	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/11/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 1/6
POLÍTICA	COMUNICAÇÃO HPD-DTH-PL-03	

1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes referente a comunicação institucional.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. USUÁRIOS E FAMILIARES

Ter acesso às informações sobre o funcionamento do Hospital Porto Dias (HPD) e aos dados referentes ao seu tratamento.

2.2. GOVERNANÇA, GERENTES, COORDENADORES E DEMAIS COLABORADORES DA INSTITUIÇÃO

Repassar informações claras e acessíveis para pacientes, familiares/acompanhantes, governo, mídia e sociedade em geral, conforme nível hierárquico.

2.3. GOVERNO, MÍDIA E SOCIEDADE EM GERAL


Receber as informações repassadas pelos canais de comunicação externa oficiais do Hospital.

3. DIRETRIZES

3.1. O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO DO HOSPITAL PORTO DIAS OBJETIVA

- Seguir uma identidade única de comunicação do Hospital, além de orientar as lideranças no cumprimento das ações de divulgação institucional;
- Conscientizar a todos sobre o papel da estratégia de comunicação na construção da boa imagem do Hospital;
- Assegurar a transparência nas informações relativas à implementação da estratégia de comunicação em todos os níveis do Hospital;

Elaboração e Revisão: Graciete Correa Gerente de Gente e Gestão	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/11/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 2/6
POLÍTICA	COMUNICAÇÃO HPD-DTH-PL-03	

- Integrar a comunicação efetiva em todos os processos do Hospital entre os stakeholders para que as informações tenham destaque em todos os processos e para que o referencial estratégico seja repassado e entendido por todos;
- Ampliar canais externos de comunicação, para que o Hospital em suas ações e estruturas seja conhecido pelos clientes, de forma a garantir a visibilidade dos resultados estratégicos.
- Reforçar, em todas as comunicações, os valores institucionais: atenção aos detalhes, foco em resultados, humanização, paixão em cuidar, respeito à vida segurança na assistência e sustentabilidade.
- Assegurar o controle das mensagens que serão transmitidas a todos os públicos (interno e externo) do Hospital, especialmente quando se tratar de temas sensíveis, tais mensagens deverão ser feitas com a participação do Time de Comunicação. Composto pelas Diretorias Clínica, Técnica Hospitalar, Assessorias de Qualidade, Marketing, Jurídica e de Gestão de Pessoas, Ouvidoria e Gerente de Tecnologia da Informação (TI), o time tem sob sua responsabilidade, decidir as ferramentas a serem utilizadas, tais como sites, jornais, boletins, folders, divulgação em mídias sociais, assim como do conteúdo da informação veiculada, a fim de manter a qualidade e segurança da informação.
- Utilizar os canais adequados para cada tipo de mensagem e para cada público;
- Fortalecer as estratégias de feedback para medir a efetividade da comunicação entre as partes interessadas;

Elaboração e Revisão: Graciete Correa Gerente de Gente e Gestão	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/11/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 3/6
POLÍTICA	COMUNICAÇÃO HPD-DTH-PL-03	

- Construir relacionamentos institucionais consistentes junto aos seus públicos, por meio de processos estruturados de diálogo.

3.2. ESTRATÉGIAS PARA A COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

- Criar e manter uma comunicação dinâmica e educativa para o público interno, capaz de motivá-lo e comprometê-lo com os objetivos estratégicos do Hospital;
- Apoiar as áreas internas no desenvolvimento de ações de comunicação.
- Sensibilizar os empregados para os temas de interesse da Instituição, visando consolidar a percepção interna da marca;
- Gerar uma comunicação eficaz a partir do corpo gerencial, em função da sua importância como agente de transformação;
- Propor soluções para as áreas sensíveis em que a comunicação possa mitigar possíveis impactos da ação institucional;
- Fortalecer a imagem institucional de eventos promovidos e/ou patrocinados pelo Hospital.
- Comitê Gestor: implantado inicialmente com o nome de “Comitê Covid” durante o pico da pandemia causada pelo Covid-19 em fevereiro de 2020, trata-se da reunião diária presidida pelo Diretor Técnico Hospitalar e Diretor Clínico com o objetivo de identificar e avaliar diariamente situações que necessitem de diretrizes e respostas rápidas e efetivas às necessidades ou limitações estruturais e não-estruturais do HPD, a fim de assegurar a comunicação efetiva em todos os níveis institucionais. Além dos diretores participam do Comitê: gerentes administrativos e assistenciais, coordenadores médicos e de enfermagem das unidades assistenciais,

