



ClnMED

Institut za lijekove
i medicinska sredstva Crne Gore

**KOMUNIKACIONI
AKCIONI PLAN
2022 – 2026**

Podgorica, 8. jun 2022.



SADRŽAJ

Uvod.....	4
Zainteresovane strane.....	4
Ključne poruke.....	5
Komunikacioni kanali, alati i aktivnosti	5
Odgovornost za sprovođenje.....	6
Evaluacija efikasnosti komunikacionih aktivnosti i percepcije javnosti.....	6
Komunikacioni ciljevi.....	6
Preduslovi	6
Komunikacioni akcioni plan za 2022-2026	7

Uvod

Institut za lijekove i medicinska sredstva Crne Gore (CInMED) obavlja poslove informisanja i obezbjeđivanja edukacije o lijekovima i medicinskim sredstvima u skladu sa Zakonom o lijekovima („Službeni list Crne Gore“, br. 80/20) i Zakonom o medicinskim sredstvima („Službeni list Crne Gore“, br. 24/19). CInMED je, kao organ javne vlasti, dužan da obezbijedi pristup informacijama na način i pod uslovima propisanim crnogorskim propisima koji definišu slobodan pristup informacijama.

U oblasti od interesa za javno zdravlje, cilj CInMED je da opštoj javnosti i drugim zainteresovanim stranama obezbijedi informacije o bezbjednosti, kvalitetu i efikasnosti lijekova i medicinskih sredstava. Kako bi postigao ovaj cilj, CInMED blagovremeno i efikasno prenosi poruke o koristima i rizicima u vezi sa primjenom lijekova i medicinskih sredstava, kao i sve druge relevantne informacije iz djelokruga svog rada.

CInMED kontinuirano nastoji da održi i unaprijedi odnose sa svojim zainteresovanim stranama.

U svojoj komunikaciji, CInMED koristi jednostavni jezik kako bi poruke koje pruža bile jasne, dosljedne, objektivne i lako razumljive. Dodatno, CInMED podstiče dvosmjernu komunikaciju i angažovanje svojih zainteresovanih strana.

CInMED je svjestan da samo pravilnim izborom komunikacionih kanala informacije o rizicima u vezi sa primjenom lijekova i medicinskih sredstava mogu blagovremeno i adekvatno biti dostavljene zdravstvenim radnicima i široj javnosti.

Osim toga, Institut će nastaviti da prati najnoviju politiku transparentnosti, imajući u vidu da se standardi transparentnosti stalno povećavaju. Dodatno, u cilju kontinuiranog unapređenja u olakšavanju pristupa informacijama za određene grupe zainteresovanih strana, biće izmijenjen portal Instituta.

Zainteresovane strane

Zainteresovane strane CInMED su u fokusu njegovog interesovanja i komunikacija sa njima je od ključnog značaja za CInMED.

Spoljne zainteresovane strane CInMED su opšta javnost, pacijenti, zdravstveni radnici, predstavnici farmaceutske industrije i industrije medicinskih sredstava, druga nadležna tijela za lijekove i medicinska sredstva, predstavnici medija i akademske zajednice.

Unutrašnje zainteresovane strane CInMED su njegovi zaposleni.

CInMED kontinuirano radi na prepoznavanju interesa, mišljenja, očekivanja, znanja i potreba svojih zainteresovanih strana i postupa u skladu sa njima.

Ključne poruke

- CInMED štiti i unapređuje javno zdravlje.
- CInMED je nezavisan nadležni organ koji svoje zadatke obavlja odgovorno i profesionalno.
- CInMED blisko surađuje sa drugim nadležnim organima, kako bi obezbijedio dosljednu komunikaciju.
- CInMED pruža svojim zainteresovanim stranama nezavisne, naučno zasnovane informacije o lijekovima i medicinskim sredstvima.
- CInMED ima više od 10 godina iskustva u obezbjeđivanju efikasnosti i bezbjednosti lijekova i medicinskih sredstava u Crnoj Gori.

Komunikacioni kanali, alati i aktivnosti

Da bi ispunio svoje komunikacione ciljeve, CInMED koristi različite komunikacione kanale, alate i sprovodi različite aktivnosti. Portal CInMED (www.cinmed.me) se koristi kao primarni kanal za saopštavanje relevantnih informacija iz djelokruga rada opštoj javnosti i drugim spoljnim zainteresovanim stranama.

