



# POLÍTICA DE COMUNICACIONES

DEL HOSPITAL DE QUILPUÉ

---

**2018 - 2022**

Unidad de Comunicaciones  
Hospital de Quilpué

## ÍNDICE

---

- I. Presentación.
- II. Comunicación en la organización. Contexto y definiciones.
- III. Objetivos de la Política de Comunicaciones.
- IV. Principios de la Política de Comunicaciones.
- V. Actores, derechos y responsabilidades.
- VI. Funciones de la Unidad de Comunicaciones.
- VII. Gestión de la Comunicación Interna
- VIII. Gestión de la Comunicación Externa.
- IX. Gestión de las Comunicaciones ante eventos adversos.

## PRESENTACIÓN

---

El Hospital de Quilpué es un Hospital Público de Alta Complejidad, perteneciente a la Red Asistencial del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, que atiende a una población usuaria que alcanza los 340 mil habitantes, pertenecientes a la Provincia de Marga Marga.

De manera progresiva, el cumplimiento de los objetivos estratégicos del establecimiento, ha sido influido por los cambios en los modelos comunicacionales que afectan de manera transversal a la sociedad y a sus organizaciones, especialmente a aquellas que generan acciones de alto interés público, de tal manera que la institución enfrenta escenarios cada vez más complejos e impredecibles.

La irrupción de las Redes Sociales, que genera mayor democratización en el acceso a la información; la generación de contenidos, a partir no sólo de la construcción de los medios de comunicación tradicionales, sino que a partir de la construcción de la propia comunidad como beneficiaria y crítica del sistema; la hiperconectividad e instantaneidad de la información; la fragmentación de las audiencias, son elementos presentes en el escenario comunicacional que enfrentan a diario las organizaciones y que hace que sea imprescindible la planificación de sus comunicaciones.

La comunicación organizacional es, en definitiva, el riel por donde transita el Plan Estratégico de la organización y por lo tanto requiere ser planificada, de tal manera de coordinar a los públicos internos y externos que se interrelacionan en el contexto de la institución, favoreciendo con ello el logro de los objetivos organizacionales.

La siguiente Política de Comunicaciones del Hospital de Quilpué toma como base los lineamientos comunicacionales definidos por el Ministerio de Salud y el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota que reconoce el rol informativo, educativo, de contexto y estratégico de la gestión de las comunicaciones de cada uno de los dispositivos que componen la red asistencial.

A su vez, incorpora como uno de sus principales pilares, la construcción conjunta de sentido con miembros de la comunidad interna y externa, de tal manera de que la comunicación no sea sólo unidireccional, sino que el objetivo sea construir un relato social colectivo. De esta manera, se propende a que las estrategias y acciones tengan aliados internos y externos que compartan los objetivos organizacionales para el cumplimiento de los mismos.

Así también la Política de Comunicaciones define las principales audiencias o públicos de interés; los actores internos y sus roles; los canales de comunicación que dispondrá la organización; ordena las actuaciones comunicativas internas y

externas; establece un Plan Específico en situaciones de crisis comunicativa, en definitiva, genera un ecosistema comunicacional favorable al logro de los objetivos de la organización.

Por su naturaleza contextual y flexible, la Política de Comunicaciones del Hospital de Quilpué está sujeta a evaluación y a un sistema de cambio permanente, acorde al Plan Estratégico de la organización, por lo que es un instrumento que permite la planificación presente y futura de estrategias y acciones.

En este sentido, la presente Política de Comunicaciones fue elaborada como documento directriz para la planificación de la gestión de las comunicaciones durante los años 2018 – 2022, período en que el Hospital de Quilpué enfrentará un proceso de revisión, reflexión y cambio hacia una organización renovada de cara al funcionamiento del Nuevo Hospital Provincial de Marga Marga.

## **COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN. CONTEXTO Y DEFINICIONES**

---

Para la Política de Comunicaciones del Hospital de Quilpué se concibe a la comunicación en su dimensión vinculante, es decir, más allá de su poder de transmisión de información, implica pensarla en sentido vinculante y su capacidad de conexión con otros.

Tomando la definición de la Política de Comunicaciones del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, la comunicación más que un flujo de datos, la definimos como la construcción colectiva y transversal de significados, que dan un sentido al mensaje, cualquiera sea su formato, oral, escrito, audiovisual, por lo tanto, el proceso comunicacional debiera ser la creación transversal y colaborativa de significados compartidos, a través de ideas símbolos y signos con los públicos o audiencias, a través de las herramientas institucionales disponibles.