Elaboração e Revisão: Graciete Correa Gerente de Gente e Gestão	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/11/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 4/6
POLÍTICA	COMUNICAÇÃO HPD-DTH-PL-03	

gestores das unidades de apoio e assessoriais da Qualidade, de Gestão de Pessoas e Jurídica.

3.2.1. Canais para comunicação interna

- Intranet e e-mail institucional;
- Sistema de comunicação interna via sistema Tasy;
- Sistema de notificação da Qualidade para comunicação de não conformidades, eventos adversos e sentinela;
- Oficinas de aprendizagem para discussão e apresentação de melhorias decorrentes de eventos adversos;
- Canal do colaborador: o que se refere ao atendimento de demandas específicas dos colaboradores, temos a área do “Canal do colaborador” que é gerenciado pela gestão de pessoas de forma a favorecer a aproximação dos mesmos com a Instituição possibilitando espaço de escuta, acolhimento e resolução de conflitos.
- Interações entre os processos;
- Fóruns e registros para transferência de informação: rounds de segurança e multiprofissionais, transferência interna (SBAR), passagem de plantão, plano terapêutico, comunicação de resultado crítico, entre outros;
- Solicitação via sistema Tasy para ordens de serviços (OS) para a Infraestrutura, Engenharia Clínica e Suporte de Tecnologia da Informação;
- Boletim médico e de enfermagem para acompanhantes e familiares de pacientes internados;
- Educação de pacientes, acompanhantes e familiares por meio do guia de internação e orientações sobre riscos assistenciais;

Elaboração e Revisão: Graciete Correa Gerente de Gente e Gestão	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/11/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 5/6
POLÍTICA	COMUNICAÇÃO HPD-DTH-PL-03	

- A ouvidoria também funciona como canal de contato para que, o paciente, acompanhantes e familiares, durante a internação hospitalar, possam expressar elogios, queixas e sugestões. Após resolução das manifestações realizadas A ouvidoria realiza o retorno para pacientes, acompanhantes e familiares.
- Pesquisa de satisfação do paciente;

3.2.2. Canais para Comunicação Externa

- A ouvidoria também funciona como canal de contato para que, após a alta hospitalar, o paciente, acompanhantes e familiares possam expressar elogios, queixas e sugestões. Após resolução das manifestações realizadas ouvidoria realiza o retorno para pacientes, acompanhantes e familiares.
- A assessoria de marketing desenvolve as estratégias publicitárias via redes sociais para veicular a mensagem do HPD, visando ampliar o posicionamento da marca e reorientar a percepção da reputação corporativa.
- Coordenar a produção e atualização da identidade visual do Hospital.
- Organizar, promover, acompanhar e avaliar os eventos externos, ações promocionais que possam contribuir para a reputação da Instituição, sempre observando o uso do espaço público.

3.2.3. Processo de comunicação de notícias difíceis

Considerando que a comunicação é um processo que envolve uma troca de informações e utiliza sistemas simbólicos como suporte para este fim, definir que a comunicação de notícias difíceis é caracterizada por informações que influenciam ou influenciarão negativamente na perspectiva de futuro, no domínio cognitivo,

Elaboração e Revisão: Graciete Correa Gerente de Gente e Gestão	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/11/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 6/6
POLÍTICA	COMUNICAÇÃO HPD-DTH-PL-03	

emocional comportamental e espiritual ou ainda que modificam ou modificarão a dinâmica familiar do paciente.

