

# **PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

## **Hospital San Blas II Nivel E.S.E**

### **Índice**

- 1. Comunicación Asertiva: Un reto en Salud**
- 2. Circuito Cerrado de Audio**
  - 2.1 Uso adecuado del Sistema Interno Adecuado de Audio
- 3. Uso adecuado de las carteleras**
- 4. Periódico Institucional**
  - 4.1 Forma Correcta para la realización del Periódico
  - 4.2 Organización
  - 4.3 Formato
  - 4.4 Edición
  - 4.5 Distribución
  - 4.6 Uso adecuado del Periódico Institucional
- 5. Boletín Informativo Institucional**
  - 5.1 Uso adecuado del Boletín Institucional
- 6. Outlook**
  - 6.1 Utilización del Outlook
- 7. Comunicación Externa**
  - 7.1 Ingreso de Periodistas al Hospital

### **1. Comunicación Asertiva: Un reto en Salud**

Entender la comunicación como oportunidad de encuentro con el otro, plantea una amplia gama de posibilidades de interacción en el ámbito social, porque es allí donde tiene su razón de ser, ya que es a través de ella como las personas logran el

entendimiento, la coordinación y la cooperación que posibilitan el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

Las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación; en esos procesos de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, y se le encuentra sentido al pertenecer a ella. ¿ De qué otra manera se predicen e interpretan comportamientos, se evalúan y planifican estrategias, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo conjunto, de beneficio común, si no es a través de una comunicación motivada, consentida y eficaz?

Por estas razones, el hospital, debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos que a nivel interno se viven y se proyectan hacia la localidad y el Distrito.

Las comunicaciones institucionales internas promueven la participación, la integración y la convivencia en el marco de la cultura organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades individuales y grupales.

A falta de canales o la subutilización de los mismos, se genera lentitud en los procesos y en las acciones, retardo en las respuestas y desinformación acerca de las políticas, todo lo cual imposibilita la verdadera interacción a nivel interno.

Por otra parte, estos canales, son indispensables para que no se pierda la coherencia entre las acciones que se realizan dentro de la institución con la realidad del entorno.

## **2. CIRCUITO CERRADO DE AUDIO**

Las comunicaciones interpersonales son el pilar fundamental del funcionamiento de cualquier red social o red de interacción entre personas.

El objetivo primordial de todo acto comunicativo es aumentar el respeto, facilitar la razón, transmitir pensamientos e ideas y promover entendimientos entre los seres humanos. Así, una comunicación eficaz permite desarrollar las habilidades necesarias de las que debe disponer cualquier trabajador para comunicar un mensaje de forma efectiva mediante la identificación del receptor, la elección del canal adecuado y la respuesta a la información recibida.

Una comunicación eficaz crea estrechos vínculos entre las personas con las que se trabaja, así como entre los usuarios y las personas ajenas al hospital con las que establece algún tipo de relación o, que en un futuro, se podrá establecer.

## **2.1 USO ADECUADO DEL SISTEMA INTERNO DE AUDIO**

El Sistema Interno de Audio debe ser utilizado **únicamente para la divulgación de anuncios institucionales.**

- 2.1.1 Uso limitado del parlante: El parlante solo será utilizado para ubicación de camilleros, o personal asistencial que se requiera con urgencia en un servicio asistencial, una vez se haya agotado la opción del sistema de radio interno.
- 2.1.2 Uso del llamado de personal administrativo, una vez agotado el recurso de ubicación por vía telefónica.
- 2.1.3 Uso del llamado a personal de servicios generales es autorizado una vez se haya agotado la opción del sistema de radio interno.

- 2.1.4 El uso del parlante en la noche, debe tener regulado el volumen en los decibeles sugeridos por Salud Ocupacional y en cabeza de una sola persona (radio operador).
- 2.1.5 Los anuncios de información en el circuito cerrado de audio debe ser solamente de carácter institucional, en caso de presentarse la necesidad de información adicional, será previa autorización de la Gerencia o su delegado.
- 2.1.6 La información de bienestar institucional debe ser presentada previamente de manera personalizada, con el fin de asegurar la notificación de la misma y por circuito cerrado de audio previa autorización de la Gerencia o su delegado.
- 2.1.7 El encabezado del saludo para las llamadas entrantes es “Bogotá sin indiferencia, se encuentra comunicado con el Hospital San Blas, muy buenos días...”

