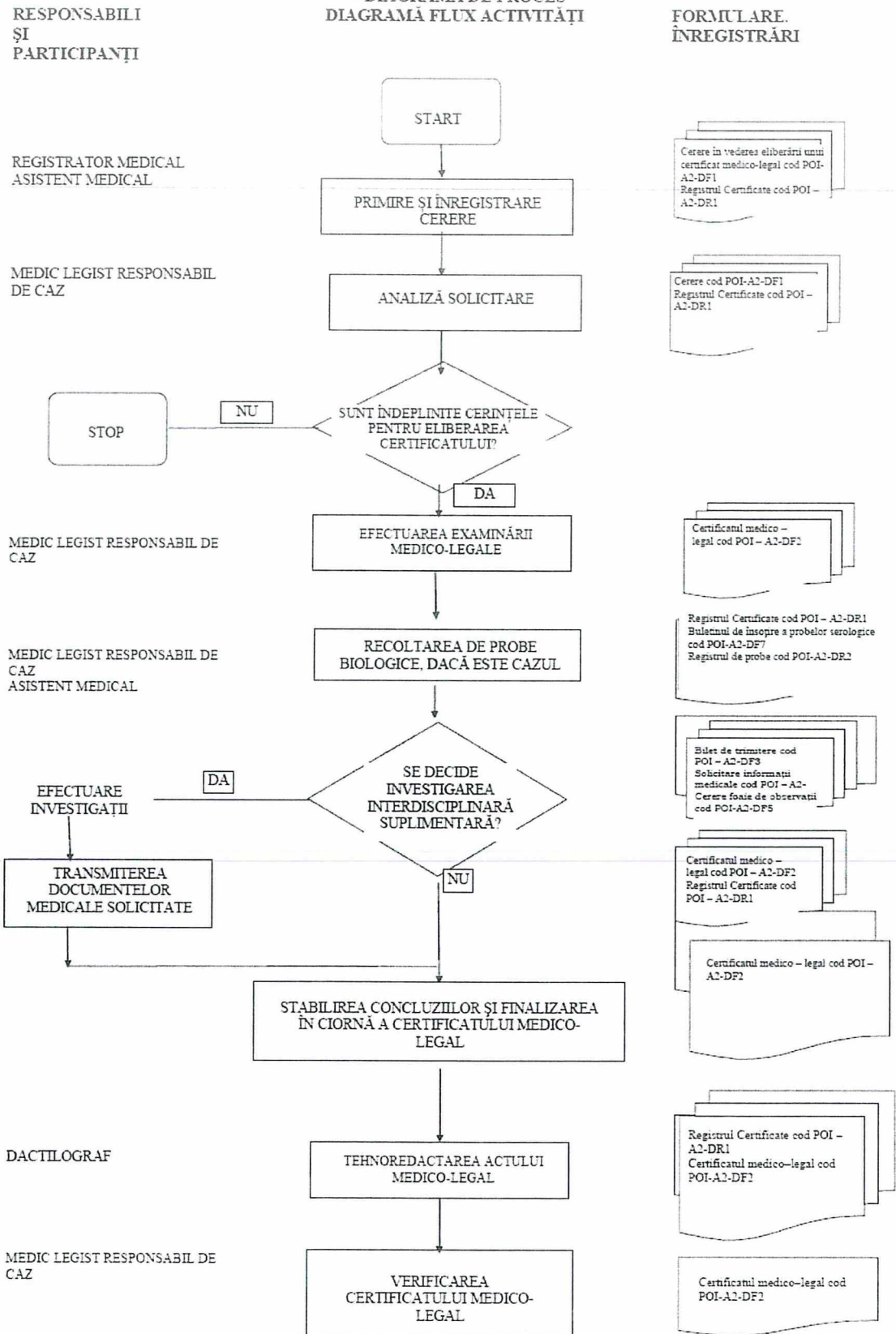
### Registrul de probe

Nr. crt.	Nr. de înregistrare caz	Numele și prenumele persoanei în cauză	Probe biologice recoltate/ nr. probe	Laboratorul la care se transmit probele	Numele și semnătura persoanei care predă probele/ Data predării	Numele și semnătura persoanei care preia probele/ Data preluării



<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>17/21</b>
		Exemplar:	

**PROCEDURA "CERTIFICATE MEDICO-LEGALE"  
- DIAGRAMA DE PROCES  
DIAGRAMĂ FLUX ACTIVITĂȚI**



... și cererile pentru probe biologice și corpuri de delict, precum și eliberarea de expertiză  
medico-legală psihiatrică și de cercetare a filiației

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>20/21</b>
		Exemplar:	

cod PS-01F05

### Formular analiză procedură

Nr. crt.	Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil			Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
				D A	Semnătură	Data	Observații		
1.	- DIRECTOR	Prof. dr. Diana ILIESCU BULGARU		D A		05.05.2023			
2.	Laboratorul de prosectură și medicină legală I	Prof. dr. Călin SCRIPCARU		D A		05.05.2023			
3.	Laboratorul de prosectură și medicină legală II	Prof. dr. Beatrice IOAN		D A		05.05.2023			

---

Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delict, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POI-A2-D</b>
	<b>CERTIFICATE MEDICO-LEGALE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>21/21</b>
		Exemplar:	

cod PS-01F1

**Lista de difuzare/ retragere**

Nr. crt. /Nr. ex.)	Codul documentului difuzat	Ed. Rev.	Destinatar	Difuzarea noului document	Retragerea documentului perimat
			Laborator/ Compartiment Responsabil	Data Semnătura	Data Semnătura
1.	POI-A2-D	2/1	Prof. dr. Călin SCRIPCARU - Șef Laboratorul de prosectură și medicină legală I/ RM		
2.	POI-A2-D	2/1	Prof. dr. Diana ILIESCU BULGARU - DIRECTOR		
3.	POI-A2-D	2/1	Prof. dr. Beatrice IOAN- Șef Laborator de prosectură și medicină legală II		

---

Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delictive, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației



<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-03</b>
	<b>Cerințe pentru produse și servicii</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>1/9</b>
		Exemplar:	

## CERINȚE PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII

**COD: POQ – 03**

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
ELABORAT	Carleta TEODORESCU	RM Șef laborator	01.11.2017	
VERIFICAT ȘI APROBAT	Prof. univ. dr. Diana BULGARU ILIESCU	DIRECTOR	01.11.2017	

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-03</b>
	<b>Cerințe pentru produse și servicii</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>2/9</b>
		Exemplar:	

#### SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR PROCEDURII

Nr. crt	Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția 2/ revizia 0	x	x	01.11.2017

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-03</b>
	<b>Cerințe pentru produse și servicii</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>3/9</b>
		Exemplar:	

## 1. Scop

Prezenta procedură documentează modul în care este asigurat și controlat în cadrul IML IAȘI procesul de analiză a cererilor clientului pentru a se asigura că sunt definite în mod corespunzător, fără ambiguități, condițiile referitoare la calitate și că acestea pot fi îndeplinite.