Pored portala, u komunikaciji sa svojim spoljnim zainteresovanim stranama CInMED koristi dodatne alate i aktivnosti, a to su:

- redovno odgovaranje na upite
- organizovanje događaja (predavanja, seminari, radionice, konferencije, itd.)
- slanje newsletter-a
- izdavanje publikacija (godišnji izvještaji o aktivnostima, brošure, leci, itd.)
- sprovođenje medijskih aktivnosti (saopštenja za medije, konferencije za štampu, izjave za medije, intervjui, itd.)
- sprovođenje kampanja javnog obrazovanja
- saradnja sa zdravstvenim radnicima i organizacijama pacijenata
- oglašavanje.

Internom komunikacijom se upravlja kroz različite komunikacione kanale, alate i aktivnosti, koje uključuju intranet, portal CInMED, elektronsku poštu, telefon, omogućujući pristup dokumentima koji se odnose na rad CInMED (strateški planovi, izvještaji, zapisnici sa sastanaka, itd.), redovni sastanci licem u lice sa šefovima odjeljenja i sektora, redovna team-building okupljanja, itd.

CInMED nastoji da kontinuirano razvija najadekvatnije komunikacione alate za svaku od grupa među zainteresovanim stranama i da izgrađuje doživljaj sebe kao efikasnog regulatornog organa koji je nezavisan u donošenju odluka i pouzdan izvor informacija za svoje zainteresovane strane. CInMED će uspostaviti nove načine komunikacije i održavati one koji su već dobro uspostavljeni. Uvođenje redovnih sastanaka zainteresovanih strana i izmjene portala biće dio ovih aktivnosti.

Odgovornost za sprovođenje

Kabinet direktora CInMED, zajedno sa direktorom CInMED i rukovodiocima svih jedinica u CInMED, biće odgovoran za sprovođenje Komunikacionog akcionog plana.

Evaluacija efikasnosti komunikacionih aktivnosti i percepcije javnosti

Efikasnost komunikacionih aktivnosti i percepcija javnosti o radu CInMED kontinuirano se prate i vrednuju putem sistematskog praćenja objava u medijima, njihovih analiza, kao i analiza komentara i sugestija dobijenih od zainteresovanih strana CInMED.

Povratne informacije dobijene putem online ankete o zadovoljstvu klijenata, upita, zvaničnih žalbi, sastanaka sa zainteresovanim stranama i drugih mehanizama koriste se za poboljšanje procesa rada CInMED.

Komunikacioni ciljevi

U skladu sa Strategijom razvoja CInMED 2022-2026, među pet strateških ciljeva su ostvarivanje značajne uloge u zaštiti javnog zdravlja i unapređenje saradnje na nacionalnom i međunarodnom nivou, što uključuje pružanje transparentne, relevantne i pravovremene komunikacije sa pacijentima, širom javnošću i zdravstvenim radnicima.

Specifični ciljevi povezani sa ostvarivanjem ovog strateškog opšteg cilja su sljedeći:

- Brza komunikacija usmjerena ka javnosti o pitanjima bezbjednosti, efikasnosti i kvaliteta
- Povećanje transparentnosti u funkcionisanju CInMED
- Podsticanje učestvovanja udruženja pacijenata, organizacija zdravstvenih radnika i javnosti u aktivnostima CInMED
- Obezbjedivanje percepcije javnosti i zainteresovanih strana o CInMED kao efikasnoj, nezavisnoj i pouzdanoj regulatornoj instituciji.

Preduslovi

- Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana
- Centralizacija procesa odnosa s javnošću/imenovanje portparola
- Uspostavljanje komunikacionih tokova u CInMED
- Obuka u oblasti komunikacija i odnosa sa javnošću
- Izmjena CInMED portala
- Portal koji nesmetano funkcioniše i upotreba više komunikacionih kanala

