



PLAN INTEGRAL DE COMUNICACIONES



www.hospitaldepacora.gov.co



1. PRESENTACIÓN:

La ESE Hospital Santa Teresita es una Empresa Social del Estado, prestadora de servicios de salud de primer nivel de atención en el Municipio de Pácora Caldas. que día a día busca satisfacer las necesidades de los usuarios, familiares y grupos de interés, transformando y brindando una atención en salud con enfoque humano y social.

Para dar certeza de transparencia, facilitar el acceso a la información tanto del cliente interno como el externo y crear una interacción y una comunicación bidireccional entre los usuarios y el personal de salud, se requiere de un plan estratégico de comunicaciones, donde cada una de las estrategias esté guiada al cumplimiento de los objetivos misionales de la institución, utilizando como herramienta la política de gobierno digital y el modelo de comunicación pública organizacional e informativa para entidades del estado (MCPOI) y el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).

El Plan estratégico de comunicaciones de la ESE Hospital Santa Teresita está diseñado para el fortalecimiento de la imagen corporativa y el posicionamiento de la misma tanto interna como externamente. En este orden de ideas el equipo de comunicaciones debe asumir un rol importante que, mediante acciones efectivas de estrategia comunicacional, le permitan a la institución dar a conocer las actividades desarrolladas. La ESE, busca por medio del plan estratégico de comunicaciones, generar una comunicación oportuna, eficiente, veraz, de transparencia y de interés común por la gestión institucional y la sensibilización de temas de interés en salud.

2. OBJETIVO GENERAL

Elaborar el plan de comunicaciones que incluya estrategias para el cumplimiento de los objetivos institucionales y que facilite el acceso de la información al cliente interno y externo, buscando mejorar la imagen, la cultura y la comunicación de la institución, orientado al cumplimiento de principios como el derecho a la información, publicidad y transparencia.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir e implementar los mecanismos para lograr que la comunicación organizacional sea coherente con el plan de desarrollo y la misión construida desde la gestión institucional, buscando la transparencia y facilidad al acceso de la información, para mejorar la imagen, el sentido de pertenencia y la credibilidad del

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Hospital.

- Fortalecer la comunicación informativa y educativa con los diferentes grupos de interés, con el fin de proyectar el reconocimiento de la ESE Hospital Santa Teresita, fortaleciendo la prestación de los servicios de salud, la imagen corporativa y la gestión institucional.
- Establecer acciones de publicidad a través de medios de comunicación que soporten el desarrollo de las comunicaciones de la institución, con mensajes que lleguen al público objetivo de manera clara y concisa.

3. ALCANCE

Dirigido a todas las personas que se benefician de los servicios de la ESE Hospital Santa Teresita, diferentes grupos de interés y el personal que se encuentra cumpliendo actualmente una función en la Institución, independientemente de la modalidad de vinculación. Aplicable a todos los procesos misionales, estratégicos y de apoyo en la E.S.E Hospital Santa Teresita

El plan estratégico de comunicaciones está definido desde dos enfoques:

Comunicación organizacional o comunicación interna y comunicación informativa o comunicación externa, para que llegue a todos los colaboradores y usuarios.

4. RESPONSABLES:

Coordinador(a) del Sistema de Información y Atención al Usuario y personal de apoyo desarrollo
Página Web, Coordinadores de área.

5. ANTECEDENTES

La construcción del Plan de comunicaciones de la ESE Hospital Santa Teresita está orientada desde el **MODELO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA PARA ENTIDADES DEL ESTADO (MCPOI)** El MCPOI es un apoyo para las comunicaciones, que ofrece herramientas para mejorar y direccionar la comunicación pública; este modelo parte de un diagnóstico que arroja situaciones problema, las cuales se tienen que solucionar con estrategias. El modelo cuenta con dos campos de acción fundamentales, que son la comunicación organizacional (interna) que busca la unión de los colaboradores, para generar una buena imagen ante los usuarios y brindar credibilidad, y la comunicación informativa (externa), es la que busca la transparencia de la institución, la que muestra todo lo que se hace internamente por el bien de los usuarios y de los trabajadores.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Así mismo el presente plan se basa en el **MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)** El MIPG a través de las dimensiones **INFORMACION Y COMUNICACIÓN** y **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**, en el componente de Política de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, mide la capacidad de la entidad pública de mantener un adecuado flujo de información interna y externa.