## 2. Domeniu de aplicare

Prevederile acestei proceduri se aplică în toate compartimentele din organizație, implicate în procesul de analiză a cererii clientului, a căror activitate se desfășoară în conformitate cu cerințele sistemului de management al calității adoptat.

## 3. Definiții și abrevieri

### 3.1. Definiții

Se aplică definițiile din:

- SR EN ISO 9000: 2015 „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”

### 3.2. Abrevieri

IML IAȘI - Institutul de Medicină Legală IAȘI

MC - Manualul Calității

RM - Reprezentantul Managementului

## 4. Documente de referință

- SR EN ISO 9000: 2015 „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”
- SR EN ISO 9001:2015 „Sisteme de management al calității. Cerințe”
- MC-O1 - Manualul Calității
- POQ-17 „Tratarea reclamațiilor clientului”
- Lista activităților IML IAȘI cod POQ-06F1

## 5. Descrierea Procedurii

### 5.1 Determinarea cerințelor referitoare la serviciu

La nivelul IML IAȘI se disting două categorii de clienți: persoane fizice și persoane juridice (organe de urmărire penală, instanțe judecătorești, servicii de medicină legală județene etc.). În funcție de categoria din care face parte clientul, în cadrul procesului de relaționare cu clienții se diferențiază două modalități specifice de tratare și analiză a cererilor clienților, după cum urmează:

#### 5.1.1 Determinarea cerințelor referitoare la serviciu pentru clienții din categoria persoanelor fizice

5.1.1.1 Persoanele fizice interesate pot solicita către IML IAȘI realizarea unui serviciu doar din categoria de servicii corespunzătoare

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-03</b>
	<b>Cerințe pentru produse și servicii</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>4/9</b>
		Exemplar:	

indicativelor: A2, A7, A10, A11, A12 conform Listei activităților IML IAȘI, cod POQ-06F1.

- 5.1.1.2 În cadrul prestării de serviciu, nu sunt admise solicitări primite verbal de la potențiali clienți ai IML IAȘI. Pentru a evita formularea nescrisă a cerințelor unei solicitări a clientului, acesta este rugat să-și exprime în scris cererea, cu indicarea clară și completă a tuturor cerințelor referitoare la serviciul dorit. În acest sens, persoanele fizice interesate completează formularul specific fiecărei expertize în parte, pe care îl pot ridica după caz de la laboratorul/ compartimentul căruia i se adresează solicitarea în cauză, de la Secretariatul General al IML IAȘI, de la Secretariatul Laboratorului de Prosectură sau de la Cabinetul de Consultații.
- 5.1.1.3 Solicitățile persoanelor fizice se primesc și se înregistrează fie la Cabinetul de Consultații (pentru activitățile corespunzătoare indicativului A2), fie la Secretariatul General al IML IAȘI sau la Secretariatul Laboratorului de Prosectură.
- 5.1.1.4 În cazul solicitărilor depuse la Cabinetul de Consultații, acestea sunt preluate și înregistrate de către asistentul medical în „Registrul Certificate” cod POI – A2-DR1.
- 5.1.1.5 La depunerea cererii, asistentul medical verifică exactitatea datelor înscrise în aceasta, după care direcționează clientul către medicul legist de serviciu în vederea efectuării consultului de specialitate în conformitate cu cerințele expertizei solicitate.
- 5.1.1.6 În cazul solicitărilor care vizează alte tipuri de activități, cu excepția celor corespunzătoare indicativului A2, acestea sunt depuse după caz fie la Secretariatul General al IML IAȘI sau la Secretariatul Laboratorului de Prosectură, unde sunt înregistrate în Registrul electronic documente cod PS – 01R1.
- 5.1.1.7 După înregistrarea cererii, aceasta este transmisă spre analiză Directorului IML IAȘI/ Șefului Laboratorului de Prosectură. Acesta face o primă analiză asupra solicitării și după ce o încadrează pe indicative, conform „Listei activităților IML IAȘI” cod POQ-06F1, o transmite la laboratorul/ compartimentul corespunzător în vederea executării acesteia.
- 5.1.1.8 În urma acestei prime analize, Directorul IML IAȘI/ Șeful Laboratorului de Prosectură dispune după caz efectuarea sau nu a serviciului solicitat.
- 5.1.1.9 Solicitarea este apoi preluată de laboratorul/ compartimentul responsabil de executarea expertizei în cauză, care o înregistrează în registrul specific de evidență a solicitărilor.
- 5.1.1.10 După înregistrare, solicitarea este predată șefului de laborator/ compartiment în vederea analizării disponibilității resurselor umane și materiale necesare efectuării expertizei. Acesta dispune după caz efectuarea sau nu a serviciului solicitat și stabilește, în funcție de



<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-03</b>
	<b>Cerințe pentru produse și servicii</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>5/9</b>
		Exemplar:	

gradul de prioritate al solicitării, gradul de încărcare al laboratorului/ compartimentului, termenul de execuție.

### **5.1.2 Determinarea cerințelor referitoare la serviciu pentru clienții din categoria persoanelor juridice**

- 5.1.2.1 Solicitățile persoanelor juridice se primesc fie la Secretariatul General al IML IAȘI sau la Secretariatul Laboratorului de Prosectură, unde sunt înregistrate în Registrul electronic documente cod PS – 01R1.
- 5.1.2.2 După luarea lor în evidență, solicitările persoanelor juridice sunt transmise spre analiză Directorului IML IAȘI/ Șefului Laboratorului de Prosectură. Acesta face o primă analiză asupra solicitării și, după ce o încadrează pe indicative, conform Listei activităților cod POQ-06F1, o transmite la laboratorul/ compartimentul/ comisia corespunzătoare în vederea executării acesteia.
- 5.1.2.3 În urma acestei prime analizei, Directorul IML IAȘI/ Șeful Laboratorului de Prosectură dispune după caz efectuarea sau nu a serviciului solicitat.
- 5.1.2.4 Solicitarea este apoi preluată de laboratorul/ compartimentul/ comisia responsabilă de executarea expertizei în cauză, care o înregistrează în registrul specific de evidență a solicitărilor.
- 5.1.2.5 După înregistrare, solicitarea este predată șefului de laborator/ compartiment/, respectiv președintelui comisiei, în vederea analizării disponibilității resurselor umane și materiale necesare efectuării expertizei. Acesta dispune după caz efectuarea sau nu a serviciului solicitat și stabilește, în funcție de gradul de prioritate al solicitării, gradul de încărcare al laboratorului/ compartimentului/ comisiei, termenul de execuție.

