

CORONAVÍRUS

MANUAL DE COMUNICAÇÃO

1^o edição - 2020

O que é coronavírus? (COVID-19)

Coronavírus é uma família de vírus que causam infecções respiratórias. O novo agente do coronavírus foi descoberto em 31/12/19 após casos registrados na China. Provoca a doença chamada de coronavírus (COVID-19).

Os primeiros coronavírus humanos foram isolados pela primeira vez em 1937. No entanto, foi em 1965 que o vírus foi descrito como coronavírus, em decorrência do perfil na microscopia, parecendo uma coroa.

A maioria das pessoas se infecta com os coronavírus comuns ao longo da vida, sendo as crianças pequenas mais propensas a se infectarem com o tipo mais comum do vírus. Os coronavírus mais comuns que infectam humanos são o alpha coronavírus 229E e NL63 e beta coronavírus OC43, HKU1.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) registrou, no dia 18 de março de 2020, mais de 200 mil casos confirmados globalmente e mais de 8 mil mortes.

Campanhas de informação e prevenção

Dentre as ações de prevenção do contágio do Ministério da Saúde que se vem ser divulgadas estão:



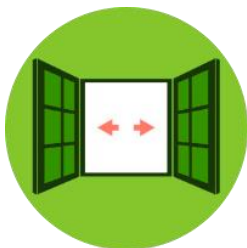
Lavar as mãos com água e sabão ou use álcool em gel.



Cobrir o nariz e boca ao espirrar ou tossir.



Evitar aglomerações.



Manter os ambientes bem ventilados.



Não compartilhar objetos pessoais

As ações de divulgação da Rede Ebserh devem seguir as campanhas do Ministério da Saúde e do Ministério da Educação, seja com dicas de saúde e higiene ou como o cidadão deve proceder em caso de suspeita de contaminação.

Acompanhe o boletim da Rede Ebserh [Vigilância em Foco](#) e fique de olho no site do [Ministério da Saúde](#) e no [drive](#) para acessar as campanhas do Ministério da Educação.

Entrevistas de especialistas

Os profissionais da área médica dos hospitais da Rede Ebserh estão autorizados a conceder entrevistas somente na condição de especialistas. A entrevista deve seguir a linha de recomendações e informações sobre o COVID-19 à população, seguindo o que já foi divulgado pelo Ministério da Saúde, Organização Mundial de Saúde e/ou instituições similares. Essas entrevistas devem ser intermediadas pelas respectivas áreas de comunicação local. Em caso de contato da imprensa direto com o profissional do HU, esse deve repassar o contato da comunicação local para prosseguimento da demanda, conforme previsto na Política de Portavozes da Rede Ebserh.

Em casos de atendimento de pacientes suspeitos ou confirmado, a comunicação local deve coletar informações sobre o assunto e dar ciência à Coordenadoria de Comunicação Social da Rede Ebserh, em Brasília, para monitoramento. Nesse primeiro momento, as respostas à imprensa devem ser centralizadas na Secretaria de Saúde responsável pela região. Somente após a divulgação oficial da Secretaria de Saúde, a Comunicação do hospital poderá replicar as informações, mediante demanda da imprensa.

Quem fala em nome do hospital?

Se houver necessidade de posicionamento institucional do HU sobre temas relacionados ao COVID-19, o porta-voz é o superintendente ou pessoa designada por ele. Essa demanda deve ser informada antes do posicionamento à Coordenadoria de Comunicação Social da Rede Ebserh, em Brasília, para alinhamento e atualização das informações repassadas.

Suspensão dos eventos e viagens

Em razão de recente recomendação emitida pelo Ministério da Saúde e pelo Ministério da Educação, a Diretoria Executiva da Ebserh decidiu pelo cancelamento de todas as atividades que envolvam aglomerações em ambientes fechados, entre março e abril de 2020, "durante o período de circulação dos agentes causadores de síndromes gripais, como o novo coronavírus".

Além disso, reavaliar criteriosamente a necessidade de realização de viagens a serviço.

Comitê de Crise

Cada hospital universitário da Rede Ebserh deverá formar um Comitê de Crise, que será responsável por analisar o problema, definir a estratégia, o teor das mensagens, as metas e ações a serem adotadas. Ele estabelecerá, ainda, ações para a manutenção da normalidade das demais operações não afetadas pela crise, promoverá reuniões diárias de abertura e de fechamento – com pauta e ata – nomeará e treinará porta-voz, garantirá o fluxo, a atualidade e a agilidade das informações sobre a instituição e o problema em questão, além de executar o plano de ação estabelecido, manter os principais executivos informados, avaliar os resultados parciais e o cumprimento de metas.

Por essa razão, é importante ter sempre à mão uma relação atualizada com os nomes e contatos dos integrantes do Comitê de Crise.

Composição do Comitê de Crise

Sugere-se como orientação para composição do Comitê de Crise os seguintes membros:

- Porta-voz da entidade (superintendente) e substituto;
- Assessoria de imprensa;
- Diretores e gestores (líderes);
- Responsável pela segurança ou proteção das informações;
- Assessoria jurídica.

Representantes das diversas áreas, tanto operacional, como jurídica, financeira, seguridade, TI, atendimento e comunicação devem permanecer de prontidão para prestar assessoria técnica ao Comitê.

Importante: manter a rotina de trabalho: a entidade não deve parar enquanto se gerencia uma crise, pois a normalidade traz estabilidade e segurança. Importante lembrar que a área de relacionamento primário com a população deve ser imediatamente preparada para encaminhar possíveis demandas de comunicação à área responsável.