### **3.0 USO ADECUADO DE LAS CARTELERAS**

- 3.1 La Información publicada en las carteleras institucionales debe ser relevante y aprobada previamente por la Gerencia.
- 3.2 No se debe permitir pegar información en las paredes y vidrios de la Institución.
- 3.3 La información presentada debe ser unificada y de interés general.
- 3.4 La información suministrada debe estar redactada de tal manera que se de entendimiento en todos los niveles culturales y académicos.
- 3.5 La información de las carteleras debe ser con un tiempo no mayor a 15 días.
- 3.6 El área responsable de la recepción de información a publicar y así mismo realizar la edición de la misma es Comunicaciones.

- 3.7 La información publicada debe diligenciada en el formato institucional, que será entregada por el Área de Comunicaciones.
- 3.8 No se debe permitir la publicación de **información no institucional** y la colocación de elementos no adecuados como muñecos, botones, etc.
- 3.9 Se debe realizar la evaluación y autorización desde la Gerencia o su delegado, sobre el ingreso y utilización de carteleras diferentes a las institucionales y solicitadas por la normatividad. La información publicada en estas carteleras debe ser evaluada por la Gerencia.
- 3.10 Únicamente deben existir las carteleras institucionales y las de publicación de los turnos, estas últimas deben ser utilizadas en los estar de enfermería de los diferentes servicios.

#### **4.0 PERIÓDICO INSTITUCIONAL**

Toda publicación, desde su primera edición, debe tener claramente definido su propósito comunicativo. Este es un aspecto particularmente importante para el periódico Institucional, ya que una publicación de este tipo sin una definición evidente de propósito termina convertida en un espacio con varios temas sin estructura ni organización lógica; y por lo tanto, sin audiencia.

#### **4.1 FORMA CORRECTA PARA LA REALIZACIÓN DEL PERIÓDICO**

#### **4.2 ORGANIZACIÓN:**

- 4.2.1 Definir claramente la audiencia y el propósito del Periódico Institucional.  
(Para definir esto hay que preguntarse que se va a comunicar y a quien va ir dirigido el informativo y con que periodicidad se va a hacer).

4.2.3 Hacer un recuento de las noticias mas relevantes (primicias) que se van a publicar. Se debe precisar muy bien sobre que van a investigar, localizar las fuentes, recolectar la mayor cantidad de información posible, tomar las fotografías que sirvan de apoyo gráfico y organizar todo el material.

4.2.4 El redactor debe prestar mucha atención a la manera como escribe y narra los hechos, para evitar incurrir en equivocaciones que den lugar a tergiversaciones o malas interpretaciones debido a errores de estilo, de puntuación o de gramática o, por una interpretación errada de los hechos que relata.

4.2.5 Crear un Comité de Redacción y seleccionar las personas que van a asumir los cargos requeridos para que el periódico se pueda publicar. Este Comité se encargará de decidir, en buena medida, qué se publica, qué imágenes son apropiadas y cuándo se publica algo.

### **4.3 FORMATO:**

4.3.1 El formato debe ir directamente relacionado con el costo de impresión, cuyo valor se puede determinar teniendo en cuenta para cada edición: tamaño, número de páginas, tipo de papel, número de tintas (colores) y cantidad de ejemplares (tiraje).

4.3.2 El formato elegido también dará la pauta para seleccionar la herramienta informática con la cual se diagramará y armará y la forma como se imprimirá.

### **4.4 EDICIÓN:**

La edición no solamente tiene como objetivo corregir y depurar los textos y lograr que éstos estén perfectamente redactados, también tiene como fin lograr que la información este bien interpretada.

Por eso, en esta etapa el editor que será delegado en el Comité Editorial debe revisar los textos del periódico con el fin de pulirlos: Agregar puntos, quitar información, corroborar datos y dar uniformidad a la información tratando de mantener el estilo de la redacción.

#### **4.5 DISTRIBUCIÓN.**

Es la última etapa en la elaboración del periódico y debe ir relacionada con el público a la cual va dirigido. En este caso el periódico Institucional debe ser distribuido de manera gratuita a los usuarios funcionarios e instituciones que sean designadas por el Comité Directivo.