### **5.2 Analiza cerințelor referitoare la serviciu**

- 5.2.1. Analiza cerințelor referitoare la serviciu este efectuată într-o primă etapă de Directorul IML IAȘI/ Șeful Laboratorului de Prosectură și apoi de Șeful de laborator/ compartiment, respectiv Președintele comisiei.
- 5.2.2. În cadrul analizei cererii sunt analizate:
- detaliile și cerințele referitoare la caracteristicile serviciului solicitat,
  - informațiile despre client,
  - capacitatea IML IAȘI de a îndeplini cerințele solicitate,
  - durata execuției serviciului în cazul în care aceasta este specificată de către client.
- 5.2.3. În urma analizei, direct pe cererea primită de la client, Directorul IML IAȘI/ Șeful Laboratorului de Prosectură/ Șeful de laborator sau compartiment/ Președintele comisiei aplică o rezoluție și semnează. Este înscrisă data efectuării analizei. Prin rezoluția înscrisă pe

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-03</b>
	<b>Cerințe pentru produse și servicii</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>6/9</b>
		Exemplar:	

solicitare se stabilește fie încadrarea pe indicative a serviciului solicitat și repartizarea executării serviciului, fie transmiterea unui răspuns negativ.

- 5.2.4. În situația în care se stabilește transmiterea unui răspuns negativ, acesta va conține și motivele respingerii cererii.
- 5.2.5. Personalul de specialitate din cadrul laboratoarelor/ compartimentelor/ comisiilor IML IAȘI primește cererea analizată și o introduce în lucru, pe baza informațiilor cuprinse în aceasta și a eventualelor informații suplimentare obținute în urma comunicării cu clientul sau cu reprezentanții acestuia.
- 5.2.6. Atunci când se impune efectuarea unei modificări în conținutul cererii, se studiază posibilitățile de acceptare și asimilare a acestor modificări de către toți factorii implicați. Modificările cererilor se realizează numai prin adrese oficiale primite de la client, înregistrate la Secretariatul General al IML IAȘI sau la Secretariatul Laboratorului de Prosectură, în Registrul electronic documente cod PS – 01R1.
- 5.2.7. Modificările cererii operate prin acordul părților sunt aduse la cunoștința tuturor factorilor implicați, de către Directorul IML IAȘI/ Șeful Laboratorului de Prosectură/ Șeful de laborator sau compartiment/ Președintele comisiei, în timp util pentru asimilarea acestora.

### **5.3. Comunicarea cu clientul**

- 5.3.1. În vederea unei comunicări eficiente cu clientul, în funcție de specificul serviciului prestat, au fost stabilite la nivelul fiecărui laborator/ compartiment/ comisie IML IAȘI metodologii proprii în care sunt precizate condițiile care trebuie întrunite pentru a se asigura desfășurarea cu succes a serviciului în cauză. Metodologiile sunt descrise în detaliu în procedurile operaționale specifice fiecărui tip de expertiză.
- 5.3.2. Atunci când solicitările conțin termene ce nu pot fi onorate, se comunică solicitantului telefonic sau prin adresă scrisă acest lucru.
- 5.3.3. De asemenea, atunci când serviciul solicitat necesită îndeplinirea unor condiții specifice de către solicitant, se comunică acest lucru telefonic sau prin adresă scrisă.
- 5.3.4. În cazul în care clientul este nemulțumit de calitatea serviciului prestat de oricare dintre laboratoarele/ compartimentele/ comisiile IML IAȘI, el poate sesiza abaterile în scris, prin adrese oficiale, telefonic sau prin prezentare directă la sediul IML IAȘI.
- 5.3.5. În cazul în care clientul face reclamația telefonic, acesta este rugat să se adreseze în scris. Nu sunt luate în considerare anonimele.
- 5.3.6. În toate situațiile, aceste sesizări se înregistrează la Secretariatul General al IML IAȘI, în Registrul electronic documente cod PS – 01R1.

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-03</b>
	<b>Cerințe pentru produse și servicii</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>7/9</b>
		Exemplar:	

5.3.7. Tratarea reclamațiilor clientului este descrisă în detaliu de procedura operațională „Tratarea reclamațiilor clientului” cod POQ-17.

5.3.8. În funcție de specificul serviciului solicitat, produsele rezultate în urma prestării serviciului (rapoarte medico-legale, certificate medico-legale, buletine de analiză etc.) sunt transmise clientului fie prin Secretariatul General al IML IAȘI sau la Secretariatul Laboratorului de Prosectură, fie sunt eliberate direct de către laboratorul/ compartimentul/ comisia IML IAȘI, responsabilă de serviciul solicitat.

5.3.9. În cazul în care produsele rezultate în urma prestării serviciului sunt eliberate de către Secretariatul General al IML IAȘI sau de către Secretariatul Laboratorului de Prosectură, comunicarea acestora către client se face după cum urmează:

5.3.9.1. pentru persoane fizice, eliberarea se face fie personal, la sediul IML IAȘI, pe bază de semnătură, fie prin poștă, cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire; în acest caz, se întocmește „Borderoul – Trimiteri recomandate prezentate în serie” cod POQ-03F1.

5.3.9.2. pentru persoane juridice, eliberarea se face fie la sediul IML IAȘI prin predare către un delegat oficial, fie prin Poșta specială; în acest caz, se completează formularul „Borderou” (tipizat), pus la dispoziție de Poșta specială.

5.3.10. În cazul în care produsele rezultate în urma prestării serviciului sunt eliberate direct de laboratorul/ compartimentul/ comisia IML IAȘI care este responsabilă de serviciul în cauză, eliberarea se face pe bază de semnătură.

## **6. Responsabilități:**

### **6.1 Directorul IML IAȘI/ Șeful Laboratorului de Prosectură/ Șeful de laborator sau compartiment/ Președintele comisiei:**

- analiza cererilor clientului, asigurându-se că sunt documentate și pot fi realizate cerințele acestora;
- informarea tuturor factorilor interesați cu privire la modificările ce se impun cererii și studierea posibilităților de acceptare și asimilare a modificărilor;
- informarea tuturor factorilor implicați cu privire la modificările operate prin acordul părților partenere, în timp util.

