

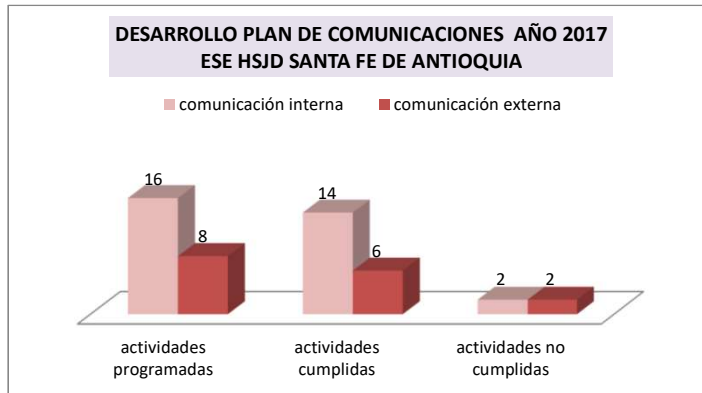
HERRAMIENTA COMUNICATIVA	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	ESTRATEGIA		CARACTERISTICAS	OBJETIVO
		Organizacional	Informativa-Masiva		
COMUNICACIÓN INTERNA					
	RONDAS GRUPALES DE SEGURIDAD	1		Las directivas y los integrantes del equipo de seguridad del paciente realizarán cada mes Ronda integral de seguridad, según cronograma, para verificar condiciones en la prestación de servicios en las diferentes áreas.	Diligenciar herramienta de ronda de seguridad y captar necesidades de áreas adquiriendo compromisos generales que ayuden al adecuado desempeño de las áreas.
	RONDAS DIARIAS DE VIGIA DE SEGURIDAD	1		Se realiza por la vigia de seguridad la Ronda diaria en los diferentes servicios y en esta se realiza recepción de eventos para realizar su correspondiente gestión, se imparte educación a los funcionarios en temas de seguridad del paciente y se deja evidencia de ello.	Impartir educación en temas de seguridad del paciente. Generar confianza dentro del equipo de trabajo para informar los eventos adversos y aprender de ellos mediante adecuado proceso de gestión (protocolo de Londres).
	RONDAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE POR AUXILIARES DE ENFERMERIA	1		Se realiza por Auxiliares de enfermería asignada por cuadro de turnos y acompañamiento de la vigia de seguridad, la Ronda se realiza en forma de dialogo con los pacientes y sus familiares y/o acompañantes, en los diferentes servicios, se aplica herramienta con preguntas a verificar durante el dialogo, imparte educación y se deja evidencia de ello.	Establecer una cultura de buenas prácticas de atención, a través de la implementación de las Rondas de Seguridad del paciente por personal enfermería.
	REUNIONES DE PERSONAL	1		El gerente realiza reuniones de personal donde aborda temas de interés y en ocasiones trae invitados, de cada reunión se deja constancia de temas tratados en acta y las firmas del personal asistente.	Permitir que todos los integrantes de la organización se enteren de temas de interés y se expresen con libertad, puedan transmitir a los niveles superiores de la organización sus inquietudes y expectativas. Acercar a la gerencia con el personal.
	JORNADAS DE INDUCCION	1		Creación de un espacio el primer día de cada mes para realizar inducción al personal nuevo que ingresa a laborar en la ESE.	Brindar información a los nuevos funcionarios en temas institucionales de interés general.
	JORNADA DE REINDUCCION	1		Creación de un espacio para realizar re-inducción al personal que labora en la ESE.	brindar información con diferentes temas seleccionados al personal que labora en la ESE.
	CLUB MEDICO	1		Invitación al grupo de profesionales médicos a un sitio especial de la ciudad, al final de la jornada laboral para tomar algo o merienda, y compartir un espacio para charlar sobre el temas de calidad, seguridad del paciente y procesos de certificación.	Acercar a la gerencia con el personal.
	VOLANTES INFORMATIVOS	1		Medios impresos para divulgación de temas de interés.	Divulgar a todo el personal temas de interés con información seleccionada.
	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	1		Uso de correo electrónico para comunicación interna entre las diferentes áreas y entre el personal de la ESE.	optimizar el tiempo de entrega de información y dejar como evidencia de las gestiones y comunicaciones realizadas.
	CARTELERA	1		Espacio en lugar de la ESE con alto tráfico para colocar información de interés para personal interno y externo.	Estrategia de comunicación masiva que se debe colocar en un lugar de tránsito seguro del personal. Puede contener información general, campañas, normativas institucionales e informaciones que intercambia el personal.
