



GRUPO SANTA CASA
de Franca

OSS - Organização Social de Saúde

AME

**Ambulatório Médico de Especialidades
do Governo do Estado de São Paulo
CAMPINAS**

POLÍTICA INSTITUCIONAL COMUNICAÇÃO

Elaborado por: Isabela Tanasovichi Aprovado por: Vilmar Medeiros
Data da Aprovação: 01/03/2024

**FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE FRANCA
AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS – AME CAMPINAS
Campinas/SP - 2024**

Documento: nº 1
Data Emissão: 05/01/2024

Revisão: Nº 0
Data Revisão:

Revisado anualmente

Av. Pref. Faria Lima, 580 – Parque Itália | CEP 13036-220 | Campinas, SP
Fone: (19) 3773-8150



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

Sumário

Missão Grupo Santa Casa.....	3
1. Objetivo.....	4
2. Aplicação.....	4
3. Diretrizes.....	5
4. Responsabilidades.....	6
5. Referências Bibliográficas.....	7

CÓPIA CONTROLADA



GRUPO SANTA CASA

de Franca

OSS - Organização Social de Saúde

MISSÃO GRUPO SANTA CASA

Assistência e ensino voltado à saúde.

VISÃO

Ser uma instituição sustentável, com equilíbrio econômico financeiro, reconhecida pela excelência na assistência em saúde e na geração do conhecimento, através da melhoria contínua de processos, tecnologia inovadora e comprometimento de seus colaboradores.

VALORES

- 1 - **Empatia**: Se colocar no lugar da outra pessoa entendendo seus sentimentos e emoções.
- 2 - **Transparência**: Ter clareza nas ações e na prestação de contas.
- 3 - **Integridade**: Honestidade e imparcialidade nas atitudes.
- 4 - **Comprometimento**: Compromisso com o que faz
- 5 - **Acolhimento**: Hospitalidade, ter afeto e acolher o outro.

1. Objetivo

A Política Institucional de Comunicação do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) visa integrar todas as formas de comunicação com os diversos públicos envolvidos, promovendo, preservando e defendendo a marca e a imagem da instituição, do Grupo Santa Casa, dos pacientes e também dos colaboradores. Fundamentada em valores essenciais como empatia, acolhimento, honestidade, imparcialidade e transparência, esta política define orientações, normas e critérios para garantir uma comunicação clara, consistente e eficaz. Nosso compromisso é aprimorar os canais de comunicação, tornando as ações e realizações institucionais mais conhecidas, fortalecendo a confiança e o engajamento da comunidade. Assim, buscamos construir uma relação sólida e transparente, que não apenas informe, mas que também promova o entendimento, a confiança e o engajamento com pacientes, colaboradores e a comunidade em geral, contribuindo significativamente para a saúde e o bem-estar de todos.

2. Aplicação

A Política Institucional de Comunicação do AME abrange diversos canais, momentos e contextos, envolvendo todos os colaboradores da instituição. Ela promove uma comunicação alinhada, transparente e ética em todas as interações com os diferentes públicos, contribuindo para a construção de uma imagem positiva, fortalecendo a confiança e o relacionamento com a comunidade.

Os públicos impactados por nossas mídias incluem pacientes e seus acompanhantes ou familiares, colaboradores e seus familiares, a sociedade em geral, a diretoria do Grupo Santa Casa, gestores locais, residentes nas proximidades do ambulatório e a imprensa em geral.

Serão mencionados os seguintes canais: site institucional, atendimento à imprensa, revisão de textos e materiais informativos, eventos institucionais e mídias publicitárias, uso das marcas que compõem o trabalho do AME, monitoramento das identidades visuais (AME, Grupo Santa Casa e Governo do Estado), autorização de uso de imagem, placas direcionais e informativas, gestão de crise, documentos oficiais, redes sociais e comunicações internas.



3. Diretrizes

As diretrizes desta política permeiam todas as instâncias de comunicação da instituição, abrangendo todas as plataformas utilizadas. Elas visam consolidar a identidade, reputação e eficácia da comunicação do AME, reforçando os seguintes princípios fundamentais:

- **Transparência:** Garantir informações honestas e confiáveis.
- **Melhoria Contínua:** Aperfeiçoar e criar canais de diálogo e interatividade.
- **Atuação Ética:** Seguir princípios de legalidade, impessoalidade, hospitalidade e eficiência do Grupo Santa Casa de Franca e também do Governo do Estado.
- **Imagem Institucional:** Fortalecer a imagem da instituição perante a sociedade e os públicos de interesse.
- **Valorização de Colaboradores:** Promover um ambiente que valorize todos os colaboradores.
- **Cultura de Acolhimento:** Reforçar a cultura institucional respeitando a diversidade humana.

Essas diretrizes fortalecem a comunicação do AME, alinhando-se com os valores do Grupo Santa Casa de Franca e promovendo práticas éticas e transparentes.

4. Responsabilidades

4.1 Site Institucional

Principal canal de comunicação com o público. Divulga informações institucionais, como histórico, estrutura, eventos institucionais, direitos e deveres do paciente, prestação de contas, contratos e editais de contratação, sempre com transparência e veracidade.

4.2 Atendimento à Imprensa

O setor de comunicação ou a diretoria do Grupo Santa Casa tem o dever de atender prontamente a mídia, sempre com autorização prévia do Governo do Estado.