Para tal situações no Hopsital é adotado pelo corpo clínico, assessorado pelo serviço de psicologia, o método SPIKE para comunicar aos pacientes e familiares notícias difíceis. O método é seguido conforme etapas descritas abaixo:

1ª Etapa – Planejamento da entrevista (S-Setting), auto-avaliação (auto-percepção do estado de ânimo), preparar-se (rever prontuário e opções priorizando pontos essenciais desta consulta, condutas que precisa definir), buscar privacidade (local, conforto e atenção plena), conexão com o paciente (contato visual, o toque), ajustar o tempo (sem interrupções – e caso necessário, deve ser informado tal necessidade logo no início da conversa) e por último o envolvimento de pessoas importantes no cuidado do paciente (um ou dois representantes).

2º Etapa - Percepção (P-Perception), avaliar a percepção do paciente, antes de falar, quais as suas expectativas. Assim, é possível entender a percepção do paciente, corrigir possíveis ideias incorretas e moldar a notícia para a compreensão do mesmo.

3º Etapa - Convite (I - Invitation), obtendo o convite do paciente, quando o paciente explicita a vontade de saber sobre tudo, o corpo clínico recebe a “autorização” para falar sobre a verdadeira condição do paciente. Entretanto, quando o paciente/familiar não deixa clara a sua vontade de saber toda a informação ou não quer saber, é válido que o profissional questione ao paciente o que ele quer saber sobre a sua doença e sobre o resultado dos seus exames.

4º Etapa – Dando conhecimneto ao paciente (K - Knowledge), proporcionando informação ao paciente. Avisar ao paciente que você tem más notícias pode diminuir o choque da transmissão dessas notícias e pode facilitar o processamento da informação. Informar ao paciente sua condição usando um vocabulário que facilite

Elaboração e Revisão: Graciete Correa Gerente de Gente e Gestão	Validação: Enf.ª Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/11/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 7/6
POLÍTICA	COMUNICAÇÃO HPD-DTH-PL-03	

sua compressão e demonstre compaixão. Passar as informações aos poucos e avaliar o grau de entendimento do paciente.

5º Etapa – Emoções (E - Emotions), abordar as emoções dos pacientes com respostas afetivas. Demonstrar compaixão e responder as emoções do paciente. Quando os pacientes ouvem más notícias a reação emocional mais frequente é uma expressão de choque, isolamento e dor. Nesta situação os profissionais podem oferecer apoio e solidariedade com uma resposta afetiva.

6º Etapa – Estratégia e Resumo (S - Strategy e Summary), caso o paciente queira e esteja preparado, os profissionais apresentam as opções de tratamento e compartilham a responsabilidade das tomadas de decisões.

2. REFERÊNCIAS

Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais. Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde – Rio de Janeiro: CBA: 2021. 7ª edição.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9001. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/> Acesso em: 05/01/2021.

DUARTE, J. Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2009.


3. ANEXOS

Não se aplica.

4. QUADRO RECAPITULATIVO

Descrição da Revisão	Versão	Data
Emissão inicial	01	01/11/2016
Revisão Geral adequação ao Manual de Acreditação	02	01/01/2018

Elaboração e Revisão: Graciete Correa Gerente de Gente e Gestão	Validação: Enf.ª Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 01/11/2016
		Ult. Revisão: 12/06/2024
		Vencimento: 12/06/2026
		Versão: 05
		Nº Páginas: 8/6
POLÍTICA	COMUNICAÇÃO HPD-DTH-PL-03	

Internacional da JCI, 6º edição.		
Revisão Geral adequação ao Manual de Acreditação Internacional da JCI, 7º edição	03	04/01/2020
Revisão do texto geral para adequação e coesão textual Atualização dos itens: 3.2.1. Canais para Comunicação Interna: inclusão da Assessoria de Marketing 3.2.2 Canais para Comunicação Externa: inclusão da Assessoria de Marketing 4. Referências	04	06/08/2022
Revisão geral atendendo à periodicidade definida na Norma Zero.	05	12/06/2024

Elaboração e Revisão: Graciete Correa Gerente de Gente e Gestão	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
--	---	--