

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

FUNDAÇÃO BANCO DE OLHOS DE GOIÁS

- **Comunicação Organizacional** - é o tipo ou processo de comunicação que ocorre no contexto de uma organização, seja esta pública ou privada. Fazem parte da Comunicação Organizacional o conhecimento e o estudo dos grupos de interesse de uma instituição (públicos), o planejamento de práticas de comunicação nos âmbitos *interno* (comunicação interna) e *externo* (comunicação externa), aí compreendidos a escolha e os usos de *meias* empregadas, sua implementação e sua contínua avaliação.

Objetivos

- Projetar a boa imagem da instituição
- Intermediar o relacionamento entre instituição, funcionários e clientes para assegurar produtividade e qualidade
- Construir e manter um relacionamento proativo, interativo, ético, de credibilidade e de parcerias com o público interno e externo, além de proporcionar troca de informação entre a instituição e seus funcionários
- Garantir comunicação institucional eficaz
- Permitir a transferência de conhecimentos e informações para auxiliar a melhoria do desempenho
- Incentivar, motivar e valorizar o público interno
- Promover a interação e a troca de informação entre a instituição e seus funcionários, permitindo a transferência de conhecimentos e informações para auxiliar a melhoria do desempenho.

Abrangências

As diretrizes de Comunicação Institucional aplicam-se a todas as partes interessadas, que

interagem nos diversos processos, abrangendo:

- Setores assistenciais, administrativos e de apoio
- Paciente/Família
- Médicos
- Operadoras (Compradores de Serviço)
- Trabalhadores
- Sociedade

Diretrizes

Para alcançar os objetivos definidos são consideradas as seguintes categorias:

1.1 Comunicação Interna – Os principais meios de comunicação internos utilizados em uma organização são:

- Reuniões periódicas da Qualidade
- Reuniões das lideranças com suas Equipes
- Reuniões dos Grupos de Melhoria
- Reuniões de Comissões e Comitês
- Treinamentos ministrados na instituição
- Treinamento de integração para novos colaboradores
- Treinamentos sobre os processos setoriais
- Quadros de Gestão à Vista
- Mensagem eletrônica através de e-mail corporativo
- Telefone celular corporativo (WhatsApp)
- Telefones fixos
- Intranet (Spark)
- Quadros de avisos
- Sinalização nas áreas de circulação
- Jornal interno
- Rádio comunicador
- Internet (email)
- Software de Gestão Hospitalar Integrado

1.2. Comunicação entre os Setores - Formalização dos meios de comunicação na interação dos processos através da Cadeia Cliente Fornecedor para comunicação efetiva entre as áreas assistenciais, serviços diagnóstico e de apoio.

1.3. Comunicação com paciente e seu responsável – Ocorre de forma efetiva a partir dos seguintes canais:

1.3.1. Consentimento Informado Livre e Esclarecido

1.3.2. Capacitação quanto a procedimentos durante e após internação através de orientações verbais, treinamentos e folhetos.

1.3.3 Orientações quanto a preparo de exames e procedimentos cirúrgicos, que são disponíveis por telefone (marcação de consultas e exames), impresso, no site do hospital

1.3.4 Guia de orientação ao paciente, entregue no momento da Internação

1.3.5 Serviço de Atendimento ao Cliente

1.3.6 Telefone fixo

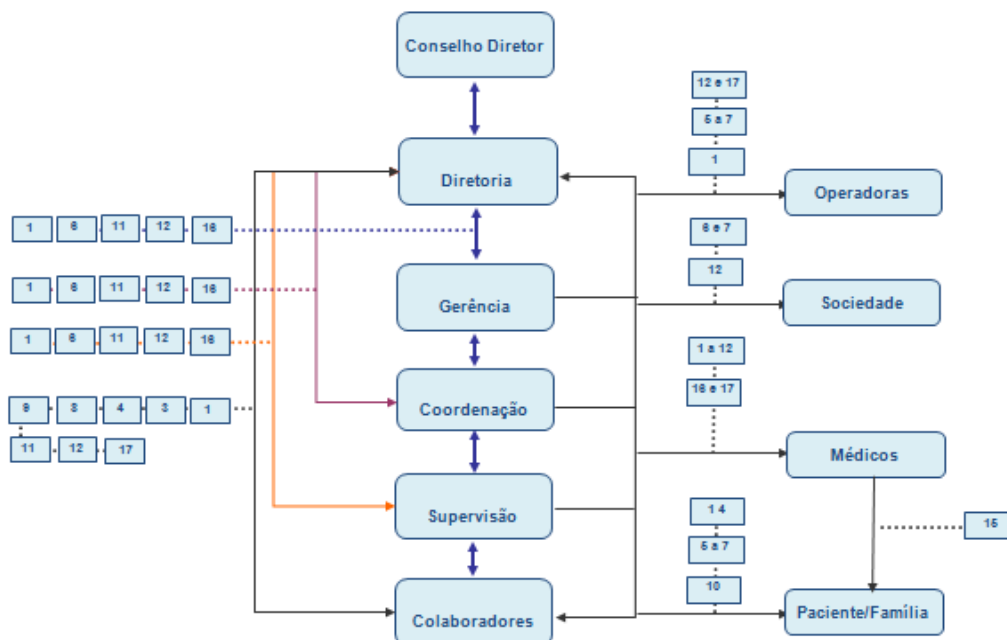
1.3.7 Painéis de informação

1.3.8 Site do hospital

1.4. Comunicação com o trabalhador

- Através de Pesquisa de Clima Interno,
- Avaliação de Desempenho por Competência
- Reuniões Setoriais
- Treinamentos

Fluxo



Legenda

1	Reuniões	2	Treinamentos	3	Quadros de Gestão a Vista
4	Quadros de Aviso	6	Email	8	Telefone
7	Site	8	Intranet	9	Sistema de Gestão Informatizado
10	Sinalização	11	Circulares Internas	12	Jornal
13	Rádio Comunicador	14	Guia de Orientação	15	Consentimento Informado
18	Análise Crítica Alta Direção	17	Contratos		