Otro de los enfoques que soportan el presente plan es el de **Gobernanza y Gobernabilidad**,

La Gobernanza, posibilita la construcción de redes de apoyo a la gestión pública, considerando las voces de diversos actores clave en la toma de decisiones administrativas y la intermediación de intereses a través de puntos de contacto que faciliten la relación entre distintos niveles y sectores: de lo local a lo global, y entre lo público, lo privado y lo civil.

La Gobernabilidad, como segundo pilar de soporte, es la capacidad de ejercer la acción de gobernar a través de las instituciones del Estado, manteniendo su independencia, y así construir el orden y satisfacer las necesidades sociales. Esto solo es posible mediante la legitimación de dichas instituciones en el ejercicio del poder político y allí, los pilares Gobernanza y Gobernabilidad permiten entonces que exista un soporte institucional de gobierno fortalecido en la participación, la seguridad, la comunicación, la cultura ciudadana y, finalmente, en la planeación, adecuación y fortalecimiento territoriales.

6. PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LA ENTIDAD

6.1 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

- ❖ Garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud de primer nivel de atención, propendiendo siempre en asegurar la oportunidad, pertinencia, y eficacia en la asistencia dada al usuario.
- ❖ Reducir los riesgos inherentes a la prestación de los servicios de salud, logrando mejora en las tendencias del comportamiento de la morbimortalidad por enfermedades prevenibles y trasmisibles.
- ❖ Fortalecer la implementación de la política de seguridad del paciente y de la humanización en la prestación de los servicios de salud.
- ❖ Generar estrategias institucionales para mantener la satisfacción del usuario en niveles óptimos.
- ❖ Desarrollar y mantener el esquema de mejoramiento continuo, que permita satisfacer las necesidades de los usuarios, con altos niveles de eficiencia, seguridad, calidad y humanización en los servicios prestados.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- ❖ Acercar el Hospital a la comunidad usuaria, mediante la aplicación de las estrategias de Atención Primaria en Salud.
- ❖ Establecer mecanismos de gestión administrativa y financiera que permitan la sostenibilidad económica a corto, mediano y largo plazo.
- ❖ Fortalecer los sistemas de información, como herramienta estratégica para la gestión institucional.
- ❖ Mejorar la competencia y compromiso del talento humano, mediante programas de desarrollo y estímulos.
- ❖ Realizar procesos de renovación tecnológica para mejorar la gestión institucional.
- ❖ Fortalecer la participación ciudadana y la responsabilidad social empresarial.
- ❖ Generar estrategias y participar activamente en acciones interinstitucionales e intersectoriales dirigidas a obtener logros de impacto social positivo en el Municipio de Pácora.
- ❖ Establecer una estructura para la prestación de servicios de salud flexible, dinámica y adaptable a los cambios, de tal manera que se pueda mantener una oferta de servicios acorde con las necesidades demandadas por la población.

6.2 VALORES CORPORATIVOS

❖ RESPETO POR LA DIGNIDAD HUMANA:

Reconocimiento del valor inherente del ser, la diversidad de ideas, y los derechos innatos de las personas y de la sociedad.

❖ MEJORAMIENTO CONTINUO E INNOVACIÓN:

Es nuestra actitud de aprendizaje permanente para lograr el óptimo desempeño.

❖ RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Estamos comprometidos con la comunidad, medio ambiente, competencia, colaboradores y sus familias.

❖ CALIDAD:

Es la prestación de un excelente servicio mediante un trato humano, personalizado, oportuno, eficiente y con un alto grado de responsabilidad social ya que la empresa se debe a la gente y trabaja en beneficio de la misma.

