

MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Hospital José Rufino Vivas E.S.E.

NIT N° 890.305.496-9



**E.S.E. HOSPITAL
JOSE RUFINO VIVAS**

Calidez, Vocación & Excelencia en Salud!

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un componente indispensable para alcanzar los objetivos institucionales, es un puente para informar de manera interna y externa las decisiones o actividades a ejecutar. Dentro de una comunicación fundamentada se halla inmersa la información pública, al posibilitar la gestión transparente de las entidades del Estado y facilitar la vigilancia ciudadana sobre sus respectivas acciones.

Por ende la comunicación ha sido considerada como un Proceso Estratégico del Hospital José Rufino Vivas E.S.E., en el cual la Gerencia está comprometida en fomentar una Política de Comunicaciones que apoye la construcción de una visión compartida, el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

Con base en lo anterior, el Hospital José Rufino Vivas E.S.E. consciente de la importancia de este proceso ha definido su política de Comunicación Interna y Externa, mediante la cual busca establecer procedimientos que contribuyan a mejorar las relaciones de construcción de sentido al interior de la empresa, así como la interacción comunicativa con su público externo, informando oportuna y verazmente, recogiendo y resolviendo las demandas informativas de la comunidad, para de esta manera generar credibilidad en la población objetivo.

1. OBJETIVO GENERAL

La política de comunicaciones tiene como objetivo mejorar la comunicación interna y externa de la Institución, a través de la comunicación amplia y oportuna de la implementación de las políticas y de la ejecución de las actividades, programas, planes, y proyectos del plan de gestión, con un lenguaje fácil de comprensión para los usuarios, comunidad, grupos de interés y funcionarios de la entidad.

1.2. Objetivos Específicos

- ❖ Facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se transmiten entre los miembros de la institución.
- ❖ Entregar información oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable a los usuarios, partes interesadas y las diferentes áreas que componen la entidad.
- ❖ Optimizar la articulación y coordinación entre los procesos del Hospital José Rufino Vivas E.S.E.
- ❖ Mejorar la coordinación y comunicación con las entidades sectoriales.
- ❖ Armonizar la comunicación entre los colaboradores de la entidad.

2. ALCANCE

Cumplir en su totalidad con el plan de comunicaciones de acuerdo al manejo y flexibilidad que se otorgue para el manejo adecuado de la información y divulgación.

3. RESPONSABLE

La responsabilidad de la comunicación estará a cargo de todos los funcionarios del Hospital, el equipo directivo es el encargado de aprobar y adoptar las modificaciones a la política de comunicación del Hospital. La supervisión estará a cargo de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

4. DEFINICIONES

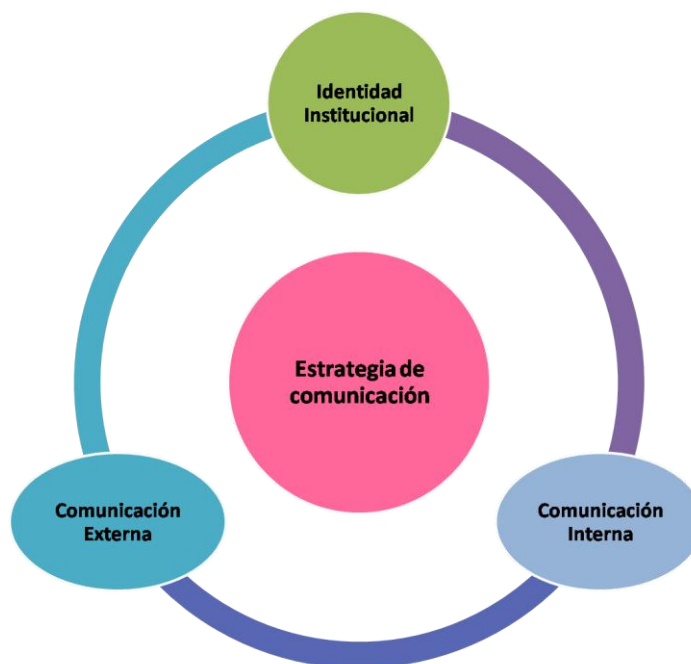
Circulares: Escrito dirigido a varias personas para comunicarles algo.

Comunicación: Proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes.

Información: Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente. Los datos se perciben, se integran y generan la información necesaria para producir el conocimiento que es el que finalmente permite tomar decisiones para realizar las acciones cotidianas que aseguran la existencia.

