

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

Sociedade Beneficente de Cravinhos – Santa Casa

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes para uma comunicação clara, respeitosa e não violenta entre colaboradores, equipes assistenciais, pacientes, familiares, fornecedores e demais públicos da instituição, promovendo um ambiente seguro, acolhedor e colaborativo.

2. Abrangência

Esta política aplica-se a todos os colaboradores, prestadores de serviços, corpo clínico, estagiários, voluntários e representantes que atuem em nome da Santa Casa.

3. Princípios Gerais

1. Clareza – Informações devem ser transmitidas de forma objetiva, simples e compreensível.
2. Respeito – Toda interação deve considerar a dignidade do outro.
3. Empatia – Escuta ativa, acolhimento e compreensão do ponto de vista do outro.
4. Transparência – Compartilhar informações reais, completas e coerentes com a rotina institucional.
5. Responsabilidade – Cada colaborador é responsável pela forma como se comunica.
6. Sigilo e ética – Informações internas e de pacientes devem ser tratadas com confidencialidade.

4. Diretrizes de Comunicação Clara

4.1 Usar linguagem simples: evitar termos técnicos quando não necessários e explicar quando forem utilizados.

4.2 Ser objetivo: ir direto ao ponto, sem julgamentos ou ambiguidades.

4.3 Confirmar entendimento: sempre que necessário, solicitar que o interlocutor repita ou confirme a informação.

4.4 Adequar o canal de comunicação:

- Situações críticas → comunicação verbal imediata.
- Registros formais → prontuário, relatórios, e-mails ou comunicados.

4.5 Evitar ruídos: usar informações atualizadas, evitar boatos e alinhar discursos com orientações institucionais.

5. Diretrizes de Comunicação Não Violenta (CNV)

5.1 Observação sem julgamento – relatar fatos, não interpretações.

Ex.: “Hoje o prontuário não foi preenchido” (fato) e não “Você é desorganizado” (julgamento).

5.2 Expressar sentimentos – comunicar emoções de maneira adequada.

Ex.: “Fico preocupado quando o procedimento não é registrado”.

5.3 Identificar necessidades – compreender necessidades institucionais, pessoais e coletivas.

Ex.: segurança, qualidade, bem-estar, organização, eficiência.

5.4 Fazer pedidos claros – solicitar ações específicas, com prazo quando necessário.

Ex.: “Por favor, registre o procedimento até o final do plantão”.

6. Condutas Esperadas dos Colaboradores

- Praticar escuta ativa e respeitosa.
- Manter tom de voz adequado, evitar ironias, agressividade ou deboche.

- Evitar conversas paralelas, boatos e disseminação de informações não verificadas.
- Respeitar hierarquias e fluxos de comunicação.
- Utilizar os canais oficiais para dúvidas, conflitos ou denúncias.
- Reconhecer erros quando ocorrerem e buscar solução conjunta.

7. Condutas Vedadas

- Agressões verbais, ameaças, intimidações ou qualquer forma de assédio.
- Discussões acaloradas em frente a pacientes, acompanhantes ou equipes.
- Exposição ou humilhação de colegas.
- Publicação de conteúdos ofensivos ou institucionais sem autorização em redes sociais.
- Comunicação que possa comprometer a segurança do paciente.

8. Canal para Conflitos e Ocorrências

Situações que envolvam desentendimentos, falhas de comunicação ou condutas inadequadas devem ser relatadas diretamente à chefia imediata, Gerência Administrativa ou Ouvidoria, dependendo da necessidade.

A instituição assegura sigilo, acolhimento e tratamento ético das informações.

9. Responsabilidades da Instituição

- Promover treinamentos contínuos sobre comunicação clara e não violenta.
- Divulgar esta política a todos os trabalhadores.
- Criar ambiente seguro onde as pessoas se sintam confortáveis para se expressar.

- Atuar rapidamente em casos de comunicação agressiva ou inadequada.

10. Revisão da Política

Esta política deve ser revisada sempre que necessário, conforme diretrizes da Diretoria e Gerência Administrativa.

Cravinhos, 02 de janeiro de 2025

Elaborada por: Cléber Barbosa Augusto Júnior
Gerente Administrativo
Sociedade Beneficente de Cravinhos – Santa Casa

Aprovada por: Paulo Sergio Spadafora de Souza
Diretor Geral
Sociedade Beneficente de Cravinhos – Santa Casa