La manera en que comunica una organización aporta a la identidad de la misma. Así también aporta a la imagen que los distintos públicos poseen de dicha organización.

En este sentido esta Política de Comunicaciones reconoce que la construcción de la imagen de una institución está asociada a la recepción y cómo la decodifican los públicos. Según Eugenio Tironi y Ascanio Cavallo en Comunicación Estratégica, “una organización nunca puede sentirse dueña de su imagen, no puede aspirar a tener un total control sobre ella, pues la imagen evoluciona en las mentes de las personas con relativa autonomía de la entidad que la proyecta. Cada individuo fabrica su propia imagen a partir de la información que recibe, a raíz de sus propias vivencias, experiencias y entornos”.

No obstante la organización sí tiene control de su identidad que es la manera en que se ve a sí misma. Se forma de manera gradual en la mente de las personas que forman la organización, está presente en su historia, prácticas, hábitos y costumbres, estilos de funcionamiento, líderes formales e informales, vestimenta, proyectos, sueños y metas. Es lo que se conoce como cultura organizacional.

### **Definición de Comunicación Estratégica.**

Se entiende por comunicación estratégica “un proceso participativo que tiene como objetivo convertir el vínculo de la organización con su entorno cultural, social y político, en una relación armoniosa y positiva para sus intereses y objetivos” (Tironi y Cavallo, 2017).

Esta construcción conceptual de la comunicación involucra necesariamente el compromiso de todo el componente humano de la organización desde los equipos directivos, las jefaturas, los funcionarios y los comunicadores.

Implica además concebir la comunicación, como un eje que atraviesa de manera transversal toda la planificación de la organización, por lo tanto no puede ser sólo la difusión de lo realizado, sino que el factor comunicacional debe ayudar a construir los proyectos y las planificaciones, desde la construcción del relato, el poner en común con otros, hasta la educación y la difusión.

Para ello, los equipos directivos, las jefaturas y líderes de equipos deben comprometerse fuertemente en incorporar el componente comunicacional a sus planificaciones y acciones, como elementos claves en la responsabilidad de sus cargos.

### **La Comunicación estratégica para el Ministerio de Salud y Rol de los hospitales en la Política de comunicación del SSVQ.**

Para el Ministerio de Salud, la Red Asistencial Pública de Salud, conformada por hospitales y dispositivos de Atención Primaria, debe ser considerada como una sola institución, enfocada en los pacientes, usuarios y comunidades de interés (en la que se incluyen la comunidad de funcionarios), en pro del relato de un modelo de salud con enfoque de derechos y centrado en las personas.

En la Política de Comunicaciones del SSVQ, “cada establecimiento hospitalario debe colaborar y aportar en la ejecución de dicha Política, en forma coordinada y consensuada con el gestor de red, fortaleciendo la imagen de una sola institución, enfocada en los pacientes y usuarios, realzando los avances y logros en materia de salud pública, así como también gestionando espacios de orientación y educación en los ámbitos de la salud pública”.

A su vez esta Política define que los hospitales de la red, que poseen características particulares y capacidades propias de gestión, deben brindar importancia estratégica a la gestión de la comunicación interna y externa “practicando transparencia y responsabilidad respecto de la información que difunde y entendiendo su importancia para el fortalecimiento de la imagen de la institución entre sus distintos públicos”.

## **OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES**

---

### **OBJETIVO GENERAL**

Proporcionar las directrices fundamentales para diseñar, planificar y gestionar las comunicaciones del Hospital de Quilpué con los públicos internos y externos del establecimiento, de manera participativa y en concordancia al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Definir los objetivos y principales componentes de la gestión de comunicaciones internas y externas del Hospital de Quilpué, que permitan direccionar la confección de los planes anuales del establecimiento en materia comunicacional.
- Definir el alcance estratégico de las comunicaciones de tal manera de propender a la adhesión de los equipos de trabajo a los principios estratégicos del establecimiento, así como a la incorporación de las comunicaciones a los planes y estrategias diseñados por el Hospital.
- Establecer los canales y condiciones que faciliten el flujo de mensajes entre los miembros de la organización y entre la organización y sus públicos de interés.
- Identificar a los actores que participan en la gestión de las comunicaciones del Hospital de Quilpué y sus responsabilidades.
- Direccionar la construcción de un relato óptimo y eficaz en momentos de crisis comunicacionales, para contribuir a la gobernabilidad del sector y del propio establecimiento a través de estrategias previamente coordinadas.