### **6.2 Personal de specialitate**

- primește și execută lucrarea solicitată de către client
- asigură comunicarea cu clientul în vederea determinării cât mai corecte a cerințelor acestuia
- eliberează produsele rezultate în urma prestării serviciului

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-03</b>
	<b>Cerințe pentru produse și servicii</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>8/9</b>
		Exemplar:	

**6.3 Secretariatul General al IML IAȘI/ Secretariatul Laboratorului de prosectură/ Cabinetul de Consultații/ Persoana desemnată la nivelul laboratoarelor/ compartimentelor/ comisiilor de specialitate IML IAȘI:**

- primește și înregistrează solicitările clientului
- eliberează/ transmite produsele rezultate în urma prestării serviciului

**7. Înregistrări. Formulare**

7.1 Registrul electronic documente cod PS – 01R1

7.2 Registrul Certificate cod POI – A2-DR1

7.3 Lista activităților IML IAȘI cod POQ-06F1

7.4 Borderou – Trimiteri recomandate prezentate în serie cod POQ-03F1

**8. Anexe**

Anexa 1 - Borderou – Trimiteri recomandate prezentate în serie cod POQ-03F1

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-03</b>
	<b>Cerințe pentru produse și servicii</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>9/9</b>
		Exemplar:	

**Anexa 1**

cod POQ-03F1 ed.1, rev. 0

**BORDEROU**  
**Trimiteri recomandate prezentate în serie**

Nr. crt.	DESTINATAR (numele și prenumele)	DESTINAȚIE (adresa completă)	INDICAȚII SPECIALE	GREUTATE	TAXE POȘTALE	Nr. prezenta
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						

Semnătura

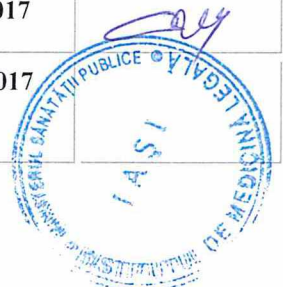


<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-07</b>
	<b>IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>1/6</b>
		Exemplar:	

## IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE

**COD: POQ-07**

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
<b>ELABORAT</b>	Carleta TEODORESCU	<b>RM Șef laborator</b>	01.11.2017	
<b>VERIFICAT ȘI APROBAT</b>	Prof. univ. dr. Diana BULGARU ILIESCU	<b>DIRECTOR</b>	01.11.2017	



Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delictive, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-07</b>
	<b>IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>2/6</b>
		Exemplar:	

**SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR PROCEDURII**

Nr. crt	Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția 2/ revizia 0	x	x	01.11.2017



<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-07</b>
	<b>IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>3/6</b>
		Exemplar:	

## 1. Scop

Prezenta procedură stabilește mijloacele prin care se asigură identificarea și trasabilitatea produsului/ serviciului, în conformitate cu cerințele sistemului de management al calității adoptat.

## 2. Domeniu de aplicare

Prevederile prezentei proceduri se aplică tuturor produselor aprovizionate, serviciilor prestate de către IML IAȘI și produselor rezultate în urma prestării acestora.

## 3. Definiții și abrevieri

### 3.1 Definiții

Pentru scopurile acestei proceduri se aplică definițiile din Standardul Internațional SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular;

### 3.2 Abrevieri

IML IAȘI - Institutul de Medicină Legală Iași

MC – Manualul calității

RM - Reprezentantul Managementului

RNC - Raport de neconformitate

FNC - Fișa de neconformitate

## 4. Documente de referință

- MC – 01 – Manualul calității;
- SR EN ISO 9001: 2015 – Sisteme de management al calității - Cerințe;
- SR EN ISO 9000: 2015 - Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular;

## 5 Descrierea procedurii

- 5.1 Toate produsele aprovizionate, depozitate în magazine, se identifică după marcaje și/sau etichete care cuprind ca date de identificare următoarele: denumirea și codul, calitatea sau tipul produsului, cantitatea, standardul, lotul, termenul de garanție, furnizorul.
- 5.2 De asemenea, produsele aprovizionate și depistate ca fiind neconforme se identifică și după eticheta: «PRODUS NECONFORM», aplicată de personalul care a efectuat inspecția acestor produse.
- 5.3 Identificarea și trasabilitatea serviciilor prestate de IML IAȘI se realizează prin Secretariatul General al IML Iași, prin Cabinetul de Consultații, prin Secretariatul Laboratorului de Prosectură și prin înregistrările specifice fiecărui Laborator/ Compartiment/ Comisie IML IAȘI. Pe baza sistemului de identificare unică a fiecărui caz aplicat de IML IAȘI, se poate identifica stadiul realizării serviciului solicitat, în raport cu cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul realizării serviciului.
- 5.4 Pentru o identificare adecvată a serviciului solicitat s-a întocmit „Lista activităților IML IAȘI” cod POQ-06F1, în care sunt precizate categoriile

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-07</b>
	<b>IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>4/6</b>
		Exemplar:	

- de activități care pot face obiectul solicitării clientului, cu descrierea expertizelor adiacente acestor activități.
- 5.5 Prin „Lista activităților IML IAȘI” cod POQ-06F1, pentru fiecare categorie de activități a fost stabilit un indicativ care este atribuit solicitării clientului încă de la luarea acesteia în evidență de Secretariatul general IML Iași/ Secretariatul Laboratorului de Prosectură/ Cabinetul de Consultații și care însoțește lucrarea pe toată durata procesului de prestare a serviciului.
- 5.6 „Lista activităților IML IAȘI” cod POQ-06F1 conține: categoria de activități, indicativul, subdiviziuni ale acelei categorii de activități, descrierea obiectivului expertizei.
- 5.7 Înregistrarea solicitărilor se face pe tipuri de servicii prestate, în registre speciale, gestionate de Secretariatul general IML Iași/ Secretariatul Laboratorului de Prosectură/ Cabinetul de Consultații, precum și de fiecare Laborator/ Compartiment/ Comisie IML IAȘI, după cum urmează:
- 5.7.1 Evidența tuturor solicitărilor (cu excepția celor corespunzătoare activităților cu indicativ A2), precum și a corespondenței IML IAȘI, este ținută de Secretariatul General al IML Iași/ Secretariatul Laboratorului de Prosectură în Registrul electronic documente cod PS-01R1.
- 5.7.2 Evidența tuturor solicitărilor care se încadrează pe activități cu indicativ A2 este ținută în „Registrul Certificate” cod POI – A2-D R1.
- 5.7.2.1 Totodată, la nivelul fiecărui laborator/ compartiment, există registre specifice în care sunt înregistrate solicitările care vizează serviciile prestate de respectivul laborator/ compartiment.
- 5.8 Persoanele care au efectuat prestarea de serviciu se identifică astfel:
- 5.8.1 Medicii, biologii, biochimiștii, chimiștii, farmaciștii - prin parafă.
- 5.8.2 Prin înregistrarea în registrele specifice de evidență a solicitărilor, care sunt menținute la nivelul fiecărui laborator/ compartiment/ comisie, a numelui persoanei/ persoanelor care au efectuat serviciul solicitat;
- 5.8.3 Prin înregistrarea numelui și a semnăturii pe produsele rezultate în urma prestării serviciilor IML IAȘI (rapoarte de expertiză medico-legală, certificate medico-legale, buletine de analiză, avize medico-legale etc), întocmite cu ocazia efectuării expertizelor.
- 5.9 Produsele rezultate în urma prestării serviciilor IML IAȘI (rapoarte de expertiză medico-legală, certificate medico-legale, buletine de analiză, avize medico-legal etc) se identifică prin cod, alocat conform procedurilor operaționale specifice.
- 5.10 Pentru produsele rezultate în urma prestării serviciilor IML IAȘI și declarate neconforme, evidența acestora se face în „Registrul de evidență a RNC și FNC” cod PS-04F2 și prin aplicarea înscrisului „ANULAT”.

