

CASA JUDETEANĂ DE ASIGURĂRI DE
SĂNĂTATE BUZĂU

COMPARTIMENTUL RELATII PUBLICE

Strategia de comunicare

STRATEGIA DE COMUNICARE

Planul strategic de comunicare prezintă situația actuală și construiește o imagine în viitor, în care instituția tinde să ajungă, prin definirea instrumentelor comunicaționale, și a publicurilor țintă care să includă mesaje cât se poate de clar definite, o planificare în timp realistă și o bugetare eficientă.

CONTEXTUL ACTUAL

În conformitate cu Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare, Casa Județeană de Asigurări de Sănătate Buzău este o instituție publică cu personalitate juridică, cu buget propriu, în subordinea CNAS. CJAS Buzău funcționează pe baza statutului propriu, care respectă prevederile statutului-cadru, aprobat de consiliul de administrație al CNAS.

Principalele atribuții ale CJAS Buzău, sunt următoarele :

- să colecteze contribuțiile la fond pentru persoanele fizice, altele decât cele pentru care colectarea veniturilor se face de către ANAF;
- să administreze bugetul propriu;
- să înregistreze, să actualizeze datele referitoare la asigurați și să le comunice CNAS;
- să elaboreze și să publice raportul anual și planul de activitate pentru anul următor;
- să utilizeze toate demersurile legale pentru a optimiza colectarea contribuțiilor și recuperarea creanțelor restante la contribuții pentru fond;
- să furnizeze gratuit informații, consultanță, asistență în problemele asigurărilor sociale de sănătate și ale serviciilor medicale persoanelor asigurate, angajatorilor și furnizorilor de servicii medicale;
- să administreze bunurile casei de asigurări, conform prevederilor legale;
- să negocieze, să contracteze și să deconteze serviciile medicale contractate cu furnizorii de servicii medicale în condițiile contractului cadru;
- să monitorizeze numărul serviciilor medicale furnizate și nivelul tarifelor acestora;
- să organizeze licitații în vederea contractării unor servicii din pachetul de servicii, pe baza prevederilor contractului cadru;
- să asigure, în calitate de instituție competentă, activitățile de aplicare a documentelor internaționale cu prevederi în domeniul sănătății încheiate de România cu alte state;
- alte atribuții prevăzute de acte normative în domeniul sănătății.

Organele de conducere ale CJAS Buzău sunt consiliul de administrație și președintele director general.

VIZIUNE/ PRINCIPII / OBIECTIVE

- Comunicarea transparentă și eficientă cu asigurații, furnizorii de servicii medicale, medicamente și dispozitive medicale, cu angajatorii – agenți economici, dar și cu proprii angajați.

SCOPUL STRATEGIEI

- Strategia își propune să identifice și să dezvolte un mesaj coerent, specializat pe fiecare din competențele vizate (internă și externă), diseminat publicului într-un timp adecvat. Comunicarea eficientă se bazează pe un ansamblu de „furnizori” și „receptori” în care diferențele dintre cele două componente încep să dispară. De asemenea, aceasta se bazează pe recunoașterea faptului că , pentru a fi eficientă, comunicarea nu trebuie tratată ca o roată „de rezervă”, utilizată doar în situații de instabilitate, ci ca un „volan” care servește drept bază pentru adoptarea deciziilor asumate și informate. Comunicarea are un caracter cooperativ - participativ, și este urmarea a unui proces decizional solid bazat pe dovezi științifice și produce demersuri durabile care îmbunătățesc rezultate pentru domeniul de activitate. Comunicarea eficientă este proactivă, precaută, inventivă, inovatoare, creativă, constructivă, profesională, progresivă, dinamică, autorizată, transparentă și prietenoasă cu tehnologiile informaționale. Cu toate acestea, există mai mulți factori care joacă un rol cheie în acceptarea informațiilor, cum ar fi caracteristicile sociale și culturale. Aspecte legate de gen, generație, limbă, convingeri, credință și educație ce influențează comportamentul mulțimilor. Problemele și atitudinile față de inițiativele de comunicare sunt cruciale pentru îmbunătățirea gradului de conștientizare și, în cele din urmă, a acceptabilității sau a inacceptabilității recomandărilor.

Scopul strategiei de comunicare constă în identificarea direcțiilor principale de acțiune pentru a stabili o comunicare eficientă și efectivă atât în cadrul instituției și cu toate părțile interesate. Strategia de comunicare internă și externă își propune să contribuie la informarea eficientă a publicului țintă extern și intern al CJAS Buzău, prin mesaje corect formulate și diseminate eficient.

