



HOSPITAL DR. ADOLFO  
BEZERRA DE MENEZES  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP  
EXCELENCIA EM AÇÕES INTEGRADAS  
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS  
TRANSTORNOS MENTAIS

**POLÍTICA:**

**COMUNICAÇÃO EFETIVA**

Página 1 de 13

**Código:**

003

**Data de Emissão:**

10/04/2021

**Vigência:**

2023/2024

**Próxima Revisão:**

2025

**Versão:**

2.0

## 1- APRESENTAÇÃO

O homem é um ser social e em suas relações emite, transmite, recebe mensagens e desenvolve suas potencialidades. Esse processo é conhecido como comunicação e objetiva gerar o bom entendimento entre as pessoas.

Esta política de Comunicação busca a ampliação e o refinado das atividades de Comunicação o Hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes, pela construção de diretrizes, ações e princípios que possibilitem maior transparência, credibilidade, qualidade no cuidado e efetividade de suas ações.

Na saúde, a comunicação é essencial para que a assistência seja qualificada e segura, gerando impacto direto sobre seus resultados. Falha no processo de comunicação seja eletrônica, verbal e escrita são reconhecidas como contribuintes para a ocorrência de eventos adversos, inclusive de óbitos.

Melhorar a comunicação entre os profissionais é meta do Programa Nacional de Segurança do Paciente e elemento essencial para a qualificação do cuidado. Nesse sentido, a comunicação oportuna, precisa, completa, clara e compreendida pelo receptor deve ser adotada por todos os profissionais da equipe de saúde como caminho para a excelência das práticas assistenciais.

Esta política sinaliza pontos críticos para comunicação efetiva no Hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes, facilitando a identificação, pelos profissionais de saúde, dos momentos e das ferramentas de comunicação que devem ser adotadas para minimizar a ocorrência de eventos adversos relacionados à falha de comunicação, contribuindo para melhoria da assistência aos pacientes psiquiátricos e ao aprimoramento do clima organizacional.

Elaborado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura: <i>M. Jaco</i>	Data: 13/03/23
Revisado por:	Erika Ferreira de Souza	Assinatura: <i>E. Souza</i>	Data: 13/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz Saturno	Assinatura: <i>G. Saturno</i>	Data: 30/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura: <i>Elen Soares</i>	Data: 15/03/23



HOSPITAL DR. ADOLFO  
BEZERRA DE MENEZES  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP  
EXCELENCIA EM AÇÕES INTEGRADAS  
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS  
TRANSTORNOS MENTAIS

## POLÍTICA:

## COMUNICAÇÃO EFETIVA

Página 2 de 13

Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:
003	10/04/2021	2023/2024	2025	2.0

Finalmente, para desenvolver uma política de comunicação eficaz e eficiente é fundamental a integração entre as diversas áreas do Hospital. A articulação dessas áreas possibilita a produção de estratégias de comunicação coesas e coerente.

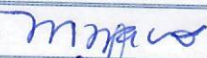


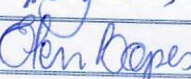
### 2- JUSTIFICATIVA

A importância da comunicação e do trabalho em equipe multidisciplinar de saúde é visto como determinante da qualidade e da segurança na prestação de cuidados aos indivíduos (SANTOS et al, 2010).

As falhas de comunicação são a principal causa de eventos adversos ao paciente. Estudo aponta que falhas no trabalho em equipe e na comunicação entre os profissionais de saúde tem sido um dos principais fatores que contribuem para erros na atenção à saúde, eventos adversos (EAs) e, conseqüentemente, diminuição da qualidade dos cuidados ( BAGNASCO et al, 2013).

Instrumento de inteligência da organização, a Política de Comunicação Efetiva do Hospital tem como pilares a disseminação dos conhecimentos entre as equipes e familiares de pacientes e o desenvolvimento de uma consciência social, mediante a garantia do acesso à informação de qualidade aos pacientes e seus familiares nas quais são atendidos neste serviço.