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-07</b>
	<b>IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>5/6</b>
		Exemplar:	

5.11 Probele/ corpurile delict/ cadavrele se identifică în mod unic la nivelul fiecărui laborator prin aplicarea de etichete specifice, care cuprind informații esențiale necesare bunei desfășurări a expertizei în cauză. Modalitatea de identificare pentru fiecare probă/ corp delict/ cadavru este descrisă în detaliu în procedurile operaționale specifice fiecărui tip de expertiză. La identificarea probelor/ corpurilor delict/ cadavrelor se are în vedere să nu existe riscul ca acestea să poată fi confundate nici fizic, nici atunci când se face referire la ele în înregistrări sau documente. Identificarea aplicată la recepția probelor/ corpurilor delict/ cadavrelor în laborator este păstrată pe toată durata prezenței acestora în laborator.

## **6 Responsabilități**

### **RM**

- prin auditurile efectuate urmărește îndeplinirea cerințelor calității referitoare la identificarea și trasabilitatea produsului/ serviciului;

### **Șef de laborator/ compartiment/ comisie**

- verifică identificarea lucrărilor/ probelor/ corpurilor delict/ cadavrelor, la nivelul laboratorului/ compartimentului/ comisiei IML IAȘI pe care o coordonează;
- verifică respectarea sistemelor de marcare pentru identificare;

### **Personal de specialitate**

- asigură identificarea și trasabilitatea lucrărilor/ probelor/ corpurilor delict/ cadavrelor;
- utilizează corect sistemele de înregistrare și de marcare în vederea identificării lucrărilor/ probelor/ corpurilor delict/ cadavrelor și a persoanelor care au efectuat lucrarea;
- asigură colectarea documentelor referitoare la trasabilitatea serviciului;

### **Secretariatul General al IML Iași/ Secretariatul Laboratorului de Prosectură/ Cabinetul de Consultații:**

- asigură identificarea lucrărilor prin înregistrarea acestora în registrele pe care le gestionează

### **Persoană desemnată din cadrul fiecărui laborator/compartiment/ comisie:**

- asigură identificarea lucrărilor/ probelor/ corpurilor delict/ cadavrelor prin înregistrarea acestora în registrele pe care le gestionează

### **Magaziner:**

- asigură identificarea produselor depozitate în magazie;
- asigură respectarea sistemelor de marcare pentru identificarea produselor.

## **7 Înregistrări. Formulare**

- 7.1 Registrul electronic documente cod PS-01R1
- 7.2 Registrul Certificate cod POI – A2-D R1
- 7.3 Lista activităților IML IAȘI cod POQ-06F1
- 7.4 Registrul de evidență a RNC și FNC cod PS-04F2

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-07</b>
	<b>IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>6/6</b>
		Exemplar:	


## **8 Anexe**

Nu este cazul.

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-08</b>
	<b>PROPRIETATEA CLIENTULUI</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>1/10</b>
		Exemplar:	

## PROPRIETATEA CLIENTULUI

**COD: POQ-08**

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
<b>ELABORAT</b>	Prof. dr. Calin SCRIPCARU	RM	03.01.2023	
<b>VERIFICAT ȘI APROBAT</b>	Prof. dr. Diana BULGARU ILIESCU	DIRECTOR	03.01.2023	

Expertize, examinări, constatări, examene de laborator și alte lucrări medico-legale asupra persoanelor în viață, cadavrelor, produselor biologice și corpurilor delictive, precum și efectuarea de expertize medico-legale psihiatrice și de cercetare a filiației

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-08</b>
	<b>PROPRIETATEA CLIENTULUI</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>2/10</b>
		Exemplar:	

## Cuprins

1	Pagina de gardă
2	Cuprins
3	Scop
4	Domeniu de aplicare
5	Definiții și abrevieri
6	Documente de referință
7	Descrierea activității sau procesului
8	Responsabilități
9	Înregistrări
10	Anexe
11	Diagrama flux
12	Formular de evidență a modificărilor
13	Formular de analiză a procedurii
14	Formularul de distribuire/ difuzare

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-08</b>
	<b>PROPRIETATEA CLIENTULUI</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>3/10</b>
		Exemplar:	

## 1. Scop

Prezenta procedură are ca scop stabilirea unui mod unitar și documentat pentru protejarea proprietății clientului pe perioada în care aceasta se află sub controlul IML IAȘI sau este utilizată de IML IAȘI.

## 2. Domeniu de aplicare

Prevederile prezentei proceduri se aplică în activitatea de primire, păstrare și manipulare a proprietății clientului în conformitate cu cerințele sistemului de management al calității adoptat.

## 3. Definiții și abrevieri

### 3.1 Definiții

Pentru scopurile acestei proceduri se aplică definițiile din Standardul Internațional SR EN ISO 9000:2015 – „Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular”.

### 3.2 Abrevieri

IML IAȘI - Institutul de Medicină Legală Iași  
MC – Manualul calității  
RM - Reprezentantul Managementului

## 4. Documente de referință

- MC-01 – Manualul calității
- SR EN ISO 9001: 2015 « Sisteme de management al calității – Cerințe»
- SR EN ISO 9000: 2015 „Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular»
- Procedura operațională „Arhivarea documentelor” cod POQ-18
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/ managerial și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare
- Ordinul SGG nr. 600 din 20.04.2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice
- Lista activităților IML IAȘI cod POQ-06F1

## 5 Descrierea procedurii

5.1 Pentru prestarea serviciilor sale, IML IAȘI primește de la client:

- documentația specifică serviciului ce urmează a fi prestat (documentație medicală, dosarul cauzei penale/ civile în care se solicită expertiză medico-legală etc.);
- probe biologice și corpuri delictive care fac obiectul expertizelor solicitate (sânge, fragment de țesuturi sau de organe, tampoane cu diverse secreții recoltate de la persoană sau cadavru, fire de păr, obiecte purtătoare de pete biologice în vederea identificării acestora, cum ar fi: îmbrăcăminte, probe de sol, probe de alimente, probe de băuturi, obiecte de la locul faptei etc.);
- cadavre.

