






Cód. doc: PE\_1\_V\_1

# PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN

## DEPARTAMENTO DE SALUD DE SAGUNTO

-  Enmarcado en el Plan de Calidad y Seguridad del Paciente del Departamento de Salud de Sagunto
-  Línea Estratégica 3: Difundir la cultura de calidad y seguridad en la organización
-  Objetivo: Ofrecer transparencia en la información sobre la atención sanitaria proporcionada, así como sobre las normas y directrices de calidad.
-  Plan de acción: Actualizar la información departamental y de centros en aspectos relacionados con la calidad asistencial.
-  Indicador: Elaboración de un protocolo de comunicación

## INTRODUCCION

La estrategia de Comunicación en el Departamento de Salud es una herramienta fundamental de cohesión e impulso de la pertenencia a una organización sanitaria además de reforzar el posicionamiento departamental y/o de los centros que lo integran.

Para su establecimiento es conveniente señalar los siguientes requisitos previos:

- La dirección, como impulsora y motor de la comunicación.
- Persona o equipo responsable de la coordinación de la comunicación
- Compromiso de continuidad
- Evitación de la sobrecarga informativa
- Relación del mensaje con el destinatario
- Credibilidad: coherencia de las palabras con los hechos

La Comunicación depende de la Gerencia del Departamento y colegiadamente junto con el equipo directivo asume las siguientes responsabilidades:

- Diseñar, elaborar e implantar la política corporativa de comunicación del Departamento.
- Desarrollar proyectos y campañas de publicidad del Departamento, ya sea con medios propios o externos.
- Establecer los costes de las campañas y acciones de comunicación de acuerdo con el presupuesto asignado.
- Mantener relaciones con los diferentes proveedores externos: agencias de publicidad, imprentas, medios de comunicación, etc., negociando los precios de los productos y servicios.
- Proponer ideas para campañas de comunicación tanto interna como hacia el exterior: mensajes, medios de comunicación a emplear, folletos, soportes, etc.
- Coordinar y homogeneizar los diferentes tipos de comunicación externa y mantener relaciones con los diferentes medios de comunicación: prensa, radio, televisión, etc.
- Proponer actividades de comunicación destinadas a reforzar la cultura y valores del Departamento.
- Diseñar los planes y procedimientos de comunicación interna a las diferentes unidades y áreas de actividad del Departamento.

La comunicación debe establecerse en sus dos vertientes: la comunicación externa (trabajar hacia fuera) y la comunicación interna (trabajar hacia dentro)

## **LA COMUNICACIÓN EXTERNA**

La herramienta fundamental para conseguir el posicionamiento definido es la comunicación externa. Como cualquier otro instrumento su utilización se basa en el análisis, planificación, ejecución y control de las diversas acciones.

### **Análisis:**

La persona responsable de comunicación del Departamento de Salud de Sagunto analiza diariamente la prensa, tanto la generalista como la especializada, en busca de los focos de interés para evaluar cuáles son los temas de actualidad. Con esta base, el Departamento adoptará una actitud proactiva, proponiendo temas e iniciativas, algo fundamental en términos comunicativos.

### **Planificación:**

Teniendo en cuenta estos públicos y sus necesidades, se trata de elaborar e implementar un plan de comunicación acorde al plan estratégico del Departamento al cual debe servir de apoyo, con el objetivo de posicionar al Departamento de Salud ante la opinión pública como el mejor referente para la resolución de los problemas de salud.

### **Ejecución: “Si tu no dices lo que haces, otros dirán lo que no haces”**

La persona responsable de comunicación del Departamento de Salud de Sagunto realiza las acciones comunicativas planificadas para asentar el posicionamiento del Departamento: emisión de notas de prensa y comunicados, relaciones públicas, publicidad, comunicación con el usuario etc., manteniendo la premisa del interés del ciudadano que puede concretarse en una atención sanitaria de calidad. Todas estas acciones están coordinadas con el Gabinete de Prensa de la la Conselleria de Sanitat.