	COMITE TECNICO ASISTENCIAL	1		La Subdirección Científica de la institución se reunirá cada 8 días los martes de 10 a 12 m con el personal coordinador de los diferentes servicios para dar información de la gestión y recibir informe de cada área, interactuar con ellos y socializar temas de interés para adecuado funcionamiento de la ESE.	Acercar a las directivas con el personal asistencial.
	CIRCULARES Y MEMORANDOS	1		Medios impresos para divulgación de información de interés.	información para socializar diferentes temas con su correspondiente gestión documental.
	COMITÉS Y REUNIONES INTERNAS DE GRUPOS GESTORES	1		Reuniones institucionales para realizar seguimiento a temas, objetivos, metas y tomar decisiones. Brindar asesoría a gerencia en el proceso de direccionamiento.	Presentar en los diferentes comités y reuniones de grupos gestores los avances del Proyecto de Preparación para la Certificación de servicios, la postulación a programas de Hospital Seguro, los avances en la implementación del programa y la política de seguridad del paciente.
	PLAN TUTOR	1		Los funcionarios antiguos orientan a los nuevos.	Entrenamiento permanente a los funcionarios acerca de los objetivos de la entidad y los planes de comunicación.
	COMPARSA	1	1	Aprovechando las fiestas Municipales (fiesta de los diablos) se crea una comparsa institucional donde se hace alusión a la importancia de la seguridad del paciente en la prestación de servicios de salud.	Estimular espacio de recreación. Generar confianza dentro del equipo de trabajo.
	ACTIVIDADES LUDICAS	1		Diseño y ejecución de actividad lúdica, cultural, académica y recreativa para apoyar actividades y/o campañas de sensibilización de acuerdo a los temas de interés.	Integración, educación y recreación del personal.
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EXTERNA					
	PAGINA WEB	1	1	Diseño de página informativa con temas de interés de la organización para el público en general.	Informar a la comunidad interna y externa los lineamientos de la empresa, los servicios que ofrece y su plataforma estratégica.
	RENDICIÓN DE CUENTAS DE GERENCIA	1	1	Presentación de informes de gestión gerencial ante entes municipales y medios de comunicación municipales.	Dar a conocer la gestión de gerencia por periodos de tiempos estipulados.
	ASOCIACION DE USUARIOS	1	1	Información sobre las actividades, educación en temas de interés y lineamientos de gerencia. Captación de necesidades de la comunidad.	Mostrar a la comunidad las acciones que se adelantan para su bienestar desde la institución.
	DIVULGACION DE LOS PROGRAMAS DE PROMOCION Y PREVENCIÓN		1	A través de un volante en Consulta Externa, se realizará canalización de usuarios a los programas de Promoción de salud y prevención de las enfermedades.	Informar a la comunidad las acciones que se adelantan para su bienestar desde la institución desarrollando las actividades de los diferentes programas de promoción y prevención.
	INFORMACION PERSONALIZADA		1	Entregar información a los usuarios y familias de manera individualizada por parte de los funcionarios desde su área de trabajo. La vigia de seguridad brindará información a los usuarios y dejará constancia con la firma de la información impartida.	Lograr cercanía con los pacientes y sus familias brindando educación en temas de seguridad del paciente.
	OFICINA ATENCION AL USUARIO	1	1	dar respuesta y solución a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, clientes y comunidad en general.	Dar respuesta rápida a PQR.
	NOTIOCCIDENTE		1	Informar cada mes temas de interés general, seleccionados por las directivas para publicar en medio de comunicación escrita (periódico) del occidente antioqueño.	Dar a conocer temas de interés institucional para la comunidad en general.
	PROGRAMAS RADIAL EXTERNO	1	1	Utilización de emisora local Antioquia "Hola Estéreo" 106.7 FM para divulgar avances o noticias de interés para la institución y los usuarios.	divulgación atractiva de contenidos del programa.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