Komunikacioni akcioni plan za 2022-2026

Cilj	Aktivnosti	Komunikacioni kanali i alati	Ciljna grupa	Odgovornost za sprovođenje	Trajanje	Evaluacija/indikatori
Brza komunikacija usmjerena ka javnosti o pitanjima bezbjednosti, efikasnosti i kvaliteta	Blagovremeno dostaviti javnosti informacije o bezbjednosti, efikasnosti i kvalitetu	Portal/saopštenja Radio, televizija, štampa, novinski portali/saopštenja za javnost, konferencije za štampu, izjave, izvještaji Telefon, e-mail/odgovori na upite građana	Sve zainteresovane strane	Rukovodioci: Centra za odobravanje lijekova, Centra za procjenu kvaliteta, bezbjednosti i efikasnosti lijekova, Centra za promet i bezbjednu primjenu lijekova, Centra za medicinska sredstva, Laboratorije, Odjeljenja za pravne poslove i ljudske resurse, u saradnji sa Kabinetom direktora	Neprekidno	Broj korišćenih komunikacionih alata Praćenje medija
	Ispitati stavove zainteresovanih strana o adekvatnosti i komunikacionoj politici	Portal/anketa namijenjena zainteresovanim stranama	Sve zainteresovane strane	Rukovodioci: Centra za odobravanje lijekova, Centra za procjenu kvaliteta, bezbjednosti i efikasnosti lijekova, Centra za promet i bezbjednu primjenu lijekova, Centra za medicinska sredstva, Laboratorije, Odjeljenja za pravne poslove i ljudske resurse, u saradnji sa Kabinetom direktora	Neprekidno	Prikupljene povratne informacije
Povećati transparentnost u funkcionisanju CInMED	Objaviti zapisnike, CV i izjave o odsustvu konflikta interesa za članove CInMED komisija	Portal/dokumenti	Sve zainteresovane strane	Direktor CInMED, rukovodioci svih organizacionih jedinica, Kabinet direktora	Neprekidno	Objavljeni dokumenti
	Objaviti sve relevantne odobrene obrazovne materijale namijenjene	Portal/odobreni edukativni materijal	Zdravstveni radnici i pacijenti	Direktor CInMED, rukovodioci svih organizacionih jedinica, kabinet direktora	Neprekidno	Objavljen odobreni edukativni materijal

	zdravstvenim radnicima i pacijentima					
	Ispitati stavove zainteresovanih strana o transparentnosti portala	Portal/anketa namijenjena zainteresovanim stranama	Sve zainteresovane strane	Direktor CInMED, rukovodioci svih organizacionih jedinica, Kabinet direktora	Neprekidno	Prikupljene povratne informacije
Podsticanje učestvovanja udruženja pacijenata, organizacija zdravstvenih radnika i javnosti u aktivnostima CInMED	Analizirati modele uključivanja pacijenata i šire javnosti drugih regulatornih i državnih agencija i implementirati plan za dublje uključivanje pacijenata u regulatorne aktivnosti CInMED		Udruženja pacijenata, organizacije zdravstvenih radnika i šira javnost	Kabinet direktora		
	Poboljšati saradnju sa udruženjima pacijenata i organizacijama zdravstvenih radnika	Portal/saopštenja Telefon, e-mail/odgovori na upite koje primaju udruženja pacijenata i organizacije zdravstvenih radnika Konferencije, događaji i radionice/predavanja, poster	Udruženja pacijenata, organizacije zdravstvenih radnika i šira javnost	Kabinet direktora	Neprekidno	Broj organizovanih konferencija, događaja i radionica Broj održanih predavanja i prikazanih postera
	Ojačati mogućnosti uključivanja javnosti putem novih medija	Portal, društvene mreže/ kampanje (MedSafetyWeek)	Udruženja pacijenata, organizacije zdravstvenih radnika i šira javnost	Kabinet direktora	Neprekidno	Broj kampanja Statistika kampanje

Obezbeđivanje percepcije javnosti i zainteresovanih strana o CInMED kao efikasnoj, nezavisnoj i pouzdanoj regulatornoj instituciji	Učestvovati u nacionalnim i regionalnim, zdravstvenim, online i specijalizovanim medijima u vezi sa temama koje se tiču bezbjednosti, efikasnosti i kvaliteta lijekova i medicinskih sredstava	Portal/saopštenja Radio, televizija, štampa, novinski portali/saopštenja za javnost, konferencije za štampu, izjave, izvještaji Telefon, e-mail/odgovori na upite građana	Udruženja pacijenata, organizacije zdravstvenih radnika i šira javnost	Kabinet direktora	Neprekidno	Broj korišćenih komunikacionih alata Praćenje medija
	Dostaviti informacije o relevantnim aktivnostima kreatorima javnog mnjenja	Portal/saopštenja Radio, televizija, štampa, novinski portali/saopštenja za javnost, konferencije za štampu, izjave, izvještaji Telefon, e-mail/odgovori na upite građana	Udruženja pacijenata, organizacije zdravstvenih radnika i šira javnost	Kabinet direktora	Neprekidno	Broj korišćenih komunikacionih alata Praćenje medija

KONTAKT

Institut za lijekove i medicinska sredstva Crne Gore

Adresa: Bul. Ivana Crnojevića 64a, 81000 Podgorica

tel: + 382 (0) 20 310 280; + 382 (0) 20 310 281; + 382 (0) 20 310 580

fax: + 382 (0) 20 310 581

www.cinmed.me