4.3 Materiais Informativos e Gestão de Redes Sociais

O setor de comunicação é responsável pela criação e revisão de todo tipo de material informativo, garantindo clareza, precisão e alinhamento com os valores da instituição. Além disso, gerencia as redes sociais e oferece suporte na administração dos sistemas internos de comunicação, assegurando a manutenção da clareza e dos padrões visuais em todas as plataformas e interações.

4.4 Autorização de Uso de Imagem

Nenhuma imagem é capturada ou divulgada sem a autorização por escrito de pacientes e colaboradores. Essa prática reforça nosso compromisso com a privacidade e o respeito aos direitos individuais.

4.5 Placas de Sinalização e Informativas

O setor de comunicação mantém a identidade visual uniforme em todas as placas, para manter a clareza de informações direcionais e de suporte a todos que transitarem dentro do ambulatório.

4.6 Gestão de Crises

Medidas específicas são seguidas para lidar com situações de crise que possa impactar a imagem das instituições mencionadas e todos os públicos envolvidos, garantindo uma resposta transparente, ágil e alinhada aos valores da instituição.

Essas diretrizes garantem uma comunicação eficaz, transparente e alinhada com os valores da instituição, fortalecendo a confiança e o relacionamento com todos os públicos.

5. Referências bibliográficas

Antiga Política de Comunicação do AME Franca. Emitida em 2019.

Política de comunicação integrada – ISAC Instituto Saúde e Cidadania <https://isac.org.br/wp-content/uploads/2021/04/Política-de-Comunicacao-Integrada-e-Anexos.pdf>, acessado em: dezembro de 2023.

A presente Política entra em vigor nesta data, em decorrência de sua aprovação na diretoria responsável da instituição.

Campinas, 01 de Março de 2024.

Isabela Tanasovichi

Isabela Tanasovichi
Assessora de Comunicação
OSS Santa Casa de Franca

Yeda Tama Nakagawa Khatib

Yeda Tama Nakagawa Khatib
Supervisora de Melhoria Contínua
Ame Campinas

Vilmar Martins Medeiros

Vilmar Medeiros
Administrador Hospitalar AME's
OSS Santa Casa de Franca

Diego Barssi Zanota

Diego Barssi Zanota
Gerente Administrativo/Qualidade
Ame Campinas

POLÍTICA INSTITUCIONAL – Comunicação.pdf

Documento número 7355a6fa-d633-4e4c-9f0e-96f0425702eb



Assinaturas

✓ Isabela Tanasovichi
Assinou

Pontos de autenticação:
Assinatura na tela
Código enviado por e-mail
IP: 177.137.146.252 / Geolocalização: -21.142169, -48.981931
Dispositivo: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 16_7 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/16.6 Mobile/15E148 Safari/604.1
Data e hora: Julho 13, 2024, 14:49:45
E-mail: comunicacao@ossfranca.org.br (autenticado com código único enviado exclusivamente a este e-mail)
ZapSign Token: 566dd18b-****-****-****-0a1d692cdcfa

Isabela Tanasovichi

Assinatura de Isabela Tanasovichi

✓ Yeda Tama Nakagawa Khatib
Assinou

Pontos de autenticação:
Assinatura na tela
Código enviado por e-mail
IP: 189.112.5.114
Dispositivo: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 17_5_1 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/17.5 Mobile/15E148 Safari/604.1
Data e hora: Julho 12, 2024, 16:29:39
E-mail: supervisor.qualidade@amecampinas.org.br (autenticado com código único enviado exclusivamente a este e-mail)
ZapSign Token: 5305ffcd-****-****-****-77ec1f351b8b

Yeda Tama Nakagawa Khatib

Assinatura de Yeda Tama Nakagawa Khatib



Vilmar Martins Medeiros

Assinou

Pontos de autenticação:

Assinatura na tela

Código enviado por e-mail

IP: 189.112.5.114

Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/126.0.0.0
Safari/537.36

Data e hora: Julho 15, 2024, 10:01:16

E-mail: vilmar.medeiros@ossfranca.org.br (autenticado com
código único enviado exclusivamente a este e-mail)

Telefone: + 5516981174117

ZapSign Token: 375fbb69-****-****-****-a67ab2690000

Vilmar Martins Medeiros

Assinatura de Vilmar Martins Medeiros



diego barssi zanota

Assinou

Pontos de autenticação:

Assinatura na tela

Código enviado por e-mail

IP: 189.112.5.114 / Geolocalização: -22.915321, -47.070392

Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/126.0.0.0
Safari/537.36

Data e hora: Julho 12, 2024, 16:33:53

E-mail: diego.zanota@amecampinas.org.br (autenticado
com código único enviado exclusivamente a este e-mail)

Telefone: + 5519992580715

ZapSign Token: f703da12-****-****-****-bcbc925b7435

Diego Barssi Zanota

Assinatura de diego barssi zanota



Hash do documento original (SHA256):

64001872de4338ab9ab649efec54ba1f76134a50cbe97f6f39a892b700359a5

Verificador de Autenticidade:

<https://app.zapsign.com.br/verificar/autenticidade?doc=7355a6fa-d633-4e4c-9f0e-96f0425702eb>

Integridade do documento certificada digitalmente pela ZapSign (ICP-Brasil):

<https://zapsign.com.br/validacao-documento/>



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento de identificação 7355a6fa-d633-4e4c-9f0e-96f0425702eb, conforme os Termos de Uso da ZapSign em zapsign.com.br



By Truora