5. GENERALIDADES – ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES.

Las comunicaciones se definen como un proceso que contempla un conjunto de acciones y herramientas encaminadas a producir, circular y apropiar la información en un lenguaje común y de fácil comprensión. En este sentido, la Política de Comunicaciones del Hospital José Rufino Vivas E.S.E se basa en la siguiente estructura:



5.1. Identidad Institucional

La identidad institucional del Hospital José Rufino Vivas E.S.E., facilita la comunicación entre los Usuarios y la Entidad, mediante una identificación clara y sencilla. De acuerdo con lo anterior se orientarán acciones en los siguientes aspectos:

- a. **Articular la Imagen Institucional:** Se determina la unificación de una identidad gráfica fácilmente identificada por todos, mediante el uso fundamental del símbolo corporativo.
- b. **Simplificar y normalizar todo el material y modelos impresos:** Para lograr mayor claridad, eficacia y agilidad en la comunicación, tanto interna como externa, se normaliza la utilización del material impreso, a través del uso de formatos estándar.
- c. **Posicionar la imagen del Hospital:** Con el fin de posicionar la imagen del Hospital José Rufino Vivas E.S.E., y facilitar su reconocimiento Local y Departamental, se establecen parámetros para el uso de su imagen en todos los proyectos, programas, contratos, convenios y demás instancias en las que la entidad, ha aportado y logrado su reconocimiento por la calidad en la prestación del servicio.

5.2. Comunicación Interna

La Comunicación Interna hace referencia a los mensajes que emite la entidad y la relación que desarrolla con sus colaboradores. En este sentido, estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Entidad, que garanticen la interacción y la construcción de visiones y objetivos comunes.

- **Comunicación del Gerente:** El Gerente es el vocero principal de la entidad, con responsabilidades mayores a las de cualquier otro servidor público de la entidad. Es el principal factor de la cohesión organizacional y en quien se concreta el espíritu y el fin de la entidad.

Las comunicaciones del Gerente deben ser oportunas y precisas. No pueden desgastarse en múltiples querellas, rectificaciones y controversias. Deben ser objeto de atención especial y cuenta con la participación activa de los funcionarios en las materias a tratar de las diversas áreas.

- **Reuniones y Comité:** Como instancias de orientación, participación, coordinación y evaluación de los planes, programas y proyectos, el Gerente realiza reuniones con los diferentes funcionarios encargados de coordinar los diferentes servicios de la entidad.

Tipo de Reunión	Periodicidad	Integrantes	Temas a Tratar
De Personal	Mensual	Gerente y Funcionarios	❖ Asuntos de interés general. ❖ Cambio de Normatividad. ❖ Novedades del Periodo. ❖ Presentación de personal nuevo. ❖ Capacitaciones, talleres o charlas de interés general.
De Procesos	Quincenal	Coordinadores de áreas con su equipo de trabajo	❖ Procesos de mejoramiento continuo. ❖ Definición de Equipos de Trabajo. ❖ Dificultades en los procesos. ❖ Capacitaciones, talleres o charlas de interés.
De Coordinadores	Quincenal	Gerente y Coordinadores de áreas	❖ Conocimiento de las falencias presentadas por proceso. ❖ Mejoramiento de los procesos de la Institución
Comités	Mensual	Gerente o integrantes de los diferentes comités.	❖ Temas relacionados a las responsabilidades o actividades de cada comité.

5.2.1. Medios de Comunicación Interna.

Carteleras: Las carteleras del Hospital José Rufino Vivas E.S.E., están relacionadas con los siguientes temas:

- **Cartelera Portería:** Ubicada en la Entrada Principal de la Institución en la cual se publica la información como: plegables, circulares, resoluciones, información de los diferentes entes de control y publicidad referente a temas afines con el misión del Hospital.

- **Cartelera Consulta Externa:** Ubicada en el Área de Consulta Externa en la cual se publica circulares, resoluciones e información de importancia para la población, usuarios y funcionarios de la Institución.
- **Cartelera Administrativa:** Ubicada en el Tercer Piso al lado de Secretaria, en la cual se publica circulares, resoluciones e información de interés de los funcionarios
- **Cartelera Seguridad y Salud en el Trabajo:** Ubicada al frente de la Oficina de Cuentas Médicas, en la cual se plasma información referente a las actividades de SST, actas de Reunión del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST e información complementaria.
- **Cartelera Hospitalización:** Ubicada en el Área de Hospitalización, en la cual se plasma información referente a salud pública, TBC, leishmaniosis, tuberculosis e información que envían de las diferentes instituciones.
- **Cartelera Central de Enfermería:** Ubicada en el Área de Hospitalización, en la cual se plasma información referente a Cuadro de Turnos del Personal, información de importancia para el área, resoluciones y circulares.
- **Cartelera Servicios Generales:** Ubicada en el área de Lavandería en la cual se plasma información referente a turnos del personal, protocolos, circulares y resoluciones.
- **Cartelera Interna:** Ubicadas en las Áreas Internas de las Oficinas o Áreas Asistenciales, deben contener información relevante del área, cuadro de turnos del personal, circulares y resoluciones.