## **PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES**

---

El Hospital de Quilpué es una institución pública de salud, perteneciente a la red de hospitales del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, el cual definió su Misión y Visión institucional en su Plan Estratégico 2017 – 2022.

En este contexto, la presente Política de Comunicaciones colabora con el cumplimiento de los objetivos definidos en dicho Plan Estratégico, el cual concibe a la comunicación como un eje transversal que afecta el funcionamiento de toda la organización.

- **La Misión** del Hospital de Quilpué es ser una “Institución pública de alta complejidad, perteneciente a la provincia de Marga Marga, que contribuye a la recuperación, rehabilitación y sustentabilidad de la salud, entregando una atención segura con un carácter asistencial docente, en el marco de un trabajo en red, con funcionarios comprometidos con la satisfacción usuaria y que promueven la participación ciudadana.”
- **La Visión** del hospital es “ser un establecimiento de salud resolutivo, confiable, reconocido por la comunidad por entregar una atención de excelencia en lo técnico y en lo humano”.

De acuerdo a la Planificación Estratégica del Hospital de Quilpué “la institución hospitalaria obtiene sus resultados con la participación integral del recurso humano y la interacción entre ellos y la comunidad, por tanto, es necesario fortalecer los sistemas de comunicación y participación existentes y propiciar nuevas prácticas que permitan la difusión del quehacer hospitalario dentro y fuera del establecimiento, canalizando los aportes de los funcionarios y de la comunidad organizada para lograr una comunicación fluida, oportuna, respetuosa y veraz”.

Así también, el Plan Estratégico establece que la Política de Comunicaciones del Hospital atraviesa de manera transversal toda la planificación de la organización, por lo tanto, no puede ser sólo la difusión de lo realizado, sino que debe ayudar a construir los proyectos y las planificaciones de los equipos de trabajo del establecimiento.

En este contexto, **la Política de Comunicaciones del Hospital de Quilpué se basa en principios que guían las acciones en materia comunicacional** entre los miembros que componen la organización y en la construcción de las comunicaciones institucionales, principios que se detallan a continuación:

## **Las comunicaciones del Hospital de Quilpué:**

- Fortalecen la percepción ciudadana sobre el funcionamiento del establecimiento y de la salud pública.
- Destacan las fortalezas del sector, la red y el establecimiento, educa sobre su funcionamiento y difunde las acciones de reforzamiento que se realizarán.
- Contribuyen a la construcción conjunta de un relato que pone en el centro de todo accionar a las personas y que promueve el acceso a una salud digna y de calidad.
- Promueven la participación social y proyecta la imagen de una organización en terreno, conectada con su comunidad.
- Incorpora en la construcción de los mensajes a la comunidad funcionaria a la que concibe como un motor de cambio y un participante activo en la consecución de los objetivos de la organización.
- Son planificadas, formales, sistemáticas y se encuentran en constante evaluación para generar la mejora continua de los procesos comunicacionales.
- Proporcionan información útil a los equipos internos del hospital sobre el quehacer del establecimiento y el desarrollo de la gestión institucional.
- Están alineadas a las comunicaciones del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota y del Ministerio de Salud.

## **ACTORES, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES**

---

### **Todos los funcionarios:**

- Es responsabilidad de todos quienes trabajan en el Hospital de Quilpué resguardar la reputación institucional y cuidar que las iniciativas comunicacionales en las que intervengan sean acordes a los objetivos institucionales.
- Los funcionarios del Hospital de Quilpué no pueden entregar a terceros información sensible, que pueda afectar el quehacer institucional sin la autorización que corresponda. En este sentido, todos los requerimientos de prensa serán siempre derivados a la Unidad de Comunicaciones del Hospital, la cual será responsable de coordinar una respuesta bajo estas directrices comunicacionales, con las vocerías correspondientes.
- Todos los funcionarios del Hospital de Quilpué tienen derecho al acceso a la información relevante y transversal del quehacer del establecimiento, a través de canales formales, sistemáticos y reconocidos por la comunidad funcionaria. Así también utilizarán estos canales formales para proporcionar información ascendente que permita a jefaturas y equipo directivo retroalimentar los procesos de comunicación en torno a los objetivos de la organización.

### **Director/a y Equipo Directivo:**

Sin comunicación no puede haber organización porque no hay posibilidad que el grupo, el colectivo influya en el comportamiento del individuo. En este sentido el Director y el Equipo Directivo es el primer eslabón en la cadena comunicacional de la organización, cuyos integrantes deben favorecer el proceso de la comunicación al interior de la organización.