Los temas de las notas de prensa abarcan un amplio abanico de actividades que pueden ser agrupados en: resultados asistenciales, apertura de nuevos servicios, creación de nuevas comisiones, adquisición y puesta en marcha de nuevo equipamiento, participación en congresos y jornadas de nuestros profesionales, sistema informático, visitas, incrementos de personal, ejecución de obras e infraestructuras, éxitos asistenciales, organización de cursos, investigación y nuevas técnicas.

### **Control:**

La persona responsable de comunicación del Departamento de Salud de Sagunto realiza diariamente un seguimiento de los diversos medios de comunicación en busca de noticias en las que aparezca información sobre el Departamento, para su clasificación y futura recuperación, así como la valoración del posible impacto producido en la opinión pública en clave publicitaria.

En la comunicación externa se definen tres líneas de actuación:

1. Relaciones con los medios de comunicación
  - a. Identificación. Gestión diaria y mantenimiento de las relaciones con los medios de comunicación.
    - Relación con los gabinetes de prensa de municipios e instituciones
    - Control y registro de los impactos en medios de comunicación.
    - Establecimiento de una relación fluida con todos los medios de comunicación.
  - b. Planificación, elaboración y difusión de los comunicados de prensa
    - Elaboración de notas de prensa y comunicados
    - Convocatoria y organización de ruedas de prensa
    - Gestión de peticiones de medios de comunicación
    - Elaboración de estrategias informativas ante cualquier solicitud informativa.
  - c. Difusión de la información relevante hacia la organización
    - Organización de visitas a los centros del Departamento de las autoridades sanitarias o de cualquier otro evento.
    - Elaboración de sesiones para la gestión de situaciones sanitarias de crisis para los profesionales del Departamento o de centros concretos.
2. Relaciones externas
  - a. Integración en el Departamento de Salud
    - Visitas de la población a los centros y viceversa
    - Programación de acciones que generen un acercamiento de los centros del departamento a la sociedad en general
    - Mantenimiento de las relaciones políticas con Ayuntamientos e instituciones.
    - Elaboración de un boletín informativo del Departamento
  - b. Relaciones y atención a la Comunidad Científica

- Informar sobre cursos, congresos y jornadas científicas
- Difusión de avances e innovaciones
- Relaciones con la Consellería de Sanitat Universal y Salut Pública y con otros Departamentos.

### 3. Imagen corporativa, publicidad y patrocinios

#### a. Imagen corporativa

- Elaboración del logotipo y manual de normas gráficas
- Diseño y mantenimiento de la página web del departamento
- Donaciones y reconocimientos de instituciones y empresas

#### b. Publicidad

- Elaboración de libros, revistas, folletos y otros artículos publicitarios del Departamento y sus centros
- Estudio de las diferentes alternativas de publicidad

#### c. Patrocinios

- Programas divulgativos sanitarios
- Actividades organizadas por otras instituciones en relación con la salud.

## PLAN DE COMUNICACIÓN CON LOS PACIENTES

### 1.-INFORMACIÓN DESCENDENTE (DECIR)

Temas / acciones	Canales y medios
○ Cartera de servicios	Página web, prensa escrita/digital, televisión, radio
○ Nuevos servicios	Notas prensa, comunicados, folletos, cartas, paneles informativos
○ Desarrollo tecnológico	Página web, notas de prensa, comunicados
○ Obras e instalaciones	Notas de prensa, comunicados, vallas. paneles
○ Planes de futuro. Plan director de instalaciones	Página web, paneles obras e

## 2.- INFORMACION ASCENDENTE (ESCUCHAR)

Temas / acciones	Canales y medios
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expectativas</li> <li>○ Hoja de quejas SAIP, sugerencias</li> <li>○ Hoja de quejas SAIP, encuesta mejora</li> <li>○ Hostelería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Buzón de ideas y sugerencias</li> <li>○ Percepción del trato</li> <li>○ Calidad percibida y acciones de mejora específica de la Consellería, sugerencias, reuniones con las asociaciones de pacientes</li> <li>○ Opinión al alta de los pacientes</li> </ul>

## LA COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna resulta fundamental porque de la actividad y actitud de los profesionales y trabajadores en general adscritos al departamento depende el nivel de cumplimiento de los objetivos del sistema sanitario público, que en su misión concreta, con base en la atención a la población, aspectos capitales como ganar en salud, mejorar la atención prestada y la sostenibilidad y eficiencia.