❖ AUTOCONTROL:

Es la capacidad que tiene la Empresa de mantenerse en equilibrio financiero, económico y administrativo que le permitan funcionar de manera autónoma.

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

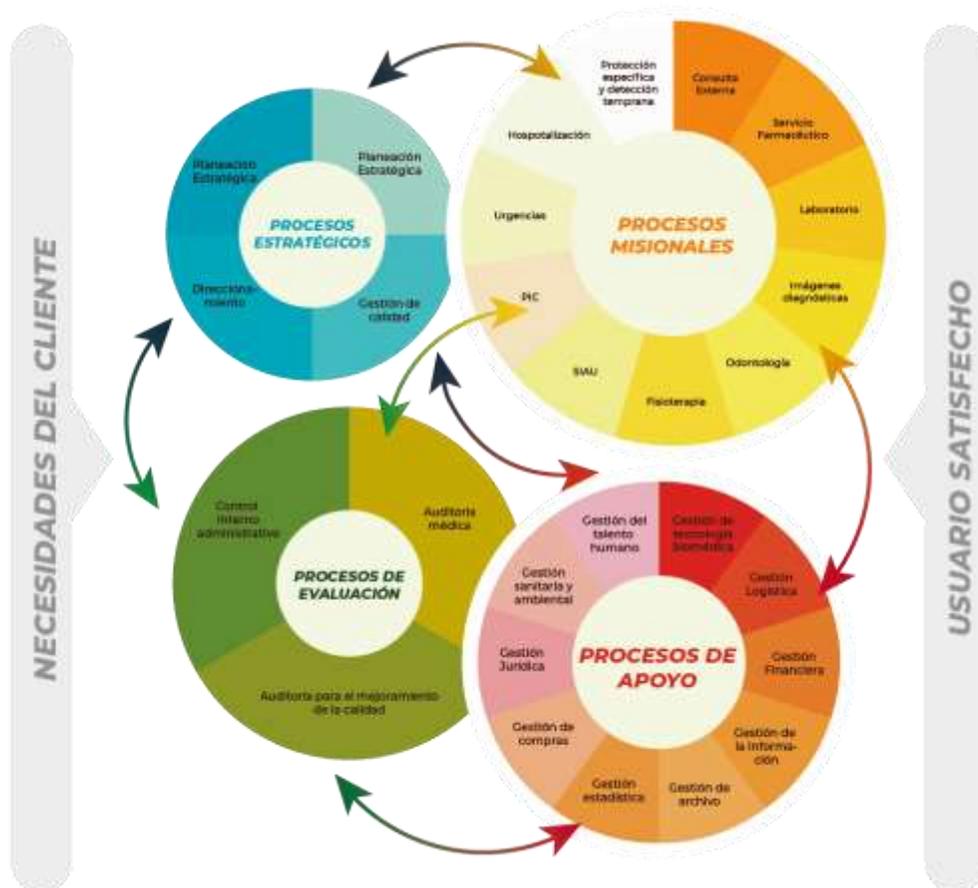
❖ COMPROMISO:

Es la responsabilidad adquirida por cada uno de los integrantes de la E.S.E. Hospital Santa Teresita para desarrollar la cultura de control interno, basada en el autocontrol y las obligaciones contraídas para con la misma y en su beneficio.

❖ TRABAJO EN EQUIPO:

La responsabilidad del éxito empresarial de la E.S.E. es de todas las personas que la conforman. La unión supera los esfuerzos individuales y se convierte en una herramienta importante para el buen desempeño de la misma y la prestación del servicio de manera excelente.