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-08</b>
	<b>PROPRIETATEA CLIENTULUI</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>4/10</b>
		Exemplar:	

- 5.2 În toate cazurile, proprietatea clientului este înregistrată concomitent cu solicitarea acestuia, pentru o identificare facilă a acestuia folosindu-se același număr de înregistrare acordat pe indicativul corespunzător serviciului IML IAȘI solicitat (conform "Listei activităților IML IAȘI" cod POQ-06F1).
- 5.3 La recepția proprietății clientului, se consemnează fie direct pe solicitarea acestuia, fie în registre de evidență speciale, orice neconcordanță între obiectele predate și cele descrise în solicitare.
- 5.4 De asemenea, atunci când obiectele predate prezintă grave abateri de la condițiile normale sau specificate de metodele de lucru, se consemnează acest lucru, atât la recepția acestora, cât și pe produsul rezultat în urma prestării serviciului solicitat (rapoarte de expertiză medico-legală, certificate medico-legale, buletine de analiză, avize medico-legal etc.).
- 5.5 După înregistrare, proprietatea clientului este predată echipei/ persoanei căreia i-a fost repartizată executarea serviciului solicitat. Până la finalizarea serviciului solicitat, proprietatea clientului este păstrată și se află sub supravegherea directă a echipei/ persoanei căreia i-a fost repartizată efectuarea acestuia și a șefului ierarhic superior, pentru a preveni accesul nepermis și pentru a o proteja împotriva modificărilor neautorizate.
- 5.6 După finalizarea prestării de serviciu, la nivelul fiecărui laborator/ compartiment, în funcție de natura sa, proprietatea clientului este fie returnată clientului, fie este conservată și păstrată conform prevederilor legale și ale procedurii operaționale "Păstrarea produsului" cod POQ-09, asigurându-se condiții de păstrare adecvate, funcție de specificul său.
- 5.7 În cazul în care pentru efectuarea expertizei, la adresa de solicitare sunt atașate documente relevante în original, la finalizarea expertizei, o dată cu produsul rezultat în urma prestării serviciului solicitat (rapoarte de expertiză medico-legală, certificate medico-legale, buletine de analiză, avize medico-legal etc.), acestea sunt returnate, după ce în prealabil s-au efectuat fotocopii ale actelor relevante care au stat la baza efectuării expertizei și care se atașează la arhiva lucrării respective.
- 5.8 În toate situațiile, returnarea proprietății clientului se face pe baza dovezii de expediere, fie pe baza semnăturii acestuia sau a delegatului acestuia în registre de evidență speciale sau pe formulare speciale.
- 5.9 În cazul în care este vorba de expertize care au la bază corpuri delictive, rezultatul expertizei nu este eliberat fără ridicarea corpurilor delictive.
- 5.10 Pentru ridicarea probelor biologice/ corpurilor delictive care au făcut obiectul serviciului solicitat, predare acestora se face prin Proces verbal de predare/ primire probe biologice/ corpurile delictive cod POQ-08F1. De asemenea, la predarea actelor necesare declarării decesului, acestea se predau pe bază de semnătură în „Registrul Sala autopsii” cod POI-A3R1.
- 5.11 Pe perioada cât proprietatea clientului se află în custodia IML IAȘI, pentru păstrarea sa se asigură un mediu adecvat pentru a preveni deteriorarea (prin acțiunea factorilor de mediu), distrugerea (foc, inundații) sau pierderea lor.



<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-08</b>
	<b>PROPRIETATEA CLIENTULUI</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>5/10</b>
		Exemplar:	

- 5.12 Dacă proprietatea clientului este pierdută, deteriorată sau inaptă pentru utilizare, se aduce la cunoștință clientului prin adrese oficiale sau se comunică verbal, clientul fiind rugat să semneze de luare la cunoștință.
- 5.13 Totodată, la nivelul fiecărui laborator/ compartiment, prin procedurile operaționale specifice, au fost stabilite reguli pentru a se asigura protecția informațiilor confidențiale și a drepturilor de proprietate ale clienților. Informațiile cu caracter confidențial pot fi furnizate numai în cazul în care pacientul își dă consimțământul explicit sau dacă legea o cere în mod expres.
- 5.14 Prin procedura de sistem "Controlul informațiilor documentate" cod PS-01 au fost de asemenea stabilite reguli în ceea ce privește protecția stocării electronice a datelor.
- 5.15 Eliberarea produsului rezultat în urma prestării serviciului solicitat (rapoarte de expertiză medico-legală, certificate medico-legale, buletine de analiză, avize medico-legal etc.) se face direct clientului sau reprezentantului său legal.
- 5.16 Documentațiile primite de la client (cu excepția documentelor în original care sunt returnate clientului la finalizarea serviciului) sunt menținute în bibliorafturi sau cutii de arhivare identificate corespunzător.
- 5.17 După expirarea termenului de păstrare în arhiva curentă, de 2 ani, proprietatea clientului se arhivează conform procedurii operaționale POQ-18 „Arhivarea documentelor”.

## **6 Responsabilități**

### **6.1 Persoana care recepționează proprietatea clientului**

- verifică dacă există neconcordanțe între obiectele predate și cele descrise în solicitare
- identifică în mod corespunzător proprietatea clientului și asigură păstrarea acesteia în mod corespunzător până la preluarea sa de către persoana/ echipa desemnată pentru executarea serviciului solicitat

### **6.2 Echipa de specialitate/ persoana desemnată pentru executarea expertizei**

- verifică dacă obiectele primite prezintă grave abateri de la condițiile normale sau specificate de metodele de lucru și consemnează acest lucru, atât la recepția acestora, cât și pe produsul rezultat în urma prestării serviciului solicitat (rapoarte de expertiză medico-legală, certificate medico-legale, buletine de analiză, avize medico-legal etc.)
- comunică clientului deficiențele constatate pentru a fi remediate în timp util
- asigură păstrarea datelor cu caracter confidențial
- asigură condiții de păstrare corespunzătoare pentru proprietatea clientului pe perioada executării serviciului solicitat

### **6.3 Șef ierarhic superior**

- verifică dacă sunt asigurate condiții de păstrare corespunzătoare pentru proprietatea clientului pe perioada executării serviciului solicitat
- asigură păstrarea datelor cu caracter confidențial

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-08</b>
	<b>PROPRIETATEA CLIENTULUI</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>6/10</b>
		Exemplar:	

#### **6.4 Responsabil cu arhiva**

- înregistrează și asigură condiții de păstrare corespunzătoare pentru documentațiile primite

#### **7 Înregistrări. Formulare**

7.1. Proces verbal de predare/ primire probe biologice/ corpurile delictu cod POQ-08F1

7.2. Registrul Sala autopsii cod POI-A3R1

#### **8 ANEXE**

8.1 Anexa 1 - Proces verbal de predare/ primire probe biologice/ corpurile delictu cod POQ-08F1

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-08</b>
	<b>PROPRIETATEA CLIENTULUI</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>7/10</b>
		Exemplar:	

**Anexa 1**

cod POQ-08F1 ed. 1, rev. 0

**PROCES DE VERBAL DE PREDARE-PRIMIRE  
PROBE BIOLOGICE/CORPURI DELICTE  
NR...../.....**

Subsemnatul ....., medic legist/.....  
în cadrul IML Iași,

și

Subsemnatul (a) ....., posesor al BI/CI seria .....,  
nr....., CNP ....., în calitate de .....

