

Plano de Comunicação ANEST Chapecó (09/2025 - 09/2026)

Este plano detalha as iniciativas de comunicação divididas por áreas estratégicas, com o objetivo de fortalecer a imagem da ANEST Chapecó, garantir a segurança do paciente e promover um ambiente de trabalho colaborativo e transparente.

Objetivo Geral	Objetivos (O que você quer realizar?)	Público alvo (Quem você está tentando atingir interna e externamente?)	Mensagens centrais (O que você quer dizer a eles?)	Estratégias (Quais ferramentas e táticas você usará?)	Prazo	Resultados /medidas	Metas	Responsabilidade
Assegurar que pacientes e familiares recebam informações claras, compreensíveis e empáticas sobre o cuidado anestésico, promovendo sua participação ativa e satisfação.	Garantir o Consentimento Informado para Anestesia (TCLE) de forma padronizada e compreensível	Pacientes e seus responsáveis legais.	Você está bem informado e no controle de sua escolha de tratamento. Sua segurança e compreensão são sua prioridade.	Assegurar explicações compreensíveis sobre o plano anestésico, riscos, benefícios e alternativas. Preencher e arquivar o consentimento padronizado de forma completa. Padronizar o processo de obtenção do TCLE, incluindo a obrigatoriedade de assinatura/carimbo do anestesista.	Contínuo	Taxa de conformidade dos prontuários com o TCLE completo em auditorias de registros. Feedback dos pacientes sobre a clareza das informações recebidas na pesquisa de satisfação. (Você foi informado(a) sobre os possíveis efeitos colaterais da anestesia?)	Taxa de conformidade do TCLE > 95%. 90% dos pacientes reportam clareza e compreensão.	Coordenação Assistencial
	Promover a participação ativa do paciente na decisão da técnica anestésica.	Pacientes e seus responsáveis legais.	Sua voz importa. Juntos, escolhemos a melhor opção para seu cuidado	Encorajar a participação na escolha da técnica, respeitando a autonomia e viabilidade clínica. Utilizar vocabulário adaptado, evitando jargões médicos.	Contínuo	Satisfação do paciente com a participação na decisão. Registros de discussões sobre opções anestésicas no prontuário.	> 90% de O anestesista explicou claramente como seria o procedimento anestésico? Você teve oportunidade de tirar dúvidas sobre a anestesia? O anestesista falou de maneira clara e compreensível? (pesquisa de experiência)	
	Otimizar a coleta de feedback e a satisfação do paciente.	Pacientes e familiares	Sua experiência e sua opinião são fundamentais para nossa melhoria contínua.	Enviar pesquisas de satisfação por WhatsApp após o procedimento. Analisar resultados para identificar oportunidades de melhoria na comunicação, qualidade assistencial e experiência.	Contínuo	Taxa de participação nas pesquisas. Índice de satisfação do paciente (NPS ou similar).	Taxa de participação > ???%	
	Garantir a comunicação na transição do cuidado e orientações pós-anestésicas.	Equipe assistencial		Anestesista acompanha paciente da sala cirúrgica à SRPA. Comunicação de informações importantes na transição do cuidado, incluindo orientações de alta e cuidados pós-sedação	Contínuo	Taxa de registros completos de orientações pós-anestésicas. Nível de compreensão do paciente/familiar sobre os cuidados pós-alta.	Taxa de registros completos > 90%. 80% de compreensão demonstrada. Após o procedimento, você foi informado(a) sobre o período de recuperação anestésica? (pesquisa de experiência)	
	Aumentar a transparência e a confiança através da divulgação de informações	Pacientes e familiares	Estamos comprometidos com a transparência e a sua segurança. Você tem o direito de saber.	Implementar a Divulgação de Informações (Disclosure) conforme diretrizes de acreditação. Protocolo de disclosure formalizado e implementado e interação com o hospital. Feedback de pacientes e familiares sobre a comunicação recebida em eventos adversos (se aplicável).				
	Criar um canal para esclarecer dúvidas de pacientes e profissionais de saúde.	Pacientes, familiares, cirurgiões e outros profissionais de saúde.	Estamos à sua disposição para responder a todas as suas perguntas, garantindo tranquilidade e segurança	Desenvolver um canal de comunicação eficaz para dúvidas sobre anestesia e procedimentos. Canal de comunicação??				
Otimizar a comunicação entre os profissionais e setores da ANEST Chapecó, promovendo um ambiente de trabalho colaborativo, organizado e seguro.	Padronizar e agilizar o acesso a documentos e informações internas.	Equipe interna (anestestistas, colaboradores administrativos, comitês).	Toda a informação que você precisa, acessível, organizada e atualizada, para um trabalho mais eficiente e seguro	Ativar e manter atualizada a Intranet como repositório oficial de documentos (políticas, protocolos, diretrizes, etc.)				
	Promover a transparência e o compartilhamento dos resultados da unidade com a equipe.	Equipe interna (anestestistas, colaboradores).	Você é parte fundamental do nosso sucesso. Conhecer nossos resultados impulsiona a melhoria contínua de todos.	Divulgar resultados de relatórios, indicadores e pesquisas para todos os profissionais que atuam na empresa. Realizar reuniões periódicas para compartilhar resultados de auditorias, protocolos, indicadores e pesquisas.				