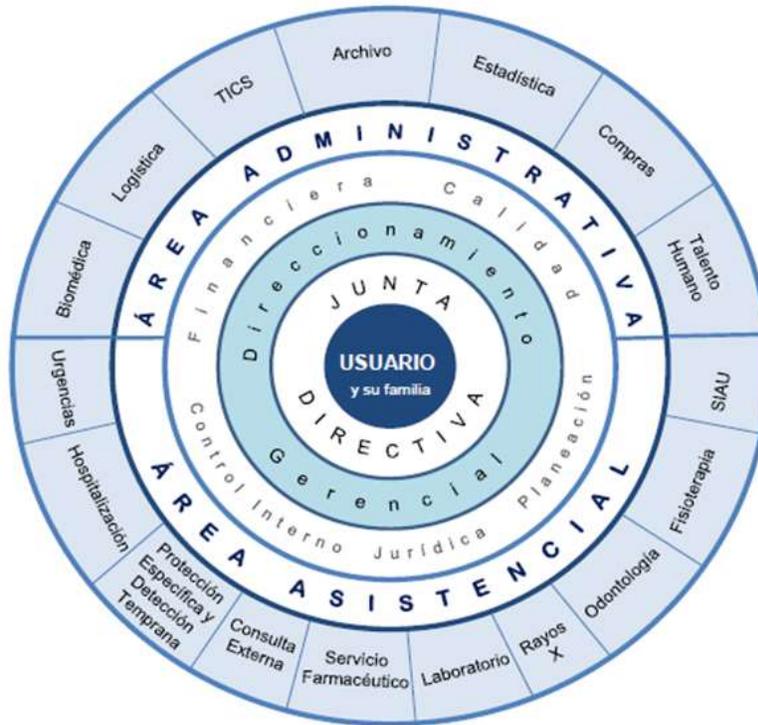
6.3 MAPA DE PROCESOS



**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

6.4 ESTRUCTURA FUNCIONAL



7. DEFINICIONES:

Comunicación: La comunicación es un proceso de intercambio de información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas. Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

Comunicación Interna: La comunicación interna es el conocimiento exhaustivo de las necesidades de la comunidad Institucional, canales de comunicación difundidos por la E.S.E Santa Teresita de Pácora, en su interior, que canalizan la necesidad de información en el personal. Gran parte del cumplimiento de metas dentro de una Institución, depende del manejo de la comunicación y del equipo detrás de la misma.

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Comunicación Externa: Es el vínculo funcional que la institución establece con sus usuarios, clientes externos, los sectores de gobierno y actores de la sociedad civil, en su conjunto, vinculados con la producción social de salud, con la finalidad de fortalecer los procesos de mejoramiento continuo de la calidad para la prestación de servicios integrales de salud individual y colectiva; para el desarrollo de esta, es necesario el uso de diversos medios de comunicación, los cuales son usados como herramienta de difusión de información a la comunidad en general. Para el desarrollo de esto, se plantea la necesidad de recurrir a un mix de Medios.

Mix De Medios: El mix de medios (Garrido 2000) es una herramienta en la cual sus componentes trabajan en sinergia con el fin de mejorar la estrategia de los diferentes medios de comunicación por los cuales el Hospital transmite información a sus clientes externos.

Este mix se divide en tres partes:

Contacto personal: Tiene como características principales brindar tangibilidad (personal que tiene contacto directo con el usuario y materializan el ser comunicativo de la Entidad), Credibilidad (generando posibilidades de lectura positiva sobre la Entidad en los usuarios).

Micro media: "Son los soportes, instrumentos o medios, que permiten un contacto entre la empresa y público de interés". La Micro Media se entiende como todo aquello que hace parte de las campañas de comunicación y educación que difunde la empresa a través de mecanismos como: Folletos, Boletines, medios de comunicación institucionales, Chat y videos institucionales. Es toda la información que sale de la Entidad y está específicamente enfocada y dirigida al público que atiende la misma.

Macro media: se caracteriza por llevar los mensajes del Hospital a un público masivo a través de herramientas técnicas y digitales. El valor de la Macro media radica en la oportunidad y pertinencia de publicar la imagen del hospital, según el contexto informativo, en diferentes medios masivos y generar una idea sobre qué es el hospital, ampliando su espectro comunicacional.

Alta dirección: Persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen la entidad.

