

A COMUNICAÇÃO COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA DE GESTÃO DO CUIDADO EM SAÚDE NA COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

Autores: Cristiane da Silva Guterres; Alexandre Nemes Filho; Maria Cecilia Galletti

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

O processo fundamental que estabelece conexões estruturais de um determinado grupo e promove a troca de informações entre os indivíduos é chamado de comunicação. O significado etimológico da palavra comunicação, segundo o dicionário Aurélio (2013), deriva do latim *communicatio*, “ato de repartir, de distribuir”, “tornar comum”.

Pensando nessa definição, a Assessoria de Imprensa da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste está desenvolvendo o projeto “Comunicação e saúde”. Esta proposta visa incentivar, tornar comum e visível as experiências positivas que se desenvolvem no dia a dia das unidades de saúde desta Coordenadoria e que estão propiciando resultados exitosos na melhoria do atendimento e do cuidado em saúde.

Compartilhar com os trabalhadores as ações e atividades que eles selecionam a partir do cotidiano com os usuários demonstra que a comunicação não é apenas um conjunto de técnicas utilizadas pela saúde para informar a população, mas é principalmente a troca, o diálogo que faz da assessoria de comunicação uma ferramenta de gestão do cuidado em saúde.

OBJETIVO

Transformar a comunicação em uma ferramenta estratégica capaz de estimular ao diálogo, à troca de informação e de experiências que possam permitir a participação de todos os níveis (sejam trabalhadores de diferentes setores e cargos e a participação popular) na melhora dos cuidados em saúde.

METODOLOGIA

Para o desenvolvimento do projeto “Comunicação em Saúde” são elaboradas reportagens que compartilham saberes e experiências em saúde. São reportagens/matérias que apresentam projetos inovadores criados a partir cotidiano de

trabalho com os usuários da rede de saúde desta coordenadoria: uma nova maneira de acolher os pacientes e que diminui as filas de espera por atendimento; uma oficina de prática integrativa que tem agrupado usuários de uma certa comunidade; um curso oferecido pela Escola Municipal de Saúde Regional Oeste que dá aos nossos profissionais um “Bem Vindo ao SUS”. Estas propostas permitem a troca de informações e o reconhecimento do potencial dos nossos profissionais por meio das estratégias que utilizam no cuidado em saúde.

Para a divulgação das reportagens utilizamos múltiplos canais de comunicação: os e-mails institucionais, o portal de internet da Secretaria Municipal de Saúde, o Jornal Mural (afixado na entrada do prédio da CRS Oeste) e estabelecemos parcerias com as Subprefeituras da Lapa, Pinheiros e Butantã que divulgam matérias em seus portais e parcerias com os Jornais de Bairro distribuídos na região sob a coordenação da CRS Oeste.

Ao final de cada reportagem são disponibilizados os endereços e telefones das unidades e pessoas envolvidas no trabalho para fomentar a troca de informação entre os trabalhadores.

RESULTADOS

Este trabalho abriu um novo canal de comunicação na CRS Oeste. Diariamente recebemos feedbacks positivos de trabalhadores que leram uma das reportagens escritas e entraram em contato com os responsáveis pela atividade publicada para trocarem informações e até mesmo executarem uma atividade intersetorial.

As reportagens também incentivam os profissionais das unidades a tornarem visíveis as práticas criativas.

Outra contribuição é a participação dos usuários nas reportagens o que valoriza e legitima as ações em saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nosso compromisso é realizar um trabalho transparente e de acordo com os ideários do SUS, construindo mecanismos que aumente o quantum de comunicação na CRS Oeste fazendo da assessoria de comunicação uma ferramenta de gestão do cuidado em saúde.

BIBLIOGRAFIA

ABRACOM. Como entender a comunicação interna. 3ª ed. Dezembro/2008. Disponível em: <http://www.abracom.org.br/arquivos/ComunicacaoInterna.pdf>

CUNHA, Antônio Geraldo da. Dicionário Etimológico da Língua Portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Lexikon, 2007.

TORQUATO, Gaudêncio. Comunicação interna: os desafios da integração. São Paulo: 2002. Disponível em: <http://www.portal-rp.com.br/bibliotecavirtual/relacoespublicas/funcoeseticas/0128.htm>

BUENO, Wilson da Costa. Comunicação para a saúde: uma experiência brasileira. São Paulo, Editora Plêiade/Unimed Amparo, 1.996.