	Fortalecer a cultura organizacional e o engajamento dos colaboradores.	Anestestistas, colaboradores CLTs, sócios.	Nossa cultura nos define. Seu alinhamento aos nossos valores é o motor da excelência	Integrar sócios e colaboradores aos objetivos estratégicos, com foco cultural. Promover campanhas educativas sobre a importância da notificação de incidentes		Índice de participação em pesquisas internas e reuniões.		
	Otimizar o aprendizado contínuo através da análise de incidentes e quase-erros.	Anestestistas, equipe assistencial, comitês de segurança e qualidade.	Cada quase-erro é uma oportunidade de aprendizado. Sua contribuição é vital para a prevenção e a segurança.	Realizar reuniões mensais de revisão de casos e quase-erros. Identificar causas raízes e implementar planos de ação para prevenir danos futuros.				
	Assegurar um canal seguro e sigiloso para denúncias e sugestões éticas.	Anestestistas, colaboradores CLTs, sócios.	Sua voz é ouvida em um ambiente de confiança. Sua integridade e a ética da instituição são inegociáveis.	Manter ativo o Canal de Ouvidoria (e-mail: ouvidoria@anestchapeco.com.br) para questões sensíveis, denúncias, conflitos ou sugestões, garantindo sigilo e tratamento imparcial		Número de demandas recebidas e resolvidas.		
Otimizar a comunicação de eventos críticos, o registro clínico e a análise de dados para aprimorar a segurança do paciente e a gestão da qualidade.	Assegurar um registro clínico completo, fidedigno e seguro.	Equipe assistencial (anestestistas, enfermagem), auditores, pacientes.	O registro preciso é a base da segurança e da continuidade do cuidado. Sua atenção faz a diferença.	Garantir e aprimorar o registro seguro em prontuário (eletrônico ou físico), incluindo intercomências. Estabelecer diretrizes claras de registro e comunicação entre equipes e com pacientes/familiares.		Taxa de conformidade do registro em prontuários. Qualidade das informações registradas (legibilidade, completude, tempestividade).		
	Fortalecer e padronizar o fluxo de notificação de eventos adversos.	Equipe assistencial, Comitê de Qualidade, Direção.	Notificar é cuidar. Sua observação é essencial para prevenir e aprender com os eventos.	Padronizar a comunicação de incidentes e eventos adversos. Utilizar canal próprio e sigiloso (AxReg) para notificações internas e seguir fluxos das instituições parceiras				
	Fortalecer a coleta do histórico medicamentoso e proteção de dados	Anestestistas, equipe assistencial, TI.	Seu histórico é valioso. A informação protegida é a chave para um cuidado seguro e personalizado.	Revisar e aplicar o método de coleta do histórico medicamentoso na consulta pré-anestésica, admissão e transição do paciente. Estabelecer política de comunicação contemplando a LGPD		Taxa de registros completos do histórico medicamentoso. Conformidade com a LGPD em todos os registros.		
Promover a imagem da ANEST Chapecó como referência em anestesiologia, educar a comunidade e fortalecer sua posição no mercado, com ética e conformidade legal.	Utilizar canais digitais para promover a marca e o conhecimento técnico.	Público em geral, pacientes potenciais, profissionais de saúde.	Excelência em anestesiologia ao seu alcance, com informação confiável e inovação constante.	Utilizar o Instagram (@anestchapeco) como canal oficial para educar sobre anestesia, segurança do paciente, promover campanhas e valorizar o trabalho da equipe. Investir em comunicação digital (site, redes sociais, intranet) e produzir materiais institucionais de impacto e conteúdos educativos		Engajamento nas redes sociais (seguidores, interações). Tráfego do site. Número de materiais educativos produzidos.		
	Diferenciar a empresa no mercado destacando qualidade e segurança.	Pacientes potenciais, hospitais parceiros, operadoras de saúde, profissionais de saúde.	Nossa inovação e padrões de qualidade definem a segurança e a excelência que você merece.	Publicar relatórios periódicos com indicadores de qualidade e segurança dos procedimentos. Criar campanhas institucionais destacando a expertise e segurança oferecida				
	Fortalecer parcerias e validação científica da ANEST Chapecó.	Hospitais parceiros, universidades, sociedades médicas, comunidade científica.	Colaboração e pesquisa: o caminho para a inovação e o aprimoramento contínuo da anestesiologia	Fortalecer parcerias institucionais com hospitais e universidades para validação científica e profissional				
	Garantir a conformidade e credibilidade em todas as comunicações externas.	Mídia, público em geral, órgãos reguladores.	Nossa comunicação é tão transparente e responsável quanto nosso cuidado.	Promover participação ativa em congressos, simpósios e fóruns. Definir que nenhuma declaração pública em nome da instituição seja feita sem autorização formal da coordenação técnica				