#### **4.6 USO ADECUADO DEL PERIODICO INSTITUCIONAL**

- 4.6.1 El periódico institucional debe ir dirigido a usuarios, funcionarios y entidades relacionadas directamente con el Hospital San Blas.
- 4.6.2 La Información debe ser real, veraz, unificada y de interés general a los lectores.
- 4.6.3 Si la información es suministrada por terceros, estos deberán autorizar la publicación previamente, de forma escrita.
- 4.6.4 El periódico debe traer secciones en la que se incluya un espacio tecnológico o científico, un espacio para los usuarios y otro para los funcionarios.
- 4.6.5 Toda la información que se registre en el periódico institucional debe ser avalada por el Comité Editorial.

- 4.6.6 El Área de Comunicaciones debe ser la encargada para la publicación y distribución del periódico institucional.
- 4.6.7 La información publicada debe ser redactada en un lenguaje fácil y sencillo que pueda entender cualquier tipo de público.
- 4.6.8 La periodicidad de las publicaciones del Periódico deberá ser estipulado por la Gerencia.
- 4.6.9 El periódico Institucional debe tener como mínimo un tiraje de 600 ejemplares.

## **5.0 BOLETIN INFORMATIVO INSTITUCIONAL**

El boletín informativo institucional es un envío impreso y electrónico que se realiza periódicamente desde la Oficina de Comunicaciones del Hospital San Blas y va dirigido principalmente a los funcionarios, con información reciente y utilitaria sobre la Institución.

El contenido del boletín informativo institucional, para que sea leído debe ser de carácter utilitario; es decir, sus noticias deben dejar algo de provecho al lector.

La periodicidad del boletín depende la cantidad de información que se produzca en el Hospital, podría circularse mensualmente, quincenalmente o semanalmente, dependiendo de la relevancia de las noticias.

### **5.1 USO ADECUADO DEL BOLETÍN INFORMATIVO INSTITUCIONAL**

- 5.1.1 La información suministrada debe ser veraz, reciente y de utilidad para la comunidad hospitalaria
- 5.1.2 Cualquier funcionario puede presentar una información para el boletín, siempre y cuando ésta sea de interés general y cumpla con los requisitos para su respectiva publicación.

- 5.1.3 La publicación y distribución del Boletín Informativo debe estar a cargo del Área de Comunicaciones.
- 5.1.4 El Boletín Informativo debe estar organizado por secciones donde siempre se tenga un espacio para la bienvenida que estará a cargo del Gerente.
- 5.1.5 El área de bienestar institucional podrá publicar la información para los funcionarios, por medio de la utilización del formato Institucional.
- 5.1.6 La difusión de cada boletín debe ser como mínimo de 250 ejemplares.

## **6.0 OUTLOOK**

Las nuevas tecnologías de la información están resolviendo las necesidades comunicativas de las instituciones, creando un diseño moderno en la organización. Por medio del Outlook ya no es necesario que los funcionarios de las instituciones se desplacen de una oficina a otra llevando información, sino que esta puede ser enviada y recibida a una o todas las dependencias por medio de la red interna de comunicación, ahorrándose el factor tiempo y materia prima como papel, tinta etc. Este medio de comunicación utiliza como materia prima la información, como herramienta la comunicación y como vehículo la comunicación virtual.

### **6.1 UTILIZACIÓN CORRECTA DEL OUTLOOK**

- 6.1.1 El Outlook es una herramienta que está disponible para ser utilizada única y exclusivamente para la difusión de contenidos laborales.
- 6.1.2 La información suministrada por este medio debe ser veraz y referente a la Institución.

- 6.1.3 Al dirigirse a otros funcionarios por este medio, se debe mantener el respeto y la formalidad en el envío y la respuesta de la información.
- 6.1.4 La utilización del Outlook debe favorecer la comunicación, facilitando el intercambio de documentos y demás informaciones escritas.

## **7. COMUNICACIÓN EXTERNA**

- 7.1 Todo periodista que ingrese al Hospital San Blas, se identificará previamente a la entrada de Consulta Externa y será anunciado en la Gerencia.
- 7.2 El Gerente de la Institución o el funcionario designado por él, serán los únicos que podrán dar declaraciones a los medios de comunicación.
- 7.3 Se encuentra prohibida la reproducción parcial o total de fotografías o reproducciones al interior de la Institución, y en los servicios por los medios de comunicación o por personas particulares o funcionarios, sin autorización previa de la Gerencia.
  
- 7.4 Los usuarios hospitalizados que den declaraciones dentro de la Institución, deberán llenar un formato en el que firman que el Hospital no se hará responsable por sus declaraciones.