- Având în vedere gama foarte largă de activități desfășurate de către CJAS Buzău, care implică o mare varietate de probleme și interese a multitudinilor de grupuri țintă, comunicarea este un instrument foarte important în atingerea obiectivelor propuse de către instituție.
- Obiectivul general al comunicării constă în îmbunătățirea relațiilor de colaborare, atât în cadrul instituției, cât și interinstituționale, prin mărirea transparenței proceselor de diseminare a informațiilor și de luare a deciziilor, astfel încât publicul țintă intern (personalul CJAS Buzău, personalul altor instituții ale statului cu care colaborează) să înțeleagă mai bine acțiunile CJAS Buzău, creând astfel posibilitatea de a contribui la îmbunătățirea și implementarea acestora. Optimizarea comunicării externe este crucială, care poate fi obținută prin crearea unui flux de comunicare intern în care sunt implicați toți angajații CJAS Buzău, în funcție de nivelul ierarhic și responsabilitățile asumate.
- Identificarea, crearea și consolidarea de alianțe strategice, inclusiv între instituție și partenerii săi dar și cu mass-media la diferite niveluri și facilitarea diseminării prompte a informațiilor către public.

OBIECTIVELE STRATEGIEI DE COMUNICARE

În plan intern

- Dezvoltarea unei culturi constituționale solide;
- Creșterea gradului de colaborare între salariații CJAS Buzău;
- Diseminarea în rândul salariaților a informațiilor de pe agenda publică ce au legătură cu activitatea CJAS Buzău.

În plan extern

- Îmbunătățirea imaginii publice a CJAS Buzău;
- Asigurarea transparenței prin publicarea și transmiterea mesajelor sau a informațiilor de interes public în timp util;
- Creșterea gradului de încredere a opiniei publice în activitatea CJAS Buzău.

OBIECTIVE SPECIFICE

a) Comunicare externă

- Să informăm corect și constant publicul larg despre rolul, semnificația și rezultatele scontate/obținute;
- Să creeze și să mențină un grad ridicat de încredere în rândul publicului general și al potențialilor beneficiari în transparența și corectitudinea activităților desfășurate de către CJAS Buzău;
- Să comunice, folosind o terminologie accesibilă tuturor;
- Să informeze constant și corect toate grupurile țintă despre activitățile desfășurate, serviciile publice oferite de care aceștia pot să beneficieze prin intermediul CJAS Buzău.

b) Comunicare internă

- Să creeze și să îmbunătățească în mod continuu mecanismul de coordonare a activităților de comunicare;
- Să sprijine o mai bună înțelegere a rolului CJAS Buzău la nivel instituțional și a cunoașterii la nivel individual;
- Să creeze un sistem intern de informare eficient comun tuturor departamentelor din cadrul CJAS Buzău.

Grupurile țintă pentru activitățile de comunicare

Actori implicați – persoane fizice și juridice, profesioniștii din domeniul sănătății, diferite organizații și autorități.

- reprezentanți ai mediului de afaceri;
- reprezentanți ai mediului academic și universitar;
- autorități publice centrale și locale;
- reprezentanți ai societății civile;
- Politicieni - factorii de decizie.

Publicul larg:

- populația
- liderii și formatorii de opinie

Potențialii beneficiari:

- administrația publică;
- mediul de afaceri;
- organizațiile non-guvernamentale (ONG);
- mediul academic/ universitar/ de cercetare.

Publicul intern (din instituție):

- angajații din cadrul CJAS Buzău și din celelalte instituții implicate (DSP, CNAS)

Media

- Audio-vizuală (TV, radio, Internet);
- Scrisă (la nivel național, regional, local).

CANALE DE COMUNICARE

Comunicarea directă se va face prin organizarea unor evenimente de informare publică la care să fie invitați atât reprezentanți ai autorităților centrale și locale, cât și ai organizațiilor neguvernamentale, reprezentanți ai mass-media. Scopul acestor evenimente este acela de a prezenta participanților stadiul derulării proiectelor și strategiilor proprii ale CJAS Buzău.

Comunicarea prin mijloace electronice urmărește informarea rapidă a tuturor celor interesați de informații privind proiectele CJAS Buzău. În acest sens, vom avea în vedere actualizarea websit-ului <http://www.casan.ro/casbz/> .

Comunicatele de presă pentru informarea publicului larg - se vor emite la ori de câte ori este necesar.

De asemenea, în anumite situații, când intervin schimbări majore în activitățile derulate de către CJAS Buzău se vor organiza **conferințe de presă** pentru informarea publicului asupra acestor schimbări.

MONITORIZAREA ACTIVITĂȚII DE INFORMARE ȘI RELAȚII PUBLICE

EVALUAREA STRATEGIEI DE COMUNICARE

- **Rapoarte de activitate**
- **Rapoarte semestriale si anuale de evaluare a activității de comunicare**
 - Date si informații privind activitatea de distribuire a informațiilor de interes public;
 - Statistici (raportari) privind referirea cantitativă și calitativă a acțiunilor în mass-media;
 - Numărul comunicatelor de presă difuzate spre publicare în mass-media.