Desde el punto de vista organizacional el nivel directivo:

- Favorece la comunicación al interior de la comunidad funcionaria, estableciendo canales formales de comunicación y posibilitando la retroalimentación de los funcionarios en este proceso, involucrando a las jefaturas.
- Favorece la participación de los integrantes de la organización, los empodera de los valores organizacionales, construyendo de esta manera un sentido de compromiso y pertenencia, generando confianza en cuanto a su gestión.

- Ejerce las funciones de vocería de la institución, de acuerdo a las directrices comunicacionales y la coordinación con la Unidad de Comunicaciones del Hospital y del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

Son voceros oficiales del Hospital de Quilpué:

- El Director/a del Hospital.
- El Subdirector Médico.
- El Jefe de turno de la Unidad de Emergencia (en horario inhábil).

**Jefaturas y líderes de los equipos de trabajo:**

- Las jefaturas del Hospital de Quilpué deben mantener canales formales de comunicación con sus funcionarios, de manera sistemática, privilegiando el contacto directo, los mensajes claros y oportunos, convirtiéndose en los intermediarios legítimos entre el nivel directivo y el resto de los funcionarios.
- El contenido de sus comunicaciones no sólo debe circunscribirse a elementos propios del buen funcionamiento de la unidad o del servicio específico, sino a las informaciones y contenidos transversales de la institución que afectan el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Las jefaturas y líderes de los equipos de trabajo tienen la responsabilidad de generar o incentivar la creación de contenidos a difundir, a través del apoyo de la Unidad de Comunicaciones y de los canales institucionales con los que cuenta la organización.

## **FUNCIONES DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES**

---

La Unidad de Comunicaciones del Hospital de Quilpué recibe sus directrices desde la Dirección del establecimiento y la Subdirección Gestión del Usuario y Participación. Así también es integrante del equipo comunicacional del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, de tal manera de generar un trabajo coordinado y coherente con los lineamientos ministeriales y gubernamentales.

**El Objetivo de la unidad de Comunicaciones es fortalecer, a través de la gestión de las comunicaciones, el vínculo del Hospital de Quilpué con su entorno social y comunitario, logrando una relación armoniosa y positiva para sus intereses con los públicos con los que interactúa (pacientes, usuarios, funcionarios y comunidades de interés).**

**Sus principales funciones por área de acción son:**

### **Área de fortalecimiento institucional y comunicación interna:**

- Asesorar en materia comunicacional al nivel directivo de la institución para que incorpore criterios comunicacionales en la toma de sus decisiones, tanto en la gestión de comunicaciones interna como externa.
- Incorporar el componente comunicacional a los proyectos, estrategias y planificaciones que surjan en el Hospital de Quilpué como un elemento transversal al quehacer del establecimiento.
- Favorecer y colaborar con la comunicación de los objetivos estratégicos del Hospital de Quilpué a los distintos públicos del establecimiento.
- Crear y administrar los medios impresos, audiovisuales y digitales internos orientados a fortalecer las comunicaciones internas del Hospital de Quilpué que permita contribuir al logro de los objetivos de la organización.
- Coordinar la relación institucional con áreas de comunicaciones de otras entidades públicas y privadas.
- Fomentar y coordinar la vinculación con instituciones públicas y privadas de interés del hospital para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

- Desarrollar la producción de eventos y/o ceremonias del Hospital de Quilpué, resguardar el protocolo institucional y el uso de la imagen corporativa.

#### **Área de Comunicación externa:**

- Mantener la interlocución del Hospital de Quilpué con los medios de comunicación requirentes, asegurando la emisión de una respuesta oportuna, ya sea institucional o mediante vocería oficial.
- Desarrollar un plan de medios de comunicación y productos comunicacionales, de distinto formato, que permita posicionar los resultados y logros de la gestión del Hospital de Quilpué y de sus equipos de trabajo.
- Crear y administrar las cuentas de Redes Sociales del Hospital de Quilpué, contribuyendo a generar canales de comunicación y participación con la comunidad de usuarios.
- Lograr la contención de conflictos, a través de la gestión de las comunicaciones en situaciones adversas, para contribuir a la gobernabilidad del sector.
- Difundir los objetivos de Gobierno en materias de Salud Pública a nuestra comunidad de usuarios y comunidades de interés.
- Favorecer la imagen del Hospital en terreno a través de actividades organizadas junto a la Unidad de Participación Social, fortaleciendo la imagen de Hospital Provincial.