Archivo electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Campaña de comunicación: Es el conjunto de acciones que comprenden el proceso de divulgación de un tema específico, comprende etapas de estructuración de la estrategia de

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

comunicación, definición de tácticas, construcción de mensajes, diseño de piezas y puesta en marcha del plan.

Cartelera física: Conjunto de carteles o espacios destinados a informar sobre contenidos institucionales.

Comunicado de prensa: Es una comunicación escrita dirigida a los miembros de los medios de comunicación con el propósito de anunciar información de interés periodístico, del hospital.

Comunicación efectiva: La información que se le brinde a los colaboradores internos, partes interesadas y grupos de valor, debe ser breve, clara, asertiva y empática. Para desarrollar una comunicación efectiva es necesario que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando.

Comunidad hospitalaria: Público interno de la entidad que incluye a los servidores públicos, contratistas, usuarios, pacientes, proveedores y todos los grupos de interés.

Diagnóstico comunicacional: Fase del plan de comunicaciones que permite conocer las necesidades de información y comunicación de la ciudadanía, partes interesadas, grupos de interés y de valor, identificar sus fuentes y definir una estructura para su procesamiento y socialización.

Documento electrónico de archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Estrategia de comunicación: Conjunto de decisiones y acciones relativas a la elección de los medios y articulación de los recursos con miras a lograr un objetivo, la estrategia se completa a través de los planes.

Evento: Es un acto que sirve a la institución para presentar o potenciar un determinado producto/servicio/tema, de esta forma se genera vínculo entre el Hospital y los grupos de interés y de valor.

Grupos de interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Medio de comunicación: Herramienta que permite que haya interacción, diálogo o retroalimentación del mensaje entre dos o más personas. Ejemplos: reuniones, comités, visitas guiadas, talleres etc.

Medio de información: Herramienta que permite comunicar sobre un hecho o acontecimiento sin que haya una interacción y retroalimentación del mensaje. Ejemplo: manuales, carteleras, televisión, periódicos, vídeos etc.

Noticias: Relato informativo usado para divulgar acontecimientos o sucesos importantes para una comunidad. La noticia obedece a una estructura de acuerdo al medio de información que se use.

Parrilla de contenidos: Espacio dispuesto para planear y programar los contenidos que se publican en las redes sociales y radio.

Pieza de comunicación: Hace referencia al elemento de diseño gráfico y a producción fílmica que se desarrolla como herramienta de comunicación del mensaje.

Plan institucional de comunicaciones: Documento que contiene la descripción de las actividades y los medios de comunicación adecuados para divulgar la información, dependiendo del público objetivo.

Pre-producción audiovisual: Es la idea del programa que se va a hacer de acuerdo al contenido que se quiere publicar.

Principio de Transparencia: Principio conforme al cual, toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en la ley 1712 de 2014 se presume pública, en consecuencia de lo cual, dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

Principio de la Publicidad: Derecho de la comunidad a conocer las actuaciones de las autoridades públicas, salvo los casos establecidos en la Ley, por lo tanto, estas deberán dar a conocer sus decisiones mediante notificaciones, comunicaciones o publicaciones.

Producción audiovisual: Toma o registro fotográfico o fílmico que servirá de insumo para el material audiovisual en el formato establecido en la pre-producción.

Registro audiovisual: Son los momentos en movimiento grabados por una vídeo cámara.

Registro fílmico: Son los momentos en movimiento grabados por una vídeo cámara.

Registro fotográfico: Son las imágenes de momentos, lugares, actividades etc., tomadas por una cámara de fotografía.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Transparencia Activa: Obligación de publicar proactivamente información sin que medie petición alguna, a través de los medios oficiales (sitios web, carteleras, gacetas, etc.) atendiendo los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, eficacia, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, calidad de la información y divulgación proactiva de la información.

Transparencia Pasiva: Obligación de gestionar y responder las solicitudes de información de la ciudadanía bajo los plazos establecidos, y teniendo en cuenta los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, celeridad, gratuidad, no discriminación, eficacia, facilitación y calidad de la información.”

