

 <p>*Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización*</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: PD-PD-PT-02
		VERSIÓN: 01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	Fecha de elaboración: Agosto de 2020
		Fecha de actualización: Agosto de 2020
		Página 1 de 5

La ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, tiene como propósito la ejecución del plan de comunicaciones que permita fortalecer su imagen institucional, pero sobre todo como marco de referencia para mejorar los procesos de comunicación de modo que se promueva la transparencia de la gestión, el cumplimiento legal y las estrategias de promoción y divulgación de sus servicios como del proceso de Gestión de la calidad en salud a nivel institucional.

JUSTIFICACIÓN:

Para la institución la comunicación es realmente importante, ya que es entendida como ejercicio de información abierta, en que las entidades plantean estrategias para generar y afianzar las relaciones internas y externas, busca además soluciones a la necesidad de divulgar su gestión administrativa, proyectar y posicionar una buena imagen de la entidad. Esta comunicación se realiza mediante las carteleras, revista, vallas publicitarias, volantes, redes sociales, Facebook Live, programas de radio y televisión. Es el fundamento para el despliegue de una plataforma estratégica participativa y efectiva.

OBJETIVOS:

GENERAL:

Asegurar una comunicación eficaz, oportuna, clara y coherente en ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, que contribuya al logro del plan Institucional y a las estrategias de la Institucional, fortaleciendo la imagen y la fidelización de la marca, mediante los diferentes canales de comunicación.

Elaboró: Lina Presiga – Técnico SIAU	Revisó:	Aprobó: Claudia Calderón-Gerente
Fecha: Agosto de 2020	Fecha: Agosto de 2020	Fecha: Agosto de 2020

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: PD-PD-PT-02
		VERSIÓN: 01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	Fecha de elaboración: Agosto de 2020
		Fecha de actualización: Agosto de 2020
		Página 2 de 5

ESPECÍFICOS:

- Diseñar estrategias que propendan por la eficacia y mejora de la comunicación, la cultura y la adherencia de los temas relacionados con la comunicación entre los funcionarios de la Entidad.
- Identificar diferentes mecanismos de divulgación y promoción, para dar a conocer a los usuarios, las familias y la comunidad, los avances y mejora del hospital con respecto a la calidad de la atención en salud.
- Promover los canales de información existentes en la institución para una comunicación efectiva tanto en los clientes internos como los externos.
- Tener una satisfacción social por la información institucional frente a sus servicios, a las necesidades de la población, organizaciones y empresas.
- Construir y mantener una imagen corporativa coherente con el plan institucional, consistente y diferenciadora que nos permite ser reconocidos en el mercado.

ESTRATEGIAS:

- **Escucha al usuario:** estrategia se utilizan Encuestas de Satisfacción al usuario y buzones de sugerencia en los diferentes servicios o procesos, que son evaluadas y revisadas por el Comité de Ética Hospitalaria, quien se encarga de la gestión de cada una de las manifestaciones.
- **Encuestas:** Mide el grado de satisfacción de un servicio general o específico del Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia. Se delimita el público de interés y se elaboran las preguntas.
- **Plan de medios:** En el Plan de Medios se documentarán las diferentes actividades a desarrollar con los clientes internos y con los clientes externos,

Elaboró: Lina Presiga – Técnico SIAU	Revisó:	Aprobó: Claudia Calderón-Gerente
Fecha: Agosto de 2020	Fecha: Agosto de 2020	Fecha: Agosto de 2020

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: PD-PD-PT-02
		VERSIÓN: 01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	Fecha de elaboración: Agosto de 2020
		Fecha de actualización: Agosto de 2020 Página 3 de 5

donde se realizará por medio de prensa, programas de Radio, Facebook live y Televisión.

- **Fortalecimiento de Comunicación Interna:** Información por medio de carteleras internas y externas, perifoneo, página Web, Correo electrónico y reuniones.
- **Reuniones Y Comités:** se desarrolla para el fortalecimiento de comunicación en la Institución.
- **Boletín Institucional:** El boletín busca que todos los niveles de la colectividad se sientan protagonistas y estén informados; está dirigido al público interno, pero debe abarcar información importante para el público externo, con énfasis hacia la comunicación institucional.
- **Carteleras:** Las carteleras tradicionales están entre los medios de comunicación organizacional menos costosos, y son, además, fuentes de información efectivas
- **Reuniones de trabajo:** La principal ventaja de la reunión de trabajo es la certeza de que los mensajes al superior llegan de manera directa por parte de los niveles inferiores del Hospital.
- **Correo electrónico:** El uso del correo electrónico institucional, es uno de los medios más utilizados en la actualidad; por este los empleados, usuarios y demás personal involucrado en el Hospital, pueden dar a conocer sus preguntas, recomendaciones, quejas, reclamos o felicitaciones.
- **Campaña corporativa:** Esta 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 sus públicos internos.

Elaboró: Lina Presiga – Técnico SIAU	Revisó:	Aprobó: Claudia Calderón-Gerente
Fecha: Agosto de 2020	Fecha: Agosto de 2020	Fecha: Agosto de 2020

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: PD-PD-PT-02
		VERSIÓN: 01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	Fecha de elaboración: Agosto de 2020
		Fecha de actualización: Agosto de 2020
		Página 4 de 5

- **Jornadas De Inducción Y Reinducción:** 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 como parte de ella.
- **Proceso de evaluación de las diferentes estrategias de comunicaciones:**

Evaluar implica comparar lo que hemos planeado contra los resultados reales obtenidos; por ello, para evaluar correctamente primero es necesario planear correctamente y dar seguimiento frecuente a los objetivos trazados y las estrategias definidas, dando un seguimiento mediante, los indicadores, actividades y encuestas de satisfacción o de conocimiento sobre las estrategias tanto de usuarios internos como externos.

