Comunicação Integrada: políticas e estratégias para área da saúde

Dra. Maria Rosana Ferrari Nassar[1]
Pontifícia Universidade Católica de Campinas, SP.

Comunicação Científica

A proposta de trabalho, desenvolvida no Hospital e Maternidade Celso Pierro, teve como objetivo geral responder a algumas questões vivenciadas pelas organizações de saúde no que diz respeito ao relacionamento com e entre seus públicos, por meio de ações que envolvem planejamento e integração entre as áreas de comunicação, ancoradas nos princípios das Relações Públicas e se justificou pela complexidade e natureza dos serviços que prestam, pelo nível de exposição pública a que estão sujeitas, dentre outros. Tencionou promover a interface entre comunicação e saúde, explorando um de seus enfoques: a comunicação integrada, necessária numa sociedade onde a informação e o conhecimento representam categorias de poder, contribuindo, assim, para a consolidação do campo da comunicação e saúde, na perspectiva transdisciplinar, para a compreensão do significado estratégico da comunicação na construção da prestação de serviço médico humanizado, utilizando e desenvolvendo habilidades para o manejo de métodos, técnicas e instrumentos de comunicação no âmbito da instituição hospitalar. Especificamente, a pesquisa tratou das seguintes questões básicas: qual a importância atribuída à comunicação pela área da saúde? Existe cultura organizacional nas instituições da área (hospital)?. Almejou contribuir para elaboração de um trabalho específico para implantação da área de comunicação, com base nos princípios que regem as Relações Públicas; definir estratégias e políticas de comunicação. A investigação foi construída por meio de pesquisa bibliográfica, documental e campo, e demonstrou que o desenvolvimento de ações comunicacionais não pode acontecer dissociado de mudanças que afetam as pessoas, no sentido de torná-las mais preocupadas com o outro. Ficou claro que a comunicação integrada deve, antes de tudo, estar amparada no valor da pessoa humana. Assim, a comunicação encontra-se inserida no processo de humanização das práticas médicas, premissa que norteou esse trabalho.

Palavras-chave: comunicação integrada; saúde; humanização; hospitais.

---

[1] Trabalho apresentado à Sessão de Temas Livres do XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

[1]Graduada em Comunicação Social – habilitação em Relações Públicas, pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Mestre e Doutora em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, professora e Diretora da Faculdade de Relações Públicas da Pontifícia Universidade Católica de Campinas – SP; Assessora de Administração e Marketing na Saúde; mktsaude@yahoo.com.br