### 3- OBJETIVO GERAL

Elaborado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura: 	Data: 13/03/23
Revisado por:	Erika Ferreira de Souza	Assinatura: 	Data: 13/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz Saturno	Assinatura: 	Data: 30/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura: 	Data: 15/03/23



HOSPITAL DR. ADOLFO  
BEZERRA DE MENEZES  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP  
EXCELENCIA EM AÇÕES INTEGRADAS  
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS  
TRANSTORNOS MENTAIS

**POLÍTICA:**

**COMUNICAÇÃO EFETIVA**

Página 3 de 13

<b>Código:</b>	<b>Data de Emissão:</b>	<b>Vigência:</b>	<b>Próxima Revisão:</b>	<b>Versão:</b>
003	10/04/2021	2023/2024	2025	2.0

A Política de Comunicação Efetiva tem como principal objetivo contribuir para cumprimento da missão institucional e dos objetivos que compõem o Mapa Estratégico da Instituição.

### 3.1- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Assegurar o acesso à informação e garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informações- Li nº12.527, de 18 de novembro de 2011;
- Fortalecer a imagem do Hospital;
- Promover um ambiente interno que favoreça o comprometimento de todos os membros da equipe;
- Buscar a criação de uma cultura de comunicação que estabeleça um vínculo sólido e confiável com a sociedade;
- Garantir uma comunicação integrada, com a utilização dos recursos de relações públicas, buscando maior sinergia e direcionamento de esforços entre as áreas;
- Difundir, estimular e apoiar os profissionais para que seja identificada as falhas associadas à comunicação e que gerem impacto sobre a segurança e qualidade da assistência.

### 4- DIRETRIZES

Para o alcance do propósito desta política, são definidas como diretrizes:

Elaborado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura:		Data:	13/03/23
Revisado por:	Erika Ferreira de Souza	Assinatura:		Data:	13/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz Saturno	Assinatura:		Data:	30/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura:		Data:	15/03/23



HOSPITAL DR. ADOLFO  
BEZERRA DE MENEZES  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP  
EXCELENCIA EM AÇÕES INTEGRADAS  
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS  
TRANSTORNOS MENTAIS

**POLÍTICA:**

**COMUNICAÇÃO EFETIVA**

Página 4 de 13

Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:
003	10/04/2021	2023/2024	2025	2.0

- Garantia de acesso às informações para o exercício do direito à saúde, com mais agilidade na circulação dessas informações, incluindo o uso mais eficaz dos portais eletrônicos, redes sociais e outros recursos tecnológicos junto aos cidadãos.
- Promoção de práticas de comunicação mais efetiva para redução do risco ao paciente e a proteção da saúde da população.
- Promoção da unidade do discurso institucional.
- Integração multidisciplinar, com transmissão de informação, discussão de casos, garantindo a integralidade na assistência livre de eventos adversos.
- Fortalecimento da gestão em comunicação no Hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes.
- Assegurar boas práticas focadas na efetividade da comunicação dentro do ambiente hospitalar.

**4.1- GARANTIA DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES PARA O EXERCÍCIO DO DIREITO À SAÚDE, COM MAIS AGILIDADE NA CIRCULAÇÃO DESSAS INFORMAÇÕES, INCLUINDO O USO MAIS EFICAZ DOS PORTAIS ELETRÔNICOS, REDES SOCIAIS E OUTROS RECURSOS TECNOLÓGICOS JUNTO AOS CIDADÃOS.**

O acesso público e democrático às informações em saúde é um direito do cidadão. A promoção do acesso e da disponibilidade da informação deve considerar a diversidade cultural, regional e social da clientela que atendemos neste hospital. Para garantia do acesso, propõe-se o desenvolvimento das seguintes linhas de ação:

- Articulação com toda a rede de atenção psicossocial, entidades de representação social, defesa do consumidor, conselhos de classe, defesa da cidadania e outros que lideram e auxiliam o público de interesse dos nossos serviços;

Elaborado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura: <i>M. Jaco</i>	Data: 13/03/23
Revisado por:	Erika Ferreira de Souza	Assinatura: <i>E. Souza</i>	Data: 13/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz Saturno	Assinatura: <i>G. Saturno</i>	Data: 30/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura: <i>E. Soares</i>	Data: 15/03/23



HOSPITAL DR. ADOLFO  
BEZERRA DE MENEZES  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP  
EXCELENCIA EM AÇÕES INTEGRADAS  
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS  
TRANSTORNOS MENTAIS

**POLÍTICA:**

**COMUNICAÇÃO EFETIVA**

Página 5 de 13

Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:
003	10/04/2021	2023/2024	2025	2.0

- Utilização de canais de comunicação como rede sociais e site, para difusão e consolidação de uma consciência social;
- Interlocução com veículos setoriais da área com o intuito de desenvolver parcerias para a divulgação de temas relacionados à saúde mental;
- Otimização da qualidade da informação prestada aos diferentes públicos de interesse;
- Formação de multiplicadores para a difusão de informação quanto saúde mental;
- Utilização de ferramentas de comunicação atualizadas em relação às novas tecnologias e às práticas de comunicação.