8. DESCRIPCIÓN

La ESE Hospital Santa Teresita de Pácora, actualmente se encuentra fortaleciendo la prestación de los servicios de acuerdo con un modelo de atención en salud en el que se garantiza la seguridad, la confiabilidad, la oportunidad y la calidad en la prestación de los servicios, donde el usuario se ubica como la razón de ser de la institución, de ahí, que el principal compromiso es ofrecer a los usuarios una atención eficaz y oportuna a través del desarrollo de un trabajo integral entre todas las áreas, tanto administrativas como asistenciales y de apoyo, reflejando esto en la mejora continua de todos los procesos.

Este Plan, nace con la finalidad de ser un documento guía, donde todos los funcionarios y colaboradores de la ESE, centros y puestos de salud de su área de influencia, podrán consultar todos los protocolos establecidos para el proceso de gestión de comunicaciones en la E.S.E. Hospital Santa Teresita, pues este constituye un elemento transversal a todos sus procesos y áreas, que contribuye no solo a informar acerca de las diferentes actividades de la institución, sino también permite promocionar los diferentes productos y servicios hospitalarios que aquí se prestan.

La comunicación es la unión que se busca tener entre los grupos de interés y la organización, es darle un orden a los mensajes que se quieren transmitir desde la institución, gestiona la proyección de la identidad, la imagen y la cultura organizacional, todas las estrategias que se generen desde el área de comunicaciones deben estar ligadas a la misión, visión y objetivos de la institución.

El proceso de gestión de las comunicaciones es transversal a la gerencia del hospital, desde donde se direccionan las soluciones a las necesidades interinstitucionales y de los usuarios en el área hospitalaria y demás procesos internos; todo en concordancia con el plan gerencial y el Plan Operativo Anual y las Políticas de Participación Social y Humanización en Salud.

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

9. ÁREA DE COMUNICACIONES:

La función del área de comunicaciones y relacionamiento comunitario, es la de identificar las necesidades haciendo uso de las diferentes herramientas de acceso y recolección de la información, desde las diferentes áreas y líderes, hasta el estudio del contexto sociocultural para tener un panorama más claro de las necesidades de los usuarios y poder dar una respuesta oportuna, funcional y efectiva que lleve información clara a la comunidad.

9.1 Funciones del área de comunicación y prensa.

- Asesorar a las áreas al crear mensajes de difusión, para cumplir con la identidad corporativa.
- Apoyar el diseño y elaboración de piezas gráficas y de texto, de los mensajes que se quieran enviar.
- Apoyar actividades, reuniones, eventos, programas, entre otros, para generar información y realizar difusión de estos.
- Apoyar el fortalecimiento de la comunicación organizacional
- Realizar seguimiento y evaluación a la comunicación interna.
- Realizar seguimiento a la cobertura e impacto de las redes sociales.
- Socializar el plan estratégico de comunicaciones, así los ciudadanos, usuarios y trabajadores tendrán un panorama amplio de cómo se ejecutará el proceso de comunicaciones en la institución.

10. PLAN INTEGRAL DE COMUNICACIONES

El plan Integral de comunicaciones, nace por una necesidad de crear orden y planificación, para usar y mostrar todos los recursos y servicios con los que cuenta la institución, además apoya la elaboración y los medios por los cuales se debe transmitir el mensaje que se quiere dar a conocer a los usuarios y grupos de interés. Las acciones a realizar serán proyectadas en el Plan de Acción como una hoja de ruta que permita llevar a término el cumplimiento de metas y objetivos planteados en el presente documento.

10.1 ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA:

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2



En la ESE Hospital Santa Teresita, se cuenta con una estrategia para gestionar e integrar el talento humano con el fin de generar un buen trabajo en equipo, sentido de pertenencia, cultura organizacional y además generar una buena imagen de la institución.

Los canales de comunicación institucional logran que internamente todos los funcionarios y colaboradores estén enterados de las situaciones que se presentan en la institución, para así obtener información unificada y lograr los objetivos misionales y transmitir la información adecuada y pertinente a todos los grupos de interés.

