

COMUNICAÇÃO EXTERNA

COMUNICAR...

O QUÊ	A QUEM	QUANDO	QUEM	COMO
POLÍTICA DA QUALIDADE, MISSÃO, VISÃO E VALORES	TODAS AS PARTES INTERESSADAS	SEMPRE DISPONÍVEL	DEP. QUALIDADE	SITE DO HOSPITAL AFIXADO AO PÚBLICO (PLACARD GERAL HOSPITAL; SAP; UCCI-UMDR; UCCI-UC; UCCI-ULDM; LABORATÓRIO)
RESULTADOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO	TODAS AS PARTES INTERESSADAS	NO FINAL DOS MOMENTOS DE AVALIAÇÃO	DEP. QUALIDADE	SITE DO HOSPITAL
TABELAS DE PREÇOS	DOENTES	SEMPRE DISPONÍVEL	DEP. CONTABILIDADE	TABELAS PARTICULARES TABELAS DE SUBSISTEMAS POR SOLICITAÇÃO DO DOENTE
ORÇAMENTOS CIRURGIAS	DOENTES	QUANDO SOLICITADO	DEP. CONTABILIDADE	E-MAIL, TELEFONE OU PESSOALMENTE
DADOS CLÍNICOS	ENTIDADES OFICIAIS	QUANDO SOLICITADO	DEP. REC. HUMANOS	E-MAIL OU PESSOALMENTE (COM AUTORIZAÇÃO EXPRESSA DO DOENTE E VALIDAÇÃO DA DIRECÇÃO CLÍNICA)
DADOS CLÍNICOS	DOENTES SEGURADORAS	QUANDO SOLICITADO	DEP. CONTABILIDADE	E-MAIL OU PESSOALMENTE (COM AUTORIZAÇÃO EXPRESSA DO DOENTE E VALIDAÇÃO DA DIRECÇÃO CLÍNICA)
RETORNO INFORMAÇÃO CLÍNICA - CTH	MÉDICO ASSISTENTE	FINAL EPISÓDIO CONSULTA EXTERNA	MÉDICO	VIA ALERT
REQUISITOS PARA AQUISIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	FORNECEDORES	QUANDO SOLICITADOS ORÇAMENTOS	APROVISION. SIE FARMÁCIA	E-MAIL
INFORMAÇÃO ACTOS MÉDICOS A PRESTAR (CONSENTIMENTO INFORMADO)	DOENTE/ RESPONSÁVEL	ANTES DO ACTO MÉDICO	MÉDICO	EM CONSULTA OU IMEDIATAMENTE ANTES DA PRESTAÇÃO DO ACTO MÉDICO
PLANO DE ACTIVIDADES DA SCMVV	TODAS AS PARTES INTERESSADAS	APÓS APROVAÇÃO EM ASSEMBLEIA GERAL	PROVEDORIA	SITE DO HOSPITAL
RELATÓRIO DE ACTIVIDADES DA SCMVV	TODAS AS PARTES INTERESSADAS	APÓS APROVAÇÃO EM ASSEMBLEIA GERAL	PROVEDORIA	SITE DO HOSPITAL
CONVOCATÓRIAS ASSEMBLEIA-GERAL SCMVV	IRMÃOS SCMVV	QUANDO CONVOCADAS PRESIDENTE AG	PROVEDORIA	SITE DO HOSPITAL
MARKETING: PROMOÇÕES, NOTÍCIAS, DIVULGAÇÃO SERVIÇOS	DOENTES, COMUNIDADE	SEMPRE QUE OPORTUNO/ NECESSÁRIO	DEP. COMUNICAÇÃO	REDES SOCIAIS FLYERS/CARTAZES IMPRENSA OUTDOORS
COMUNICAÇÃO DE CRISE (EMERGÊNCIA, CATÁSTROFE)	COMUNICAÇÃO SOCIAL	SEMPRE QUE NECESSÁRIO	PROVEDORIA	A DEFINIR

ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:

Este procedimento define os circuitos de comunicação interna e externa do Hospital, nos momentos em que a informação transmitida é relevante para o sistema de gestão da qualidade.

ELABORADO POR:
Dep. Qualidade



(Carla Ferreira)

APROVADO POR:
Dep. Qualidade



(Rui Martins)

HOMOLOGADO POR:
Direcção Hospital

(Bento Morais)

COMUNICAÇÃO INTERNA

COMUNICAR...