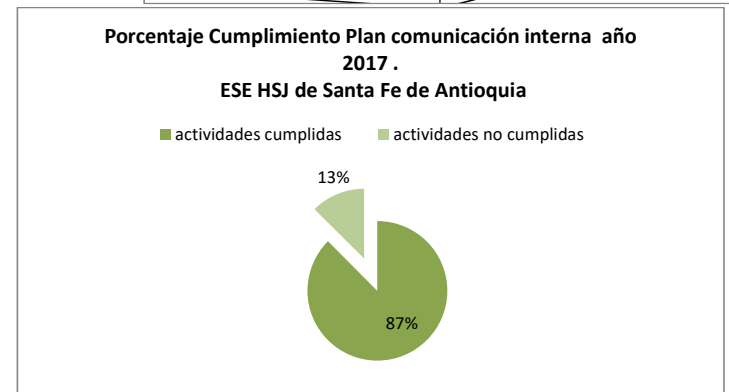
HERRAMIENTA COMUNICATIVA	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	ESTRATEGIA		PUBLICO OBJETIVO			RESPONSABLE DE GESTION	PRESUPUESTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	VERIFICAR CUMPLIM	
		Organizacional	Informativa-Masiva	COLABORADORES	USUARIOS Y FAMILIAS	COMUNIDAD			1 SEMANA	2 SEMANA	3 SEMANA	4 SEMANA	1 SEMANA	2 SEMANA	3 SEMANA	4 SEMANA	1 SEMANA	2 SEMANA	3 SEMANA	4 SEMANA		1 SEMANA
				MARCAR CON 1 PARA DETERMINAR CUANTAS ESTRATEGIAS SE VAN A UTILIZAR				NECESARIO PROGRAMAR ESTRATEGIAS DE ACUERDO CON EL PRESUPUESTO PARA QUE SE PUEDAN REALIZAR	MARCAR CON 1 PARA DETERMINAR CUANTAS ESTRATEGIAS SE VAN A UTILIZAR POR MES. AL REALIZAR EL SEGUIMIENTO, SE SEÑALAN CON COLORES: VERDE: SI SE CUMPLIO, AMARILLO EN EJECUCION-ROJO: NO SE HA CUMPLIDO								MARCAR CON 1 PARA DETERMINAR CUANTAS ESTRATEGIAS SE VAN A UTILIZAR POR MES. AL REALIZAR EL SEGUIMIENTO, SE SEÑALAN CON COLORES: VERDE: SI SE CUMPLIO, AMARILLO EN EJECUCION-ROJO: NO SE HA CUMPLIDO				INDICADOR/ FORMULA DE MEDICION Relacionado con el objetivo	
COMUNICACIÓN INTERNA	RONDAS GRUPALES DE SEGURIDAD	1		1	1		Alta Dirección y equipo de seguridad del paciente		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	% Cumplimiento de compromisos gerenciales
	RONDAS DIARIAS DE VIGIA DE SEGURIDAD	1		1	1	1	equipo de seguridad del paciente		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	% ejecución de rondas realizadas por vigia de seguridad
	RONDAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE POR AUXILIARES DE ENFERMERIA	1		1	1	1	equipo de seguridad del paciente		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	% ejecución de rondas realizadas por Auxiliares de enfermería programadas
	REUNIONES DE PERSONAL	1		1			Gerente y Oficina de Talento Humano			1		1		1		1		1		1		% cumplimiento de reuniones de personal programadas para segundo semestre
	JORNADAS DE INDUCCION	1		1			Talento Humano		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	% cumplimiento de jornadas de inducción realizadas
	JORNADA DE REINDUCCION	1		1			Talento Humano											1				cumplimiento de jornada de re - inducción realizada . Verificar % de asistencia de personal
	CLUB MEDICO	1		1			Gerente							1						1		cumplimiento de reunión con asistencia del 50 % del personal medico
	VOLANTES INFORMATIVOS	1		1			Oficina de Calidad					1						1			1	entrega de volantes a personal interno
	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	1		1		1	Sistemas de información		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	uso de correo electronico entre los procesos y personal de la ESE
	CARTELERA	1		1	1	1	Oficina de Calidad															Contar con cartelera para administrar por personal de oficina de calidad
	COMITE TECNICO ASISTENCIAL	1		1			Subgerente Cientifico		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	% de comités realizados en el segundo semestre de 2017
	CIRCULARES Y MEMORANDOS	1		1			Alta Dirección		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Totalidad de circulares y memorandos con ratificación adecuada
	COMITÉS Y REUNIONES INTERNAS DE GRUPOS GESTORES	1		1			Gerencia , Subgerencias y coordinadores de procesos		17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	% de cumplimiento del cronograma de comités institucionales programados
	PLAN TUTOR	1		1		1	Subgerentes, oficina de calidad y Oficina de Talento humano		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	verificar por coordinadores de procesos la aplicación del plan tutor
COMPARSA	1	1		1		comité de bienestar social								1							Participar de comparsa en fiestas municipales de fin de año	
ACTIVIDADES LUDICAS	1		1			Grupo de seguridad del paciente							1						1		Desarrollar actividad ludica programada desde el comité de seguridad	
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EXTERNA	PAGINA WEB	1	1	1	1	1	Sistemas de información		1			1			1			1			Actualización de página Web cada trimestre como minimo	
	RENDICION DE CUENTAS DE GERENCIA	1	1	1	1	1	Gerencia y Subgerencias				1			1			1			1	% de cumplimiento de presentación de rendición de cuentas	
	ASOCIACION DE USUARIOS	1	1				GERENCIA Y SIAU		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	% de cumplimiento de reuniones programadas según cronograma asociación usuarios
	DIVULGACION DE LOS PROGRAMAS DE PROMOCION Y PREVENCIÓN		1			1	Proceso de Consulta Externa					1						1				Elaboración y entrega de volantes con programas de P y P a la comunidad
	INFORMACION PERSONALIZADA		1		1		equipo de seguridad y vigia de seguridad		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Educación brindada a los pacientes y sus flias en temas de seguridad del paciente
	OFICINA ATENCION AL USUARIO	1	1		1	1	SIAU		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	% de respuestas a manifestaciones recibidas
	NOTIOCCIDENTE		1			1	GERENCIA		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	% de artículos programados y publicados en el semestre
PROGRAMAS RADIAL EXTERNO	1	1	1	1	1	GERENCIA		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	% de programas radiales emitidos programados en segundo el semestre	

