

Sistema de Gestão da Qualidade DIRETRIZ DE SUPORTE – DIS	 GOVERNO DE GOIÁS SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE SUS	 HCAMP HOSPITAL DE CAMPANHA PARA ENFRENTAMENTO AO CORONAVÍRUS PORTARIA SES - GO 507/2020
Setor: NQSP	Identificação: DIS 021	
Assunto: Protocolo de Comunicação Efetiva	Versão: 00	
	Folha Nº: 1/4	

1. OBJETIVO

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

Melhorar a comunicação entre 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.

2. DIRETRIZ

A Comunicação efetiva é aquela que produz um efeito real, positivo, quando uma mensagem transmitida do emissor para o receptor é compreendida sem ruído, resultando na execução correta da atividade ou ação comunicada.

A prática da comunicação efetiva é chave para garantir a segurança do paciente. É considerada prioridade institucional, requerendo para sua implementação a adoção de ferramentas e de comportamentos padronizados para melhorar o trabalho em equipe e reduzir risco. A prática da comunicação efetiva para a gestão requer a existência de espaços democráticos de participação e líderes preocupados com o desenvolvimento humano e intelectual dos membros da sua equipe.

O desenvolvimento das equipes é elemento essencial para a segurança do paciente e, no campo da comunicação, as ações devem ser inseridas em um plano anual de capacitação, no sentido do aprimoramento das competências relacionais, da felicidade no trabalho, da construção de feedback positivo e do uso de metodologias padronizadas de comunicação, de forma a conferir a clareza, a objetividade e a assertividades necessárias para a assistência oportuna, segura, humana e desejada pelo paciente.

Sistema de Gestão da Qualidade DIRETRIZ DE SUPORTE – DIS	 GOVERNO DE GOIÁS SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE SUS	 HCAMP HOSPITAL DE CAMPANHA PARA ENFRENTAMENTO AO CORONAVÍRUS PORTARIAS ES - GO 507/2020
Setor: NQSP	Identificação: DIS 021	
Assunto: Protocolo de Comunicação Efetiva	Versão: 00	
	Folha Nº: 2/4	

É dever da gestão para a implementação de uma comunicação institucional efetiva:

- Desenvolver as lideranças;
- Acolher as demandas emanadas das instâncias colegiadas, realizando feedback dos encaminhamentos e das ações realizadas;
- Assegurar a existência, no plano de atualização e capacitação profissional, das temáticas relacionadas ao desenvolvimento das competências relacionadas à comunicação efetiva;
- Prover os meios necessários para desenvolver na equipe de saúde as aptidões interpessoais essenciais para o processo comunicacional, permitindo a adequação da informação que se pretende comunicar ao paciente, favorecendo a produção de relações respeitadas, harmoniosas, bilaterais, pautadas no direito à informação, e na compreensão do profissional de saúde como catalizador do envolvimento do paciente e família com sua saúde;
- Monitorar a ocorrência de eventos adversos graves relacionados às falhas de comunicação, gerando o aprendizado reflexivo a partir das ocorrências;
- Manter atualizados e ativos, os planos de contingência em casos de faltas de insumos que promovam impacto sobre o processo de comunicação institucional;
- Promover ação regular de avaliação dos riscos relacionados às falhas de comunicação, com revisão das ações de controle instituídas e dos planos de contingência.

O sucesso no processo de comunicação possui reflexo direto sobre a segurança do paciente e percepção da qualidade da assistência, por parte do paciente e seus familiares. Partindo dessa premissa, os gestores de todas as áreas deverão manter ativas as recomendações deste protocolo.

Setor: NQSP

Identificação: DIS 021

Assunto: Protocolo de Comunicação Efetiva

Versão: 00

Folha Nº: 3/4

2.1 PROCEDIMENTO

Ordem	Ação/Descrição	Agente Executor
1	Saber escutar	Sem interferir ou julgar; Valorizar as preocupações dos pacientes e familiares; Demonstrar interesse pelo paciente e por suas preocupações.
2	Obter informações	Usar perguntas abertas (para conhecer);
3	Esclarecer dúvidas	Adequar a linguagem ao paciente;
4	Fornecer informações	Em linguagem, clara, simples e acessível para o paciente (idade e capacidade de compreensão); Completa para as necessidades do paciente naquele momento.
5	Tomar decisões com base nas informações recebidas	Utilizar a imparcialidade; Empoderar o paciente para fazer escolhas sobre sua saúde e tratamento.
6	Usar linguagem eletrônica	De forma clara, completa e ética; Respeitando os limites éticos do uso de ferramentas eletrônicas para comunicação em saúde;
7	Aplicar a ética no processo de comunicação	Demonstrar respeito pelas diferenças culturais, étnicas, espirituais, emocionais e as relacionadas com a idade do paciente; Demonstrar respeito pelos valores, crenças e preocupações do paciente.
8	Saber mediar conflitos e realizar negociações	Como mediar conflitos e contribuir para um clima organizacional positivo e seguro para o paciente.

Canais, ferramentas de comunicação e público-alvo

A comunicação é fundamental para a interação entre as pessoas e sua qualidade impacta sobre as atividades cotidianas, sobre as relações interpessoais, sobre o senso de pertencimento e sobre a qualidade da assistência. Deve-se reconhecer, que nos dias atuais, as pessoas são multicanais, ou seja, consomem informações diversas em meios diferentes, o que torna a divulgação de informações uma tarefa complexa e que requer planejamento.

Sistema de Gestão da Qualidade DIRETRIZ DE SUPORTE – DIS		 GOVERNO DE GOIÁS <small>SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE</small> 	 HCAMP <small>HOSPITAL DE CAMPANHA PARA ENFRENTAMENTO AO CORONAVÍRUS</small> <small>PORTARIAS ES - GO 507/2020</small>
Setor: NQSP		Identificação: DIS 021	
Assunto: Protocolo de Comunicação Efetiva		Versão: 00	
		Folha Nº: 4/4	

A informação é considerada ativo estratégico e deve chegar até cada público-alvo de forma clara e objetiva, sustentando condutas padronizadas e a apropriação, por parte do público-alvo, de conteúdo atualizado e de boa qualidade. A disseminação de uma informação cujo foco é a segurança do paciente, deve ser planejada para atingir o público-alvo pretendido e ser convertida em ação segura.

3. SIGLAS

- Não aplicável.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Não aplicável.

5. ANEXOS

- Não aplicável.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado para uso:
Murichaine Francine Marques	Murichaine Francine Marques	Murichaine Francine Marques
<u>30/04/2020</u> Data		<u>20/05/2020</u> Data