Acciones comunicativas:

Correo electrónico institucional:

Es un medio de difusión tanto interno como externo, muy importante, ya que permite que los mensajes lleguen con gran rapidez, fluidez y efectividad, permitiendo llegar con gran impacto a todos los trabajadores de la institución.

WhatsApp:

Se cuenta con el Grupo de WhatsApp **E.S.E HSTP** como un medio de inmediatez, que permite una comunicación bidireccional en segundos, por medio del chat institucional, se informa a los trabajadores de lo que se está realizando en la institución, se difunden campañas, piezas gráficas y audiovisuales.

Campañas, actividades y eventos internos:

La oficina de comunicaciones siempre estará acompañando los eventos realizados internamente por la institución, de acuerdo a la necesidad de cada área. Se realizará un acompañamiento tanto logístico como digital, para transmitir el mensaje oportunamente y con creatividad.

Reunión General “Diálogos ESE”: Es un medio por el cual se aborda con el personal temas de interés general, cuenta con un espacio dirigido por el gerente y el subdirector administrativo y financiero con el fin de generar espacios de dialogo entre la parte directiva

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

y el talento Humano de la institución. Así mismo, es un espacio donde se realiza los reconocimientos del empleado del mes y cumpleaños del mes.

Jornadas de inducción y reinducción:

Son espacios destinados a conocer tanto al personal que ingresa como a los demás empleados, la plataforma estratégica, los deberes y derechos, las diferentes políticas de la empresa y toda la información que se requiera para un pleno conocimiento de la institución

Comités internos:

Son espacios donde se abordan, se hace seguimiento y se pactan compromisos de las acciones realizadas desde los diferentes servicios de la institución, los comités institucionales son realizados en una Jornada cada mes, cada dos meses y trimestral según sea el caso. Así mismo, los comités institucionales son espacios de construcción colectiva, concertación y toma de decisiones. Están integrados por coordinadores de área, gerencia y otros actores según la resolución de conformación de cada comité

Circulares internas: es un medio de comunicación por medio del cual se difunde información de carácter informativo, se utiliza para dar a conocer por parte de la gerencia, actividades internas, así como las normas generales, cambios, políticas, programas y proyectos y asuntos de interés común para funcionarios y colaboradores.

Semana Institucional:

Se realizan diferentes actividades con el fin de conmemorar el cumpleaños de la institución y brindar un espacio de bienestar a los funcionarios y colaboradores y sus familias, así como el desarrollo de estrategias que apunten a la mitigación de riesgo psicosocial y a la construcción de relaciones sanas y un buen clima laboral.

Llegamos a ti: Está compuesta por una serie de esfuerzos encaminados a obtener un resultado acorde con los objetivos estratégicos del Hospital, diseñadas para dar a conocer algo nuevo, modificar las actitudes y generar cambios de comportamiento entre el público interno, se hace en espacios tipo taller con diferentes áreas y en recorrido por las oficinas y áreas de la institución, rompiendo la cotidianidad y llevando un espacio de sensibilización al talento humano.

Conmemoración de Efemérides:

Se conmemora las fechas significativas, se hace entrega de incentivos y difusión de piezas gráficas y mensajes internos.

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA:

La ESE Hospital Santa Teresita, informará de manera oportuna, veraz y transparente todo lo relacionado con salud, servicios, actividades y proyectos que se llevan acabo en el Hospital, con el fin de satisfacer las necesidades educativas e informativas de nuestros grupos de interés y la comunidad en general. Así mismo, contará con canales de comunicación para fortalecer el relacionamiento comunitario y disponer de espacios para interponer preguntas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información. La comunicación externa en la ESE está planteada desde 7 líneas de acción

- Participación Social en Salud y relacionamiento comunitario
- Humanización de la Atención
- Portafolio de Servicios y temas de interés en Salud
- Gestión Institucional
- Fortalecimiento de Identidad Institucional
- Efemérides en Salud
- Responsabilidad Social y ambiental

Acciones comunicativas:

Carteleras informativas para usuarios:

La ESE Hospital Santa Teresita, cuenta con carteleras informativas para los usuarios, la información publicada en las carteleras será verificada por el área de comunicaciones mensualmente y será retirada una vez cumpla la vigencia con el fin de que la información este actualizada.

