

POLÍTICAS

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

O sistema de comunicação atua na criação e execução dos planos e ações internos e externos, que divulgam os serviços prestados pela instituição, voltados para o público de cirurgias de pequena e média complexidade, exames endoscópicos, tratamento da dor, infusão medicamentosa e consultas eletivas das especialidades contidas no rol de atendimentos da instituição. Toda a comunicação é realizada de forma integrada, transparente e contínua, com informação clara e objetiva, difundindo o conceito de Qualidade e Segurança, através das diretrizes, valores e princípios estabelecidos no Planejamento Estratégico, para a melhoria e aprimoramento dos processos e controles internos, com ações que promovam a comunicação efetiva entre os colaboradores, profissionais de assistência, pacientes, familiares, fornecedores, operadoras de planos de saúde e sociedade em geral.

Para que a comunicação atenda aos anseios dos públicos alvos, estão estabelecidos pela instituição, os seguintes meios: campanhas internas e externas; eventos de educação continuada em saúde; comunicados como circulares, e-mail's, wallpaper, manuais, rotinas e murais; peças de comunicação de saúde como folders, jornal, informativos, cartazes e orientações ao paciente e médico e; mídias digitais como redes sociais, canal no youtube e site institucional. Disponibilizamos também, para os nossos clientes/pacientes, profissionais da Instituição, prestadores de serviços, fornecedores, entre outros, um canal de denúncias para que se possa registrar quaisquer manifestações relacionadas a conduta médica ou denúncia de qualquer natureza. Outrossim, em situações que requeiram comunicação emergencial ou em estado de crise, somente a Superintendência ou Diretoria Médica poderá se pronunciar.

Ver *PLA-COM-001 - Plano de Comunicação Institucional*

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO EFETIVA

Aprimorar a comunicação efetiva entre a equipe multiprofissional visando qualificar a assistência ao paciente. As solicitações verbais de medicamentos apenas são permitidas em situação de emergência e durante o transoperatório. Para prevenção de erros de comunicação serão utilizadas as técnicas de repetir a solicitação do medicamento no transoperatório, Read-back (ler de volta: leia o que você escreveu) no recebimento de resultados críticos por telefone e a SBAR (S: situação, B: história prévia, A: avaliação, R: recomendação) nos momentos de transição.

Ver *PRT-DOP-003 - Protocolo Comunicação Efetiva; ROT-UIN-007- Rotina de Transferência do Paciente para outra instituição; ROUT-UIN-028 - Passagem de plantão.*