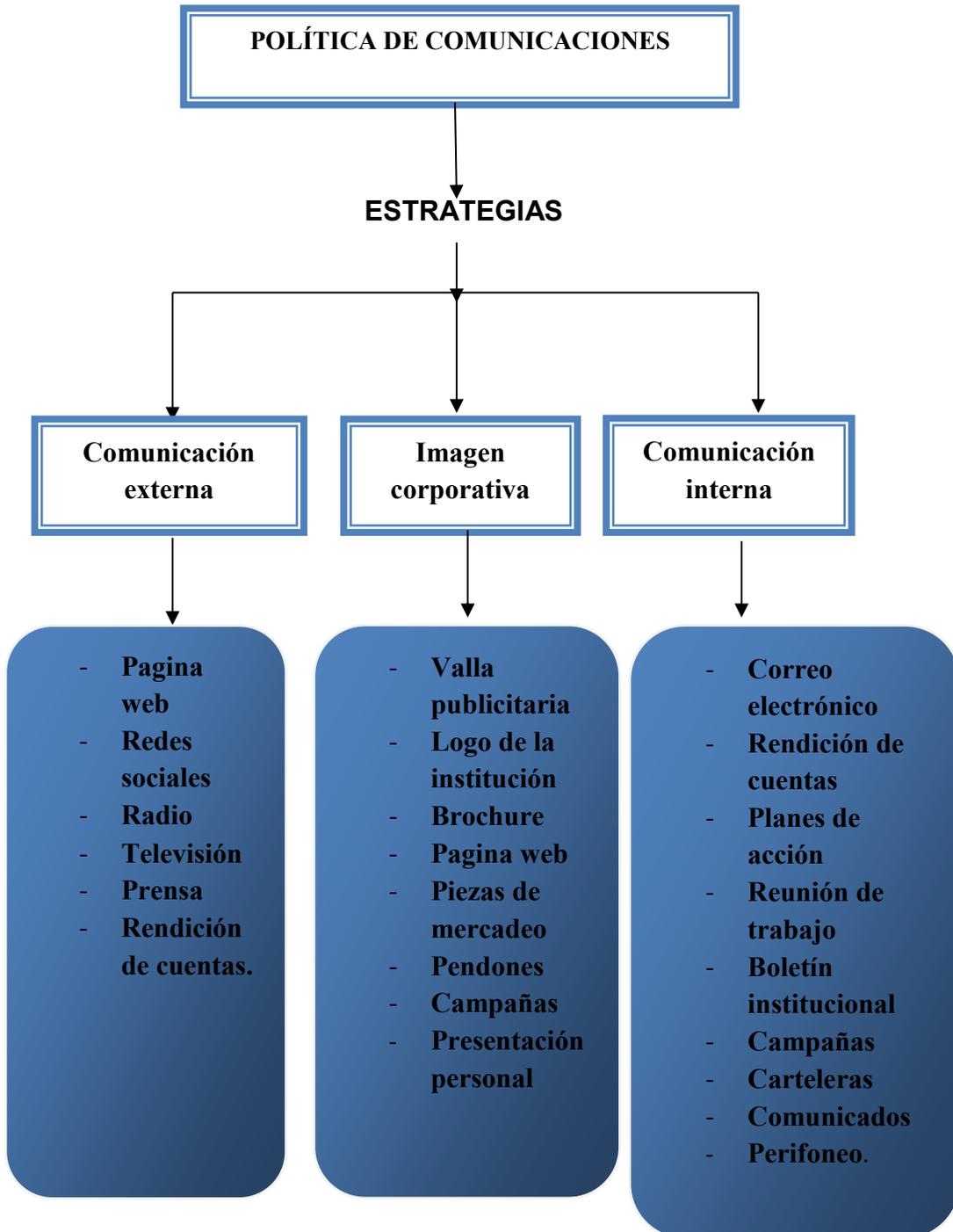
“Toda información que se vaya a divulgar en la institución y en los diferentes eventos como congresos, seminarios, foros, actividades de promoción institucional, entre otras y que tengan que ser difundidas por un servidor distinto al del área de comunicaciones, debe contar con el visto bueno y revisión del encargado de dicha área, con el objeto de garantizar su coherencia con el direccionamiento institucional.”

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha aprobación	de	Descripción del cambio	Responsable
01	Agosto de 2020		Creación de la política.	Lina Presiga – Técnico SIAU

Elaboró: Lina Presiga – Técnico SIAU	Revisó:	Aprobó: Claudia Calderón-Gerente
Fecha: Agosto de 2020	Fecha: Agosto de 2020	Fecha: Agosto de 2020

 <p>“Caminó a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: PD-PD-PT-02
		VERSIÓN: 01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	Fecha de elaboración: Agosto de 2020
		Fecha de actualización: Agosto de 2020
		Página 5 de 5



Elaboró: Lina Presiga – Técnico SIAU	Revisó:	Aprobó: Claudia Calderón-Gerente
Fecha: Agosto de 2020	Fecha: Agosto de 2020	Fecha: Agosto de 2020