

Título da experiência: O PAPEL DA COMUNICAÇÃO NA GESTÃO DO CUIDADO EM SAÚDE DA COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

Tema da experiência: Participação Social

Autores

Cristiane da Silva Guterres ¹, Alexandre Nemes Filho ¹, Maria Cecília Galletti ¹

Instituição

¹ PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO - PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO

Resumo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

A Assessoria de Imprensa da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste está desenvolvendo o projeto “Comunicação e saúde”. Uma proposta que está tornando visível as experiências positivas que se desenvolvem no dia a dia das unidades de saúde desta Coordenadoria desde 2013. Compartilhar com os trabalhadores as ações e atividades que estão propiciando resultados exitosos na melhoria do atendimento e do cuidado em saúde demonstra que a comunicação é a troca que faz com que a assessoria de comunicação exerça um papel fundamental na gestão do cuidado em saúde. A divulgação de ações comprometidas com os valores, objetivos e a missão da organização é capaz de fortalecer a relação desta organização com os seus diversos públicos.

OBJETIVOS

Tornar a comunicação em uma ferramenta estratégica capaz de estimular a 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 e fortalecer o relacionamento da CRS Oeste com o seu público.

METODOLOGIA

A comunicação organizacional deve funcionar de maneira planejada. É necessário que ela esteja alinhada com a política estratégica da Instituição. A participação da assessoria de comunicação em todos os níveis de planejamento é essencial para um resultado coeso utilizando linguagem apropriada à realidade da instituição e conteúdo condizente com os objetivos que ela pretende alcançar. Para o desenvolvimento do projeto “Comunicação em Saúde” são elaboradas reportagens que compartilham saberes e experiências em saúde. As reportagens apresentam projetos 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: Um grupo condutor que está preparando pessoas portadoras de deficiências físicas e mentais para o mercado de trabalho ou uma equipe de profissionais de saúde que estão, através do Programa Saúde na Escola, trabalhando o bullying com os jovens da periferia da cidade. Propostas que 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 o portal de internet da Secretaria Municipal de Saúde. 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 projeto foi a ação inicial para o reconhecimento da assessoria de comunicação na CRS Oeste. As reportagens também incentivam os profissionais das unidades a tornarem visíveis as práticas criativas. Esta é uma iniciativa que dialoga prioritariamente com o público interno. Diariamente, feedbacks positivos de trabalhadores que leram uma das reportagens e a partir daí incluiu novas propostas de ações na sua unidade ou otimizou as existentes. Os trabalhadores são emissores ou porta-vozes eficazes

do processo de comunicação de toda organização. A maior dificuldade foi convencer as pessoas de que a assessoria de comunicação podia auxiliar no processo de trabalho. Esta coordenadoria acreditava que um assessor de imprensa deveria apenas se relacionar com a imprensa externa e com a população. Só quando os primeiros resultados foram apresentados que fomos conquistando espaço e consolidando o projeto entre os profissionais. Hoje, não precisamos mais ir em busca de projetos ou atividades para serem divulgadas pois recebemos uma infinidade convites de profissionais que querem compartilhar suas produções.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma boa comunicação interna funciona de forma planejada e coordenada com toda a organização. O compromisso da assessoria de comunicação é realizar um trabalho transparente e de acordo com os ideários do Sistema Único de Saúde e estabelecendo o papel estratégico da comunicação na gestão do cuidado em saúde.

Referências Bibliográficas

ABRACOM. Como entender a comunicação interna. 3ª ed. Dezembro/2008. Disponível em: <http://www.abracom.org.br/arquivos/ComunicacaoInterna.pdf> BUENO, Wilson da Costa. Comunicação para a saúde: uma experiência brasileira. São Paulo, Editora Plêiade/Unimed Amparo, 1.996. CUNHA, Antônio Geraldo da. Dicionário Etimológico da Língua Portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Lexikon, 2007. KOPPLIN, Eliza e FERRARETO, Luiz Arthur. Assessoria de Imprensa: teoria e prática. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2001. NASSAR, Maria Rosana Ferrari. O papel da comunicação nas organizações de saúde: oportunidades e desafios. Trabalho apresentado ao NP – 10 políticas estratégicas de Comunicação do V Encontro do Núcleo de Pesquisa, Intercom, 2006. Disponível em: . Acesso em: 14 mar. 2013. SANCHES, Conceição A. Indicações para pesquisas em comunicação e saúde. VI Congresso de Comunicação e Saúde, 2003. Disponível em: http://encipecom.metodista.br/mediawiki/index.php/Indica%C3%A7%C3%B5es_para_pesquisa_em_comunica%C3%A7%C3%A3o_e_sa%C3%BA Acesso em: 29 fev. 2016. TORQUATO, Gaudêncio. Comunicação interna: os desafios da integração. São Paulo: 2002. Disponível em: <http://www.portal-rp.com.br/bibliotecavirtual/relacoespublicas/funcoeseticnicas/0128.htm>