	actividades programadas	actividades cumplidas	actividades no cumplidas
comunicación interna	16	14	2
comunicación externa	8	6	2



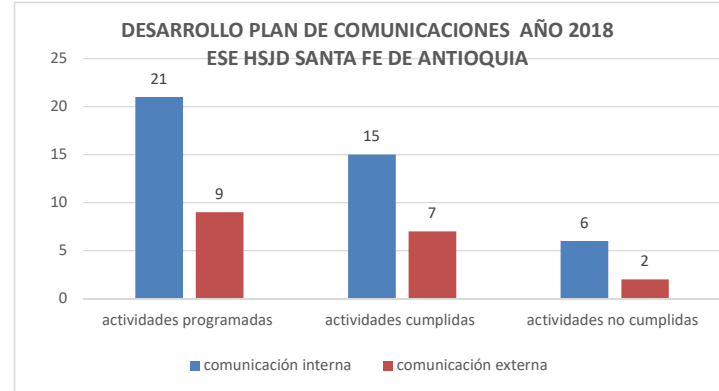
	actividades cumplidas	actividades no cumplidas
comunicación interna	14	2
comunicación externa	6	2

	actividades cumplidas	actividades no cumplidas
comunicación interna	14	2
comunicación externa	6	2



CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES AÑO 2018	
cliente interno	72,50%
cliente externo	80,40%

	actividades programadas	actividades cumplidas	actividades no cumplidas
comunicación interna	21	15	6
comunicación externa	9	7	2



	actividades cumplidas	actividades no cumplidas
comunicación interna	15	6
comunicación externa	7	2