Estas carteleras contienen información relacionada principalmente con la prestación de los servicios, campañas de sensibilización, horarios de atención y las actividades y otra información de interés.

Buzones de sugerencias:

Se cuenta con 6 buzones de sugerencias. Tres ubicados en la sede central en el servicio de urgencias, sala de espera de consulta externa y sala de espera de Programas PyMs y odontología; asimismo se cuenta con buzón de sugerencias en los tres puestos de salud de la institución.

Este canal de comunicación permite identificar los PQRSF interpuestos por los usuarios y que representan oportunidades de mejoramiento para la institución. Los buzones de sugerencias

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

son administrados por la oficina SIAU y lo encontrado allí es socializado en los comités institucionales para conocimiento de los diferentes servicios

Encuestas de satisfacción: Estudio cuantitativo que se realiza de forma mensual en los diferentes servicios de forma física y telefónica a los usuarios que se benefician de los servicios de la ESE. Este permite conocer el grado de satisfacción de los usuarios, las necesidades y las oportunidades de mejora. El instrumento de encuesta es ajustado a la realidad de cada servicio y cuenta con un espacio para observaciones.

Página Web:

Desde la estrategia Gobierno en Línea, se tiene como objetivo garantizar el derecho ciudadano de mantenerse informado sobre las actividades de la institución.

Campañas Institucionales: Se realizan con el fin de informar, educar y sensibilizar a los diferentes grupos de interés sobre temas de interés en salud y otros relacionados con la gestión institucional, se realizarán con mensajes cortos y creativos

Talleres y reuniones: Se realizan con el fin de informar, educar y sensibilizar a los diferentes grupos de interés sobre temas de interés en salud y otros relacionados con la gestión institucional, se utilizará la metodología tipo taller con grupos específicos

Publicidad: impresa y digital: Se realizan piezas gráficas donde se difunden los mensajes institucionales, la oficina de comunicaciones realizara el diseño y verificación de contenido de todos los materiales publicitarios que se realicen en la institución antes de su publicación.

Redes sociales: El buen uso de las Redes Sociales ayuda a mejorar la comunicación bidireccional y activa entre los usuarios y el personal frente a los servicios que ofrece el Hospital, además mejora el posicionamiento de la institución.

Facebook: Es una red que cuenta con mucha audiencia, la cual se conecta constantemente buscando contenido de interés, la institución cuenta con un Fan Page el cual brinda información a todos los usuarios y personal del Hospital, se actualiza contantemente con el fin de dar a conocer los servicios que se ofrecen en la institución. Asimismo, se difunden campañas y sensibilización sobre diferentes temas, creando así vínculos entre el público y el personal, además es el enlace que se tiene para dar a conocer la página web oficial.

Spots publicitarios: Spot de audio para publicidad móvil, Este material será difundido en los vehículos tipo ambulancia de la Institución, en recorrido por las calles del municipio. Tanto urbanas como rurales, busca llevar la información a zonas rurales y a población adulto mayor que no cuente con acceso a medios de comunicación digitales.

Rendición de Cuentas: La rendición de cuentas es una forma de informar, exponer, explicar y dar cuentas a los ciudadanos y usuarios los resultados de la gestión administrativa y el

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo, cada que se realiza una publicación por los medios se está rindiendo cuentas, al realizar una audiencia de rendición de cuentas se está generando control social y una comunicación bi-direccional, la cual nos ayuda a conocer las necesidades y dar respuesta a las inquietudes de los usuarios, creando así sentido de pertenencia y cumpliendo a la ley de transparencia 1712, donde cada ciudadano tiene derecho a estar informado de las inversiones que se hagan en esta entidad pública.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2