

- [Eventos](#)
- [Exposições](#)
- [Festival](#)
- [Interior](#)
- [Livros](#)
- [Música](#)
- [Notas](#)
- [Programa-se](#)
- [Rádio](#)
- [Revistas](#)
- [Teatro](#)
- [Viagens](#)



[Home](#) » [Artigo](#), [Opinião](#)

A importância dos jornalistas nos hospitais brasileiros

Publicado por [admin](#) - Sunday, 12 June 2011



LUCIANO MALULY

As situações vivenciadas pelos pacientes e seus acompanhantes em hospitais brasileiros, sejam públicos ou privados, são, muitas vezes, revoltantes e, ao mesmo tempo, desesperadoras. Desde quando chegam ao pronto-socorro, as pessoas sentem o descaso, a incompreensão e a aparente falta de humanidade para com o cidadão. A ausência de informações é um problema a mais para o já fragilizado sistema de saúde do País, que convive com a superlotação, muitos profissionais despreparados e sobrecarregados e, como consequência, cidadãos desassistidos.

Nesse contexto, a inclusão do jornalista é primordial ao cotidiano de um hospital, porque seu trabalho facilita o repasse de informações do pessoal da área administrativa e da saúde. Ou seja, ele atua como um gestor de notícias, que vai além do universo da assessoria de imprensa. Evitam-se o transtorno e a sobrecarga de trabalho atribuída a esses profissionais que diariamente precisam, além de fazer o atendimento prioritário, transmitir relatos sobre o estado de saúde dos pacientes, tanto ao atendido como aos seus acompanhantes, geralmente familiares ansiosos por notícias.

A pressão por informações é periódica, mas necessária devido ao fluxo dos acontecimentos. Porém, a ausência de planejamento na área de comunicação prejudica o trabalho interno do hospital, causando prejuízos ao atendimento. Em vez de o público “ficar correndo atrás” dos médicos e demais funcionários, como é comum nos hospitais brasileiros, é determinante produzir informativos, geralmente boletins, e organizar encontros, no mesmo formato de entrevistas, com mediação do jornalista e, se possível, de um profissional de Relações Públicas. É importante observar que, em ambos os casos, o número do cadastro vai identificar o processo, preservando assim os nomes dos envolvidos.

Os boletins, com detalhes sobre o estado de saúde dos pacientes, são repassados em horários específicos, como no início da manhã e no final da tarde. Edições extras desse informativo são publicadas em ocasiões específicas, como em casos de emergência, entre elas, quando o hospital está lotado, em casos graves ou quando há interesse da imprensa, como no caso de alguma celebridade internada. Essa prestação de serviços evita a quebra da rotina do hospital e, assim, transtornos aos funcionários e usuários.

A ausência de informações é mais um problema para o já fragilizado sistema de saúde do Brasil, que convive com a superlotação e despreparo de profissionais



Os encontros com os médicos e os administradores são determinantes para o público. O contato facilita as relações, diminuindo possíveis desgastes, comuns nos corredores dos hospitais e prontos-socorros. Do mesmo modo que os boletins, alguns horários são determinados para a conversa, como antes do almoço e do jantar, e outros em horários esporádicos, para casos especiais, como atendimentos de urgência, ou conforme a disponibilidade do pessoal. Nesse aspecto, é

importante estar prevenido para conflitos internos que ocorrem no hospital, como certas mudanças nos horários dos funcionários, casos de surtos (dengue, meningite e outras) ou outras situações fora da rotina.

Vale ressaltar que a mediação do jornalista facilita o contato de ambas as partes, em especial, ao selecionar e organizar as informações que serão esclarecidas pelos médicos e demais profissionais. Casos semelhantes, como uma epidemia, podem ser agrupados e, assim, trabalhados em bloco. Já os fatos graves são resolvidos individualmente e os de menor gravidade são apenas relacionados no boletim. No caso de mudanças de horário dos boletins e dos encontros, o público precisa ser avisado, antecipadamente, via rádio ou alto-falante ou por painéis espalhados no local.

As mídias digitais e as publicações impressas são essenciais na divulgação dos horários e do conteúdo dos boletins e dos encontros. O público externo fica atento e acompanhando o estado do paciente. Na internet, por exemplo, o prontuário fica disponível na seção de Notícias do Paciente. Com uma senha é possível acionar o sistema e observar as notícias, passo a passo, do estado de saúde do internado. No caso de liberação do responsável, mas com muito cuidado, é possível liberar as informações ao público, sem necessidade da senha. Os materiais impressos, como os jornais, as revistas e os murais, reforçam as informações e os procedimentos de acesso aos serviços disponíveis, além de conter explicações sobre alguns procedimentos para participar dos encontros, de cursos de primeiros socorros, função de cada funcionário, direitos do cidadão, entre outras necessidades. A abertura de um espaço para a opinião também é necessária, para a publicação de artigos, ensaios, entre outros materiais.

A inclusão do jornalista é primordial para o cotidiano de um hospital, pois seu trabalho facilita o repasse de informações entre a área administrativa e a da saúde



O porta-voz do hospital também transmite as notícias “ao vivo” e em horários marcados.

Existem casos em que a direção do hospital ou o profissional procuram evitar o contato, como meio de proteção da equipe. Nesse caso, o porta-voz também repassa as informações e os detalhes repassados pelos responsáveis. Os depoimentos também podem ser gravados e retransmitidos via rádio, mídias digitais, inclusive celulares.

Um canal de atendimento para reclamações e dúvidas também é essencial. Além das mídias já usuais, como o telefone, o impresso e a internet, é possível criar meios de atendimento, como o tráfego do repórter. Desde que identificado por meio de crachá ou camiseta, o jornalista percorre os espaços internos e, quando necessário, externos do hospital, coletando as pautas para os informativos. Já a sala de coordenadoria de comunicação é o local de referência para o público, servindo como apoio para quem está à procura de notícias. O atendimento participativo já é uma realidade. Mesmo assim, é inevitável surgirem casos de descontrole emocional, causados pelo nervosismo e pela instabilidade do momento. Afinal, é difícil conviver com a dor e também com o fato de acompanhar o sofrimento da pessoa amada. As pessoas gritam, xingam e causam desconforto aos outros. Conversa e informação são remédios que confortam e até auxiliam na cura, desde que usados devidamente.

Luciano Maluly é professor da Escola de Comunicações e Artes (ECA) da USP

Capa desta edição



[Edições anteriores](#)

Editorias

- [Ciência](#)
- [Comunidade](#)
 - [Notas](#)
- [Cultura](#)
- [Edição](#)
 - [1000 \(03 a 09.06.2013\)](#)
 - [1001 \(10 a 16.06.2013\)](#)
 - [1002 \(17 a 23.06.2013\)](#)
 - [1003 \(24 a 30.06.2013\)](#)
 - [1004 \(01 a 07.07.2013\)](#)
 - [1005 \(22 a 28.07.2013\)](#)
 - [1006 \(05 a 11.08.2013\)](#)