La información plasmada en las carteleras deben ser actualizadas mensualmente o cuando se genere nueva información.

Circulares: Las circulares son documentos que se utilizan para comunicar cualquier noticia, información o evento actual, que pueda resultar de interés para la empresa, empleados, usuarios o comunidad en general.

En la institución se dividen de la siguiente manera:

- **Circulares Internas:** Son comunicaciones interna de carácter general informativa o normativa, donde se da a conocer actividades internas de la Institución, así como las normas generales, cambios, políticas y asuntos de interés común.
- **Circulares Externas:** Es el documento escrito, por medio del cual, se hace del conocimiento público una información de interés a los usuarios, proveedores, comunidad general y funcionarios. Esta Documentación debe ubicarse en las carteleras de la institución y en lugares visibles.

Tanto las circulares internas como externas se deben elaborar en papel tamaño carta con membrete y logotipo de la Institución, tipo de letra Calibri, tamaño de la letra 11. Estas Circulares pueden ser proyectadas por cualquier Dependencia y/o Coordinador de Área, más sin embargo las Circulares Externas

deben ser firmadas únicamente por el Gerente de la Institución, y las Circulares Internas deben ser firmadas únicamente por el por la Subgerente Administrativa.

El número correspondiente a la circular debe colocarse de acuerdo a los consecutivos manejados por Secretaria de la Institución quien es la que lleva el consecutivo de estas.

5.3. Comunicación Externa

La comunicación externa, está enfocada hacia las relaciones que establece el Hospital José Rufino Vivas E.S.E. con entes externos, como medios de comunicación, organizaciones civiles, entidades municipales y otros. En este sentido, la comunicación externa del Hospital José Rufino Vivas E.S.E., se basa en canales de comunicación en donde se dan a conocer las políticas, planes, programas y proyectos y se interactúa con la comunidad en general.

La Institución en primera instancia acudirá a los medios de comunicación como los principales ejecutores de estrategias de divulgación y prensa, y como los mejores agentes en la tarea de informar permanentemente a la comunidad municipal como rural sobre los diferentes aspectos que se generen dentro de la entidad.

La comunicación con usuarios y partes interesadas se realiza a través de los siguientes espacios:

Emisora Radial: Las declaraciones para radio cuando sean administrativas las realizará el Gerente o en su defecto la persona que el designe. La divulgación de información sobre actividades, proyectos o programas para la comunidad, a ser publicadas en radio son coordinadas por el Coordinador Asistencial y por la Subgerente Administrativa. La entidad por medio de radio da a conocer su portafolio de servicios, actividades como jornadas de salud, pedagógicas, entre otras, como también dedica una hora semanal a la hora de la salud en donde un funcionario de la Institución interactúa con la comunidad vía radial sobre las diferentes patologías que aquejan a los mismos o sobre las actividades y proyectos que se están realizando en la Institución.

Entes de Vigilancia y Control: La entidad debe cumplir con la presentación de informes de acuerdo a periodos establecidos y/o documentos requeridos según auditoría externa de los entes de vigilancia y control con el fin de mostrar unos resultados de la gestión realizada dentro de la Institución.

Buzón de Sugerencias, Quejas o Reclamos: Ubicado estratégicamente y busca tener una comunicación directa entre los usuarios y la Institución, es revisado mensualmente por el funcionario del Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU y cada sugerencia, queja o reclamo, tiene su trámite y respuesta a través de la Coordinadora de Calidad, quien se reúne con las personas involucradas y realiza el respectivo análisis, con el fin de proceder a dar respuesta oportuna mediante oficio.

Proveedores: La Comunicación con los proveedores se llevara a cabo inicialmente por el área de Almacén, quien solicitara a la empresa cotizaciones o información de los artículos a adquirir, posteriormente y de acuerdo con el proveedor se pasara a evaluación por la Gerencia y Subgerencia Administrativa. Toda información entre los proveedores y la Institución podrá ser mediante medio escrito, telefónico o por el correo institucional.

Empresas Promotoras de Salud: El Representante Legal de la Institución mediante una concertación con los diferentes representantes de las empresas brinda información de los servicios con los que cuenta la entidad para colocarlos a disposición de la comunidad por medio de la presentación del portafolio de servicios. Con lo que se busca obtener como resultado la contratación de los servicios ofertados.

6. RESULTADOS

La finalidad de este plan es dar a conocer la gestión de la Institución de una forma transparente a los usuarios, en el manejo adecuado de la información y divulgación, en la contribución a los objetivos generales de la Institución para mejorar sus procesos internos y externos de trabajo, con el fin de poseer productividad y bienestar para todos los implicados. También este plan tiene como finalidad mejorar día a día la imagen corporativa de la Institución.