Respostas padrão - Imprensa

CASO SUSPEITO/CASO CONFIRMADO

Informações sobre casos de Coronavírus (COVID-19), suspeitos ou já comprovados, devem ser repassadas apenas pela Secretaria de Saúde local. A medida tem como objetivo não gerar duplicidade de informação, nem sobrecarregar os hospitais com demandas de casos suspeitos e concentrar esforços em outras ações.

HU TEVE CASO CONFIRMADO

Obs: Apenas após confirmação pela secretaria de saúde local, o HU pode emitir uma nota sobre os procedimentos adotados, o que tem sido feito e o quadro de saúde do paciente.

Na última ** (data), o HU* recebeu, via regulação da Secretaria *de Saúde, uma paciente com suspeita de infecção pelo coronavírus, fato confirmado na data * após resultado de exame. A paciente encontra-se em isolamento e o estado clínico dela é **.

Todas as precauções para a internação segura desta paciente foram tomadas pela equipe do hospital, incluindo isolamento, a fim de garantir a segurança dos pacientes, acompanhantes e trabalhadores da instituição.

O caso está sendo acompanhado constantemente por equipe técnica do HU e da Secretaria Municipal de Saúde.

DECISÕES ADMINISTRATIVAS/TRABALHISTAS

Opção 1:

Tendo em vista a necessidade do emprego urgente de medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos à saúde pública, o HU ** informa a adoção das seguintes medidas:

Opção 2:

Sobre o decreto emitido pelo órgão *, o HU decidiu **. A medida leva em conta **, visando não prejudicar os pacientes já internado e também estar à disposição para o combate ao COVID-19.

O HU vai tomar decisões caso a caso, diariamente e de maneira gradativa, a depender da gravidade dos casos, da possibilidade de remarcação e do crescimento da demanda de atendimento sobre o COVID-19.

Todos os pacientes serão comunicados das decisões, bem como das possíveis alterações e remarcações.

Opção 3:

O HU ** informa que alterou o protocolo de atendimento e também os horários de visitas e da troca de acompanhantes por tempo indeterminado, em virtude da importância da contenção da transmissão do novo Coronavírus.

Como medidas de prevenção e controle hospitalar, foram elaborados protocolos de atendimento internos a partir das informações do Ministério da Saúde e da evolução da COVID-19. Esses protocolos são dinâmicos e constantemente atualizados para os profissionais do Hospital.

Os novos ** são os seguintes:

EMPREGADO CONFIRMADO

Obs: Apenas após confirmação pela secretaria de saúde local, o HU pode emitir uma nota sobre os procedimentos adotados, o que tem sido feito e o quadro de saúde do empregado/paciente, caso o mesmo continue na unidade de saúde.

Na última ** (data), foi confirmado que um colaborador do HU testou positivo para o COVID-19. O HU ressalta que o colaborador encontra-se em isolamento (ou internado em*) e o estado clínico é **. A unidade já informou as pessoas que tiveram contato com o profissional recentemente e orientou para que fiquem em isolamento e façam o teste.

O setor ao qual o profissional é vinculado já foi isolado. O HU também está em contato com pessoas próximas ao colaborador e está à disposição para ajudar no que for possível. Além disso, a unidade está em contato constante com a Secretaria de Saúde.

O caso está sendo monitorado pela equipe do HU e da Secretaria Municipal de Saúde.

Cabe destacar que, desde os primeiros anúncios do COVID-19 no país, o HU adotou as seguintes medidas para o combate ao vírus e a preservação dos pacientes e profissionais:

RESTRIÇÕES DE ATENDIMENTOS

Considerando que o HU ** recebe um alto quantitativo de pacientes diariamente para consultas e realização de exames, a unidade decidiu adotar algumas medidas de restrição de acesso com o objetivo de organizar o fluxo de circulação de pessoas e evitar aglomerações em espaços, preservando assim os pacientes já internados e os profissionais da instituição. Portanto:

RETRANCAS A SEREM UTILIZADAS NAS RESPOSTAS E EM MATÉRIAS, SE FOR PERTINENTE

Atuação da Rede Ebserh

Desde os primeiros anúncios sobre o COVID-19, a Rede Ebserh tem trabalhando em parceria direta com o Ministério da Saúde, com participação do Centro de Operações de Emergência (COE) do órgão e tendo como diretrizes monitorar a situação no país e em suas unidades, realizar treinamento de funcionários da Rede, promover webaulas, definir fluxos, montar câmaras técnicas de discussões com especialistas e atuar como hospitais referência em algumas regiões.

Quais são os locais para primeiro atendimento?

Os *** realizarão o primeiro atendimento dos casos suspeitos de infecção pelo coronavírus. Assim, pessoas com sintomas associados ao COVID-19 (tosse, febre, dor de cabeça, entre outros), principalmente que tenham vindo de regiões com ocorrência confirmada do coronavírus, devem se dirigir a essas unidades para avaliação médica.

QUAL TIPO DE ATENDIMENTO SERÁ REALIZADO PELO HU **?

O HU * será responsável por internar ou encaminhar somente pacientes encaminhados de outras unidades que estejam em estado grave e necessitem de cuidados intensivos. Portanto, o Hospital Universitário não é a unidade referência para primeiros atendimentos (casos suspeitos).

Referência bibliográfica

- [Instrução Normativa nº1, de 18 de março de 2020](#) – Ebserh

- [Portaria-SEI nº 73, de 13 de março de 2020](#) - Ebserh

- [Resolução nº 213, de 12 de março de 2020](#) - Ebserh