O QUÊ	A QUEM	QUANDO	QUEM	COMO
POLÍTICA DA QUALIDADE, MISSÃO, VISÃO E VALORES	TODOS OS COLABORADORES	SEMPRE DISPONÍVEL	DEP. QUALIDADE	PORTAL COLABORADOR AFIXADO AO PÚBLICO (PLACARD GERAL HOSPITAL; SAP; UCCI-UMDR; UCCI-UC; ULDM; LABORATÓRIO)
OBJECTIVOS DA QUALIDADE	TODOS OS COLABORADORES	SEMPRE DISPONÍVEL	DEP. QUALIDADE	PORTAL COLABORADOR QUADRO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS	TODOS OS COLABORADORES	SEMPRE DISPONÍVEL	DEP. QUALIDADE	PORTAL COLABORADOR
RESULTADOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO	TODOS OS COLABORADORES	NO FINAL DOS MOMENTOS DE AVALIAÇÃO	DEP. QUALIDADE	PORTAL COLABORADOR QUADRO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS
RESULTADOS DE AVALIAÇÃO NECESSIDADES E EXPECTATIVAS	TODOS OS COLABORADORES	NO FINAL DOS MOMENTOS DE AVALIAÇÃO	DEP. QUALIDADE	PORTAL COLABORADOR
PLANO DE ACTIVIDADES DA SCMVV	TODOS OS COLABORADORES	APÓS APROVAÇÃO EM ASSEMB. GERAL	PROVEDORIA	PORTAL COLABORADOR
RELATÓRIO DE ACTIVIDADES DA SCMVV	TODOS OS COLABORADORES	APÓS APROVAÇÃO EM ASSEMB. GERAL	PROVEDORIA	PORTAL COLABORADOR
REGULAMENTO DE PESSOAL	TODOS OS COLABORADORES	SEMPRE DISPONÍVEL	DEP. QUALIDADE	PORTAL COLABORADOR
RESULTADOS DE AUDITORIAS	TODOS OS COLABORADORES	FINAL AUDITORIAS	DEP. QUALIDADE	PORTAL COLABORADOR
RESULTADOS SINAS	TODOS OS COLABORADORES	APÓS DIVULGAÇÃO RESULTADOS - ERS	DEP. QUALIDADE	PORTAL COLABORADOR
PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO	TODOS OS COLABORADORES	APÓS APROVAÇÃO E SEMPRE QUE REVISTO	DEP. FORMAÇÃO	PORTAL COLABORADOR
CIRCULARES PROVEDORIA	TODOS OS COLABORADORES	SEMPRE QUE OPORTUNO/NECESSÁRIO	DEP. QUALIDADE	PORTAL COLABORADOR
EVENTOS INSTITUCIONAIS	TODOS OS COLABORADORES	SEMPRE QUE OPORTUNO/NECESSÁRIO	DEP. QUALIDADE	PORTAL COLABORADOR/ PLACARDS INFORMATIVOS
NOTÍCIAS/NOVIDADES	TODOS OS COLABORADORES	SEMPRE QUE OPORTUNO/NECESSÁRIO	DEP. QUALIDADE	PORTAL COLABORADOR/ PLACARDS INFORMATIVOS
OCORRÊNCIAS	DEP. QUALIDADE	SEMPRE QUE NECESSÁRIO	TODOS OS COLABORADORES	PORTAL DE OCORRÊNCIAS/ PORTAL DO COLABORADOR
PROPOSTAS DE MELHORIA	DEP. QUALIDADE	SEMPRE QUE NECESSÁRIO	TODOS OS COLABORADORES	PORTAL DE OCORRÊNCIAS/ PORTAL DO COLABORADOR
DOCUMENTAÇÃO (PROCEDIMENTOS, INSTRUÇÕES/ PROTOCOLOS, IMPRESSOS)	TODOS OS COLABORADORES	APÓS ELABORAÇÃO/ REVISÃO	DEP. QUALIDADE	PORTAL COLABORADOR

ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:

Este procedimento define os circuitos de comunicação interna e externa do Hospital, nos momentos em que a informação transmitida é relevante para o sistema de gestão da qualidade.

ELABORADO POR:
Dep. Qualidade


(Carla Ferreira)

APROVADO POR:
Dep. Qualidade


(Rui Martins)

HOMOLOGADO POR:
Direcção Hospital


(Bento Morais)