#### 4.2- PROMOÇÃO DE PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO MAIS EFETIVA PARA REDUÇÃO DO RISCO AO PACIENTE E A PROTEÇÃO DA SAÚDE DA POPULAÇÃO.

A atuação do hospital deve basear-se nos princípios éticos da informação e da comunicação social: o cidadão tem o direito de ser informado sobre os riscos das doenças quando direcionado a ele. A comunicação do risco deve interferir nos comportamentos e hábitos culturais, de forma a sensibilizar a sociedade e constituir uma ferramenta de transformação social que assegure a saúde e o bem estar da população.

Como responsabilidade social o hospital, uma instituição complexa e especializada, com bom conhecimento técnico diversificado em saúde mental, levará à sociedade a percepção de que sua atuação está voltada para a defesa da saúde pública.

Outro desafio a ser enfrentado é que a comunicação de risco deve assegurar que o destinatário compreenda o significado da informação transmitida, que reconheça sua relevância no processo decisório, que assimile sua utilidade para a realização de seus

Elaborado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura:		Data:	13/03/23
Revisado por:	Erika Ferreira de Souza	Assinatura:		Data:	13/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz Saturno	Assinatura:		Data:	20/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura:		Data:	15/03/23



HOSPITAL DR. ADOLFO  
BEZERRA DE MENEZES  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP  
EXCELENCIA EM AÇÕES INTEGRADAS  
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS  
TRANSTORNOS MENTAIS

**POLÍTICA:**

**COMUNICAÇÃO EFETIVA**

Página 6 de 13

<b>Código:</b>	<b>Data de Emissão:</b>	<b>Vigência:</b>	<b>Próxima Revisão:</b>	<b>Versão:</b>
003	10/04/2021	2023/2024	2025	2.0

objetivos e, finalmente, que esteja apto para reduzir as incertezas relativas à questão ou situação de risco em questão.

A comunicação de risco deve envolver as seguintes ações:

- Divulgar a ocorrência de situações de risco relacionado à saúde mental para a população em geral;
- Promover a consciência nesta população, fortalecer a noção de cidadania e contribuir para a tomada de decisão na utilização dos serviços de saúde mental, servindo de forma a prevenir, minimizar e eliminar o risco na população;
- Considerar os profissionais de saúde, educadores físicos, monitores, cuidadores e demais funcionários como multiplicadores de informações.

#### **4.3- PROMOÇÃO DA UNIDADE DO DISCURSO INSTITUCIONAL.**

Considerar a amplitude e a diversidade da área de atuação do hospital, a política de comunicação da instituição deve zelar pela unidade e integridade do discurso institucional, que deve ser apresentado de maneira coesa e consistente, favorecendo uma leitura única pelos distintos públicos de interesse do hospital. Cada setor deve dispor de informações básicas e atualizadas sobre a instituição.

#### **4.4- INTEGRAÇÃO MULTIDISCIPLINAR E INTERDISCIPLINAR, COM TRANSMISSÃO DE INFORMAÇÃO, DISCUSSÃO DE CASOS, GARANTINDO A INTEGRALIDADE NA ASSISTÊNCIA LIVRE DE EVENTOS ADVERSOS.**

O caráter indissociável do Hospital como componente do Sistema Único de Saúde (SUS) e papel como hospital de referência regional reforçam a imperiosidade de que seja fomentado o intercâmbio de informação entre vários entes que integram o SUS. Assim, a Política de Comunicação deste serviço deve contemplar as seguintes ações:

Elaborado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura:	<i>M. Jaco</i>	Data:	13/03/23
Revisado por:	Erika Ferreira de Souza	Assinatura:	<i>E. Souza</i>	Data:	13/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz Saturno	Assinatura:	<i>G. Saturno</i>	Data:	30/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura:	<i>E. Lopes</i>	Data:	15/03/23



HOSPITAL DR. ADOLFO  
BEZERRA DE MENEZES  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP  
EXCELÊNCIA EM AÇÕES INTEGRADAS  
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS  
TRANSTORNOS MENTAIS