În baza adresei nr ..... din ..... a  
....., prin care se solicită punerea la dispoziție a  
probelor/corpurilor delictate aferente cazului înregistrat la IML Iași cu  
nr....., am procedat astăzi, primul la predarea, iar cel de-  
al doilea la primirea probelor/ corpurilor delictate menționate anterior și constând  
în:

- .....
- .....
- .....

Probele au fost împachetate și sigilate în prezența reprezentantului  
....., în persoana domnului/doamnei .....,  
legitimată/legitimată cu BI/CI seria ..... nr. .... și având funcția  
de.....

Pentru sigilare a fost aplicat sigiliul nr. ....

În conformitate cu prevederile art. 243 Cod penal, înlăturarea sau distrugerea  
sigiliului constituie infracțiune și se pedepsește conform legii.

Persoana primitoare își asumă obligația custodiei probelor judiciare primite, cu  
respectarea condițiilor de păstrare și conservare specifice, menite să le asigure  
integritatea.

Prezentul proces-verbal a fost întocmit în două exemplare din care un exemplar a  
fost predat o dată cu probele/ corpurile delictate.

Am sigilat și am predat,  
Nume, prenume  
Semnătura

Am asistat la sigilare și am primit,  
Nume, prenume  
Semnătura

Data: .....

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-08</b>
	<b>PROPRIETATEA CLIENTULUI</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>1</b>
		Pag.	<b>8/10</b>
		Exemplar:	

cod PS-01F02



### Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	2	1.11.2017	1	03.01.2023	1-14	Actualizare structură minimală procedură conform OSGG 600/2018	

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-16</b>
	<b>COMUNICARE INTERNĂ</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>1/6</b>
		Exemplar:	

## COMUNICARE INTERNĂ

**COD: POQ-16**

Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
<b>ELABORAT</b>	Carleta TEODORESCU	RM Șef laborator	01.11.2017	
<b>VERIFICAT ȘI APROBAT</b>	Prof. univ. dr. Diana BULGARU ILIESCU	<b>DIRECTOR</b> 	01.11.2017	

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-16</b>
	<b>COMUNICARE INTERNĂ</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>2/6</b>
		Exemplar:	

**SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR PROCEDURII**

Nr. crt	Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
1.	Ediția 2/ revizia 0	x	x	01.11.2017

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-16</b>
	<b>COMUNICARE INTERNĂ</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>3/6</b>
		Exemplar:	

## 1 Scop

Prezenta procedură descrie modul prin care conducerea IML IAȘI a stabilit și implementat un proces eficace și eficient de comunicare a politicii, cerințelor, obiectivelor și realizărilor referitoare la calitate la nivelul IML IAȘI, având ca scop îmbunătățirea performanțelor organizației și implicarea directă a personalului în realizarea obiectivelor calității.

## 2 Domeniu de aplicare

Procedura se aplică în întreaga organizație, pentru toate activitățile aferente procesului de comunicare internă.

## 3 Definiții și abrevieri

### 3.1 Definiții

Se aplică definițiile din:

- SR EN ISO 9000 : 2015 „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”
- **Comunicarea internă** = schimbul de informații între diferite niveluri ierarhice și în cadrul aceluiași nivel, cu scopul de a asigura înțelegerea în organizație și, totodată, îndeplinirea obiectivelor sale.
- **Comunicarea formală** = o formă de comunicare organizațională în care mesajele sunt transmise pe canale prestabilite.
- **Comunicarea informală** = o formă de comunicare organizațională în care informațiile circulă prin canale ce nu se înscriu în sfera relațiilor de subordonare.

### 3.2 Abrevieri

SMC - Sistemul de management al calității  
IML IAȘI - Institutul de Medicină Legală Iași  
MC – Manualul calității  
RM - Reprezentantul Managementului

## 4 Documente de referință

- SR EN ISO 9000:2015 „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”
- SR EN ISO 9001:2015 „Sisteme de management al calității. Cerințe”

## 5 Descrierea procedurii

5.1 IML IAȘI consideră comunicarea internă o componentă fundamentală a managementului organizației. Comunicarea presupune procesarea inteligentă a informațiilor, extragerea esențialului, transmiterea eficientă a mesajului către interlocutor (adaptarea informației la capacitățile de interpretare ale receptorului), preluarea feed-back-ului.

5.2 Pentru a putea împlini misiunea organizației, toți angajații trebuie să cunoască rațiunile pentru care organizația se îndreaptă spre o direcție sau alta, să asimileze spiritul acesteia și să răspundă așteptărilor clienților și

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-16</b>
	<b>COMUNICARE INTERNĂ</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>4/6</b>
		Exemplar:	

partenerilor. În același timp, trebuie să cunoască întregul context organizațional, mediul în care organizația se dezvoltă și specificitățile domeniului său de activitate în general, pentru a se putea comporta în acord cu obiectivele stabilite.

- 5.3 Angajații reprezintă una dintre resursele care pot asigura succesul organizației noastre. De aceea, comunicarea internă constituie o metodă importantă pentru păstrarea coeziunii organizaționale, motivarea angajaților, reducerea fluctuației de personal și, implicit, atingerea obiectivelor organizaționale. Pentru a obține satisfacție, angajații trebuie în primul rând să se simtă acceptați, iar acest lucru presupune un anumit nivel de informare. Pentru organizație avantajul este acela că angajații informați pot să gândească în stilul organizației, pot arăta inițiativă și pot fi implicați în procesul decizional. Colateral, este încurajată munca în echipă și, astfel, efortul depus de angajat poate crește, ca și gradul de responsabilizare.
- 5.4 Comunicarea internă se referă la fluxul de informații din cadrul unei organizații, care permite echipei interne să performeze la cele mai înalte standarde.
- 5.5 Comunicarea internă în cadrul IML IAȘI îmbracă cele două aspecte fundamentale ale comunicării:
- Comunicarea formală (oficială, cu accent pe activitatea curentă și realizată de obicei pe linie ierarhică);
  - Comunicarea informală (spontană și deschisă, cu un conținut mai personal sau general)
- 5.6 În raport cu direcțiile de propagare a fluxurilor informaționale, comunicarea este de mai multe tipuri:
- verticală descendentă;
  - verticală ascendentă;
  - orizontală;
  - oblică.

