



Plano de Gerenciamento de Crise – Hospital São Camilo

1. Introdução

O presente Plano de Gerenciamento de Crise tem como objetivo orientar as ações do Hospital São Camilo diante de situações críticas que possam impactar o funcionamento da instituição, a segurança do paciente, a integridade dos colaboradores e a imagem organizacional.

A criação de uma Comissão Multidisciplinar de Gerenciamento de Crise visa garantir que a instituição esteja preparada para atuar de forma integrada, com comunicação clara, segura e humanizada, decisões baseadas em evidências e foco na mitigação de riscos, em conformidade com a cultura institucional de segurança e acolhimento.

2. Objetivos

- Estabelecer diretrizes para a prevenção, identificação, resposta e mitigação de crises no âmbito hospitalar.
- Promover comunicação rápida, empática e ética entre as equipes e com o público externo.
- Garantir segurança das informações e conformidade com a LGPD, preservando a confidencialidade de dados sensíveis.
- Manter a continuidade assistencial e a confiança da comunidade mesmo em situações adversas.
- Fortalecer o alinhamento entre as áreas técnicas, assistenciais e administrativas do hospital.

3. Comissão Multidisciplinar de Gerenciamento de Crise

A comissão é formada por representantes das principais áreas estratégicas do hospital, responsáveis pela coordenação, tomada de decisão e execução das ações em caso de crise.

3.1 Composição:

- Diretoria Técnica e Diretoria Clínica
- Coordenação de UTI
- Coordenação de Enfermagem e demais Coordenações Assistenciais
- Setor de Manutenção Predial e Engenharia Clínica



- Psicologia
- Assistência Social
- Hemoterapia (Banco de Sangue)

3.2 Funções principais da comissão:

- Avaliar e classificar o tipo e a gravidade da crise.
- Definir fluxos de resposta e responsáveis por cada ação.
- Articular a comunicação interna e externa junto à Assessoria de Comunicação.
- Monitorar desdobramentos e elaborar relatório final com aprendizados e melhorias.

3.3 Periodicidade das Reuniões:

- **Reuniões ordinárias trimestrais**, com foco em revisão de protocolos, atualização de fluxos e capacitação das equipes.
- **Reuniões extraordinárias**, convocadas imediatamente quando uma situação de crise é identificada ou iminente.
- **Simulações e treinamentos anuais** para fortalecimento da cultura de preparo e resposta rápida.

4. Tipos de Crise

As crises podem ser classificadas em quatro principais categorias:

- Assistencial: eventos adversos, intercorrências clínicas graves, falhas em processos de cuidado.
- Infraestrutural: falhas em equipamentos, sistemas, estrutura física ou fornecimento de energia.
- Institucional: situações que possam comprometer a imagem do hospital, reclamações públicas ou denúncias.
- Pessoal: ocorrências que envolvam colaboradores, pacientes ou familiares, com potencial de impacto emocional ou reputacional.

5. Fluxo de Ação em Situação de Crise

- Identificação e notificação imediata à liderança direta e à Comissão de Crise.
- Reunião emergencial da Comissão para avaliação da situação e definição de prioridades.



- Ações imediatas de contenção e segurança (paciente, equipe e ambiente).
- Ativação da comunicação institucional:

Comunicação interna direcionada às equipes envolvidas, com informações verificadas e orientações claras.

Comunicação externa, quando necessária, conduzida exclusivamente pela Diretoria e Assessoria de Comunicação.

- Registro das ações, decisões e comunicações realizadas.
- Avaliação pós-crise, com relatório, plano de melhorias e acompanhamento pela Direção.

6. Comunicação em Situação de Crise

A comunicação deve ser clara, humanizada, empática e segura, mantendo o foco na pessoa, seja paciente, familiar ou colaborador.

6.1. Diretrizes da Comunicação

- As informações oficiais serão centralizadas na Diretoria Técnica.
- É vedada a divulgação de dados não confirmados ou que possam expor pacientes e colaboradores.
- A linguagem deve ser transparente, respeitosa e acolhedora, evitando tecnicismos e julgamentos.
- A comunicação deve priorizar a escuta ativa, reconhecendo sentimentos e acolhendo dúvidas.
- Todas as comunicações devem respeitar os princípios da LGPD e das boas práticas éticas em saúde.

6.2 Canais de Comunicação

O hospital utiliza meios digitais institucionais e reuniões presenciais emergenciais para garantir agilidade e segurança na tomada de decisão.

Está em desenvolvimento um chat interno corporativo, com objetivo de aprimorar a rastreabilidade e a formalização das comunicações internas.

7. Pós-Crise e Aprendizado Institucional



Após o encerramento da crise, a Comissão deve realizar uma reunião de análise crítica, com o objetivo de:

- Identificar pontos fortes e fragilidades na resposta à crise.
- Elaborar um relatório técnico com recomendações e melhorias de processo.
- Compartilhar aprendizados com as lideranças e equipes envolvidas.
- Promover ações de educação permanente e simulações internas para fortalecer a cultura de preparo e resiliência.

8. Atualização do Plano

Este documento deve ser revisado anualmente ou sempre que houver mudanças relevantes na estrutura organizacional, fluxos internos ou protocolos assistenciais, mantendo sua eficácia e alinhamento com as boas práticas institucionais.

9. Considerações Finais

O Plano de Gerenciamento de Crise do Hospital São Camilo reforça o compromisso da instituição com a segurança do paciente, a integridade das equipes e a confiança da comunidade.

A comunicação humanizada, aliada à atuação técnica e integrada das equipes, é o alicerce para que o hospital siga sendo reconhecido pela excelência e empatia em cada atendimento, mesmo diante dos desafios.