## POLÍTICA:

## COMUNICAÇÃO EFETIVA

Página 7 de 13

Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:
003	10/04/2021	2023/2024	2025	2.0

- Fomentar e promover o intercâmbio de informações no âmbito SUS, por meio de ações integradas e coordenadas com os diversos segmentos sociais e de saúde;
- Trabalhar com reuniões multidisciplinares, discussão de casos e transmissão de informação com a equipe de trabalhadores deste hospital;
- Programar uma abordagem colaborativa na comunicação, que garanta a preservação e a consolidação de uma imagem pública coerente e íntegra;
- Utilizar canais locais de veiculação de informação e circulação de mensagens, adequando as estratégias de comunicação utilizadas às realidades locais;
- Definir agenda de eventos promovidos pelo hospital para disseminação de informação, visando integrar o maior número possível de atores sociais junto a sociedade.

### 4.5- FORTALECIMENTO DA GESTÃO EM COMUNICAÇÃO NO HOSPITAL DR. ADOLFO BEZERRA DE MENEZES.

A comunicação não deve ser vista como atividade exclusiva dos comunicadores. O compromisso com a democratização do conhecimento, o atendimento de excelência, a produção de qualidade e a valorização do cidadão devem ser assumidos por todos os trabalhadores deste serviço e permanentemente praticados em suas atividades cotidianas.

A comunicação deve ser organizada de maneira integrada e com uma finalidade comum a todas as áreas: o cumprimento da missão institucional. Com o objetivo de fortalecer a gestão em comunicação no Hospital, as seguintes ações devem ser empreendidas:

- Planejar e organizar as ações de comunicação, tendo como premissa que a comunicação é constituída pelo conjunto de atividades relativas à publicidade, Comunicação Interna, Promoção de Eventos, definindo sempre o espaço de cada uma dessas áreas;

Elaborado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura:	Data: 13/03/23
Revisado por:	Erika Ferreira de Souza	Assinatura:	Data: 13/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz Saturno	Assinatura:	Data: 30/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura:	Data: 15/03/23



HOSPITAL DR. ADOLFO  
BEZERRA DE MENEZES  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP  
EXCELENCIA EM AÇÕES INTEGRADAS  
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS  
TRANSTORNOS MENTAIS

**POLÍTICA:**

**COMUNICAÇÃO EFETIVA**

Página 8 de 13

Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:
003	10/04/2021	2023/2024	2025	2.0

- Fortalecer estratégias e fluxos de trabalho entre a área de comunicação e as demais áreas do hospital, para permitir um planejamento conjunto das ações de comunicação e garantir que essas ações sejam ágeis, eficazes e eficientes;
- Definir prioridades estratégicas e temas-chave para a comunicação institucional;
- Estimular a utilização de diferentes espaços de comunicação no hospital, sites, serviços de mensagem instantânea, redes sociais, etc., espaço físico com grande circulação de pessoas que permitam expor as atividades do Hospital relacionadas ao dia a dia dos pacientes e funcionários.

#### **4.6- ASSEGURAR BOAS PRÁTICAS FOCADAS NA EFETIVIDADE DA COMUNICAÇÃO DENTRO DO AMBIENTE HOSPITALAR.**

A comunicação efetiva é relevante em qualquer ambiente. No hospitalar, garantir uma comunicação eficiente, clara, objetiva, concisa e oportuna pode ser a diferença entre a vida e a morte, entre um evento adverso sem danos ou com dano grave. A equipe consegue estabelecer o processo de comunicação de maneira a colaborar para que a segurança dos pacientes seja preservada.

A segurança do paciente depende do trabalho em equipe e é melhorada apenas quando a informação é compartilhada (SALAS et al 2003).

Ações que favorecem a efetividade da comunicação:

- Prescrições verbais proibidas;
- Passagem de plantão padronizada;
- Transferências internas entre unidades ou externas entre serviços devem utilizar formulário específico para transição do cuidado;
- Identificação correta do paciente;

Elaborado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura:		Data:	13/03/23
Revisado por:	Erika Ferreira de Souza	Assinatura:		Data:	13/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz Saturno	Assinatura:		Data:	30/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura:		Data:	15/03/23





HOSPITAL DR. ADOLFO  
BEZERRA DE MENEZES  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP  
EXCELENCIA EM AÇÕES INTEGRADAS  
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS  
TRANSTORNOS MENTAIS

**POLÍTICA:**

**COMUNICAÇÃO EFETIVA**

Página 9 de 13

Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:
003	10/04/2021	2023/2024	2025	2.0

- Padronização de indicadores para monitoramento da adesão aos processos estabelecidos.