5.6.1 **Comunicarea verticală descendentă** cuprinde fluxuri de informații (mesaje) generate de managementul de vârf al IML IAȘI și adresate celor de la nivelurile inferioare. Ele se manifestă între șefi și subordonați și se concretizează prin decizii, instrucțiuni, proceduri, memorii oficiale, reglementări interne, norme, rapoarte, etc. În cadrul IML IAȘI, acest tip de comunicare poate fi inițiată de Directorul IML IAȘI sau Șeful Laboratorului de Prosectură și este îndreptată către eșaloanele subordonate. Transmiterea deciziilor și dispozițiilor emise de conducerea IML IAȘI este asigurată de Secretariatul General al IML IAȘI.

5.6.2 **Comunicarea verticală ascendentă** se stabilește între conducere și subordonați, fiind caracterizată de fluxuri de informații orientate „de jos în sus” în cadrul IML IAȘI, pe verticala sistemului de management. Prin intermediul acestor canale de comunicare sunt furnizate informații pentru control și fundamentarea deciziilor. Astfel, angajații transmit informații,



<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-16</b>
	<b>COMUNICARE INTERNĂ</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>5/6</b>
		Exemplar:	

opinii către management, permițând astfel cunoașterea modului în care se realizează sarcinile, asigurând totodată feedback-ul.

5.6.3 **Comunicarea orizontală** apare între persoane care ocupă poziții situate la același nivel ierarhic în sistemul de management, între care există relații organizatorice de cooperare. Acest tip de comunicare este necesar pentru coordonarea diverselor funcții ale instituției.

5.6.4 **Comunicarea oblică** apare de obicei între persoane ce ocupa posturi situate pe niveluri ierarhice diferite, fără ca între acestea să existe relații de autoritate de tip ierarhic.

5.6.5 **Canalele informale de comunicare** se stabilesc în general între persoane din grupurile informale. Acestea sunt formate din angajați care au interese sau afinități comune. Informațiile transferate prin aceste canale sunt neoficiale și au un caracter personal sau general; ele nu sunt verificate.

5.7 **Comunicarea informală** se desfășoară în general prin canale create spontan și merge în paralel cu canalele de comunicare formale.

5.8 Comunicarea internă are în vedere informațiile referitoare la eficacitatea SMC, cum ar fi: angajamentul managementului; politica și obiectivele calității; analizele efectuate de management; responsabilități; rezultatele privind evaluarea satisfacției clientului; date referitoare la măsurarea proceselor; rezultatele auditurilor interne; neconformitățile identificate, tendințe; acțiuni de îmbunătățire, corective și preventive; performanțele în domeniul calității; performanțele generale ale activității organizației.

5.9 Comunicarea poate fi realizată în scris sau verbal.

5.9.1 Situațiile specifice de comunicare orală utilizate în carul IML IAȘI sunt următoarele:

- **Comunicarea față în față** cu o persoană are avantajul că este directă și că permite folosirea tuturor mijloacelor verbale și nonverbale de comunicare. De asemenea poate fi interactivă, permițând ajustarea mesajelor pe parcurs, pe baza feed-back-ului verbal și nonverbal.
- **Comunicarea interpersonală** este importantă în situații de evaluare a performanței și motivare, de transmitere de instrucțiuni, de rezolvare de conflicte, de negociere etc. Comunicarea interpersonală focalizată pe construirea de relații interpersonale este necesară în procesul de îndrumare și sfătuire a angajaților.
- **Comunicarea managerială în grup** are funcțiuni caracteristice cum sunt: ajută la definirea grupului, sprijină procesul de implementare a deciziilor și schimbării. O formă a comunicării în grup este **comunicarea în fața unui auditoriu**; ea are ca scop formarea unei imagini proprii, a grupului sau a organizației.

5.9.2 La utilizarea comunicării în scris, eficiența maximă a mesajului scris este atinsă dacă mesajul posedă următoarele caracteristici: este ușor de citit; este corect; este adecvat direcției de transmitere; este bine gândit.

5.9.3 Înainte de a transmite un mesaj scris emițătorul clarifică următoarele aspecte: dacă este oportună transmiterea mesajului; dacă reacția de

<b>Institutul de Medicină Legală Iași</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Cod:	<b>POQ-16</b>
	<b>COMUNICARE INTERNĂ</b>	Editia:	<b>2</b>
		Revizia:	<b>0</b>
		Pag.	<b>6/6</b>
		Exemplar:	

răspuns este favorabilă; dacă mesajul transmis are șanse să-și atingă scopul.

5.10 Mijloace folosite în comunicarea internă sunt:

5.10.1 pentru comunicarea **verticală descendentă**:

- decizii, note, îndrumări, instrucțiuni;
- instruirii periodice efectuate;
- înregistrările calității, pentru fiecare categorie fiind stabilit cui se distribuie acestea astfel încât datele să fie comunicate angajaților de la toate nivelurile ierarhice implicate;
- utilizarea panourilor de afișaj;
- organizarea de mese rotunde;

5.10.2 pentru comunicarea **verticală ascendentă**:

- rapoarte înaintate către Directorul IML IAȘI;
- note justificative, propuneri, studii;
- cereri, petiții, sesizări.

5.10.3 pentru comunicarea pe orizontală și cea oblică:

- convorbiri directe între angajați de același nivel ierarhic;
- ședințe de lucru;
- întâlniri informale, când este cazul;
- comunicări scrise intercompartimentale.

## **6 Responsabilități**

**6.1 Directorul IML IAȘI** în calitate de emițător inițiază procesul de comunicare pe niveluri ierarhice aflate în subordinea acestuia pentru transmiterea de decizii, dispoziții, note, stabilirea responsabilităților prin mijloace de comunicare prezentate în paragraful 5.2.

**6.2 Șef laborator/ compartiment** preiau informația transmisă de către Directorul IML IAȘI și o difuzează nivelurilor ierarhice aflate în subordinea acestora prin mijloace de comunicare prezentate în paragraful 5.2.

### **6.3 Secretariatul General al IML IAȘI**

Asigură transmiterea deciziilor și dispozițiilor conducerii IML IAȘI către toate persoanele vizate

**6.4 Angajații** preiau în calitate de receptori ai procesului de comunicare, (fiind ultima verigă a acestui proces), mesajul transmis pe nivelurile ierarhice stabilite, fiind cei care realizează feedback-ul (mesajul transmis a fost receptat, înțeles, acceptat, a provocat o reacție).

## **7 Formulare. Înregistrări**

7.1 Registrul electronic documente cod PS-01R1

## **8 Anexe**

Nu este cazul