Además de los requisitos previos señalados con carácter general en la introducción, en la comunicación interna deben añadirse necesariamente:

- Establecimiento de un clima de confianza
- Los cuadros intermedios como gestores de la comunicación.
- Conocimiento, aceptación e implicación de todos/as

Todos deben conocer la estructura, organización y funcionamiento del sistema sanitario y específicamente del Departamento, y saber y asumir que forman parte de un proyecto común y que en sus manos (en las de cada uno de los trabajadores) está el éxito del mismo con clara repercusión en la salud de la población adscrita.

Las acciones básicas a desarrollar en torno a la comunicación interna, pueden concretarse en las siguientes:

- Impulso de una imagen y cultura corporativa (institucional).
- Coordinación y actualización de la intranet.
- Elaboración de circulares y avisos internos. Mantenimiento de los canales internos de comunicación.

- Mantener la interlocución fluida en los proyectos y programas que se proponen desde los servicios centrales de la Consellería de Sanitat y sus Direcciones Generales.
- Establecimiento y mantenimiento de herramientas de comunicación que respondan a las necesidades de los/as profesionales.
- Búsqueda de acciones que mejoren la comunicación transversal y vertical en la organización.
- Apoyo en aspectos logísticos de/a la Dirección sobre iniciativas que procuren una mejoría en los canales de información establecidos.

Con la base de los requisitos previos y las acciones a desarrollar pueden establecerse diversos canales de comunicación interna, que sin carácter de exclusividad pueden ser ampliados y/o modificados en la consecución del mejor funcionamiento posible. Canales de comunicación básicos:

- Portal Intranet
- Tablones de anuncios
- Buzón de sugerencias interno
- Correo electrónico
- Comunicados internos: generales, a jefes de servicio, jefes de sección, supervisoras y demás mandos intermedios.
- Boletín informativo del Departamento. Interno o mixto.
- Utilización de reuniones de servicio y/o unidades para desarrollar acciones de comunicación interna. Comunicación intra-servicio

## 1.-INFORMACIÓN DESCENDENTE (DECIR)

Temas / acciones	Personal
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de acogida laboral a nuevos trabajadores</li> <li>○ Coordinación Atención Primaria-Atención Especializada</li> <li>○ Protocolos y vías clínicas</li> <li>○ Hacer vivir el tablón de anuncios</li> <li>○ Información sobre actividad (Benchmarking)</li> <li>○ Comunicación con la Junta de</li> </ul>	<p>Canales y medios</p> <hr/> <p>Entrevista personal, reunión colectiva, manual de acogida Grupos de trabajo, sesiones técnicas, charlas divulgativas Intranet, grupos de trabajo, sesiones técnicas Presencia de tablones de anuncios, actualización del contenido Tablones, carteles, paneles, circulares a mandos intermedios, e-mail general Reuniones específicas y regladas</p>

Intranet,  
comunicación a mandos intermedios,

- Comunicación de proyectos de mejora
  - Información sobre absentismo
  - Acuerdos de las Comisiones y Comités departamentales
- reuniones  
Reuniones, comunicación a mandos intermedios.  
Intranet, comunicación intra e interservicios

## 2.- INFORMACION ASCENDENTE (ESCUCHAR)

Temas / acciones

Canales y medios

- 
- Clima laboral Encuestas validadas
  - Necesidades de formación Encuestas validadas, entrevistas
  - Propuestas de mejora de servicios Grupos de trabajo
  - Necesidades de equipamiento y Consulta estructurada materiales