## 5- PÚBLICOS DE INTERESSE

Devido à grande abrangência das patologias psiquiátricas, estão incluídos entre seus públicos de interesse:

- Profissionais do sistema único de saúde (SUS) no geral;
- Profissionais do GVE (grupo de vigilância epidemiológica);
- Profissionais da V. E. (vigilância epidemiológica);
- Coordenadores de Saúde Mental Especializada e Atenção Primária;
- Profissionais da rede de atenção psicossocial;
- Setores reguladores (SAMU e Regulação- SMS);
- Colaboradores da instituição;
- Representantes e profissionais da comunidade acadêmica- científica;
- Órgãos públicos em geral;
- Representantes dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, em âmbito municipal e regional;
- Formadores de opinião em geral (lideranças da sociedade civil, etc.);
- Veículos da mídia;
- Profissionais de comunicação em geral;
- Clientes dos serviços prestados;
- Sociedade Geral.

Elaborado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura:	Data: 13/03/23
Revisado por:	Erika Ferreira de Souza	Assinatura:	Data: 13/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz Saturno	Assinatura:	Data: 30/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura:	Data: 15/03/23



HOSPITAL DR. ADOLFO  
BEZERRA DE MENEZES  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP  
EXCELENCIA EM AÇÕES INTEGRADAS  
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS  
TRANSTORNOS MENTAIS

**POLÍTICA:**

**COMUNICAÇÃO EFETIVA**

Página 10 de  
13

Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:
003	10/04/2021	2023/2024	2025	2.0

## 6- VALORES DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

- **Transparência:** priorizar canais que promovam a interação com a sociedade, mantendo uma postura transparente e compartilhando seus resultados.
- **Ética e responsabilidade social:** Todas as ações devem ser pautadas pelo compromisso ético e pelo pleno exercício da responsabilidade social, tendo como princípios básicos a verdade, clima propícia ao diálogo, explicitação dos esforços realizados para atender os pacientes, divulgação dos resultados, defesa a diversidade cultural, respeito aos direitos dos cidadãos e a eliminação ao preconceito de qualquer natureza.
- **Credibilidade:** Considerando a importância de sua missão, tornar-se a referência nacional no tratamento em saúde mental, toda e qualquer ação de comunicação desenvolvida pela instituição deve ter o intuito de preservar e expandir a credibilidade do hospital perante a sociedade.
- **Qualidade:** As práticas de comunicação devem caracterizar-se pela eficácia, eficiência e adequação às demandas de saúde mental e de seus diversos públicos de interesse.
- **Agilidade:** O processo de comunicação deve ser ágil o suficiente para tender com rapidez e eficiência as demandas solicitadas.
- **Proatividade:** A instituição deve ter um processo de comunicação proativo que identifique antecipadamente as necessidades de seu público alvo.
- **Participação:** A comunicação institucional deve estimular o envolvimento de seus colaboradores, gestores, além de seus parceiros, em suas ações, para legitimá-las e dar-lhes o respaldo necessário.

Elaborado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura:		Data:	13/03/23
Revisado por:	Erika Ferreira de Souza	Assinatura:		Data:	13/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz Saturno	Assinatura:		Data:	30/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura:		Data:	15/03/23



HOSPITAL DR. ADOLFO  
BEZERRA DE MENEZES  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP  
EXCELENCIA EM AÇÕES INTEGRADAS  
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS  
TRANSTORNOS MENTAIS

**POLÍTICA:**

**COMUNICAÇÃO EFETIVA**

Página 11 de 13

Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:
003	10/04/2021	2023/2024	2025	2.0

### 7- PARTICIPAÇÃO SOCIAL

A efetividade do direito à informação requer, daqueles que administram essa relação entre o Hospital e seus pacientes, o respeito às especificidades do grupo que se deseja atingir e a escolha adequada dos canais por meio do quais os conteúdos informativos devem ser veiculados.

Alguns aspectos precisam ser considerados na questão da participação social. Em primeiro lugar, a publicitação e a transparência dos resultados e das demandas que chegam por meio dos canais de relacionamento com a sociedade. Em segundo, a avaliação periódica da efetividade dessa comunicação e da necessidade de criação de novos canais.

### 8- ESTRUTURA E CAPACITAÇÃO DA ÁREA DE COMUNICAÇÃO

Para que as diretrizes previstas nesta Política de Comunicação possam ser executadas na prática, algumas ações básicas devem ser desenvolvidas. Em primeiro lugar os veículos de comunicação deverão ser sistematicamente acompanhados, com vistas a potencializar o relacionamento com a mídia, fundamental para a consolidação da imagem institucional. Deve ser monitorada com o objetivo de permitir eventuais ajustes em relação ao seu formato e à sua linguagem, ações como estas requerem recursos básicos, formados por recursos humanos, físico e materiais.

### 9- OPERACIONALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO HOSPITAL DR. ADOLFO BEZERRA DE MENEZES.

Elaborado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura:	<i>Misleine Fagundes Jaco</i>	Data:	13/03/23
Revisado por:	Erika Ferreira de Souza	Assinatura:	<i>Erika Ferreira de Souza</i>	Data:	13/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz Saturno	Assinatura:	<i>Gracio Tomaz Saturno</i>	Data:	30/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura:	<i>Elen Regiane Soares Lopes</i>	Data:	15/03/23



HOSPITAL DR. ADOLFO  
BEZERRA DE MENEZES  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP  
EXCELENCIA EM AÇÕES INTEGRADAS  
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS  
TRANSTORNOS MENTAIS

## POLÍTICA:

## COMUNICAÇÃO EFETIVA

Página 12 de  
13

Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:
003	10/04/2021	2023/2024	2025	2.0

- Criar Comitê Gestor da política de Comunicação (CGPC), que terá a responsabilidade de gerir a Política de Comunicação e monitorar sua implementação. O CGPC será coordenado por um membro designado pelo provedor do Hospital, e constituído por representantes de setores do hospital.
- Promover estrutura física, humana e material de comunicação para a execução das atividades previstas na política de comunicação.
- Desenvolver programa para capacitação dos profissionais para comunicação em saúde.
- Adaptar-se às novas tecnologias.
- Assegurar a preservação e a integridade da identidade visual da instituição.
- Avaliar sistematicamente e periodicamente as ações de comunicação.
- Elaborar, anualmente o plano de comunicação, documento que estabelece um conjunto de procedimentos e ações estratégicas para a implementação da política de comunicação do hospital.

### 10- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DUARTE, J. Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2009.
- EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA- EMBRAPA. Política de Comunicação. 2. Ed. Ver. E ampl. Brasília: Embrapa, 2002.
- SILVA, T. O. et al. O envolvimento do paciente na segurança e do cuidado: revisa a integrativa. Rev. eletrônica enfermagem, v. 18, p. 1-12, 2016.

Elaborado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura: <i>mfnaco</i>	Data: <i>13/03/23</i>
Revisado por:	Erika Ferreira de Souza	Assinatura: <i>ef</i>	Data: <i>13/03/23</i>
Aprovado por:	Gracio Tomaz Saturno	Assinatura: <i>GT</i>	Data: <i>30/03/23</i>
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura: <i>Elen Soares</i>	Data: <i>15/03/23</i>

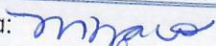

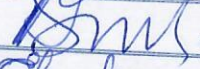
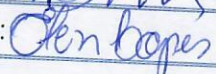


HOSPITAL DR. ADOLFO  
BEZERRA DE MENEZES  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP  
EXCELENCIA EM AÇÕES INTEGRADAS  
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS  
TRANSTORNOS MENTAIS

**POLÍTICA:****COMUNICAÇÃO EFETIVA**Página 13 de  
13

Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:
003	10/04/2021	2023/2024	2025	2.0

- SCHERER, M.D.A.; PIRES, D. E. A construção da interdisciplinaridade no trabalho da Equipe de Saúde da Família. Ciência & saúde coletiva, v.18, n.11, p. 3203-3212, 2013.
- SALAS E., SIMS D., KLEIN C., BURKE C.S. Can teamwork enhance patient safety? Fórum Risk Manag. 2003; 23(3):5-9.

Elaborado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura: 	Data: 13/03/23
Revisado por:	Erika Ferreira de Souza	Assinatura: 	Data: 13/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz Saturno	Assinatura: 	Data: 30/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura: 	Data: 15/03/23