#### **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

---

La implementación de la Política de Comunicaciones busca mejorar el conocimiento sobre la organización por parte de los funcionarios/as, pretendiendo generar una mayor colaboración, compromiso y motivación de todos los integrantes.

El logro de un adecuado nivel de comunicación organizacional requiere jefaturas que ejerzan la responsabilidad de mantener una adecuada y fluida transferencia de

información hacia sus equipos de funcionarios, especialmente respecto a los objetivos transversales de la organización y las directrices que sean fijadas por el Hospital.

Así también requiere de equipos de trabajos interesados en mantenerse informados y en generar contenidos que aporten a la retroalimentación del proceso de comunicación.

Las comunicaciones internas del Hospital de Quilpué deben responder a los principios declarados en esta Política de Comunicaciones, enfatizando en este nivel de gestión, las comunicaciones transparentes, oportunas y formales.

### **Objetivos de Comunicación Interna**

- Disponer de canales formales y permanentes de información, en específico a equipos de trabajo, así como canales diseñados para todos los funcionarios, sobre temáticas relevantes de la organización, que garanticen los flujos bidireccionales de la comunicación y permita reducir la incertidumbre frente a las acciones que se lleven adelante.
- Asegurar el debido conocimiento de los objetivos estratégicos institucionales, así como también de las políticas que se implementen en la red y a nivel central en materia de Salud, de tal manera de fortalecer los equipos internos y la cultura de colaboración, permitiendo que el trabajo individual y colectivo sea acorde a las metas organizacionales.
- Propender a la participación cualitativa de la comunidad funcionaria en el nivel estratégico de la gestión de las comunicaciones internas.

### **Punto de Partida: Diagnóstico de Comunicación.**

El Diagnóstico de Comunicación Interna del Hospital de Quilpué es el punto de partida hacia la planificación y la formulación de estrategias y acciones que permitieran mejorar la gestión de las comunicaciones al interior de la organización.

“El Diagnóstico es una instancia de reconocimiento y aprendizaje en la que vamos leyendo la situación de nuestra organización en relación con las acciones que llevamos adelante todos los días y con el entorno con el que nos relacionamos”, definición del Manual de Comunicación para Organizaciones Sociales de la ONG Comunia.

Se trata de un proceso colectivo de reflexión que permitirá convertirse en la base de la planificación de las comunicaciones al interior del Hospital de Quilpué,

entendiendo a la comunicación como un espacio de diálogo, participación y articulación, más que la sola transmisión de información.

El Diagnóstico de Comunicación se realizará cada dos años y el insumo servirá para actualizar la Política de Comunicaciones en relación a la gestión de comunicaciones internas.

### **Canales de Comunicación Interna**

Los canales de comunicación interna serán siempre formales, permanentes y flexibles diseñados en relación a las distintas audiencias internas.

Son canales de comunicación del Hospital de Quilpué:

- Consejos Técnicos y Consejos Técnicos Ampliados.
- Reuniones de equipos de trabajo con jefaturas.
- Correos electrónicos, individuales, grupales y masivos.
- Carteleras o Diarios Murales.
- Boletín Informativo Interno.
- Página web institucional.
- Redes sociales institucionales.
- Pantallas de TV.

### **Estilo de Comunicación**

Las comunicaciones del Hospital de Quilpué son:

- Ascendentes, descendentes y horizontales.
- Promueven la integración y la participación de la comunidad funcionaria.
- Son coherentes, entre lo que se dice y lo que se hace.
- Son empáticas, entendiendo necesidades y requerimiento de los interlocutores.
- Son respetuosas.

## **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA**

---

La comunicación externa se define como el conjunto de estrategias y actividades de comunicación destinadas a los públicos externos de la organización, tanto a la comunidad en su totalidad, directamente o a través de los medios de comunicación, como a los públicos externos específicos que interactúan con la organización como autoridades, sociedad civil organizada, proveedores y otras organizaciones.

La presente Política de Comunicaciones, en materia de comunicación externa, aborda los objetivos que deben estar presentes en la gestión de comunicación externa, las principales audiencias, los canales de comunicación, la relación del Hospital con los Medios de Comunicación, características de la vocería institucional y finaliza con un manual de gestión de comunicaciones ante eventos adversos.

### **Objetivos de la Comunicación externa**

Fortalecer la percepción ciudadana sobre el funcionamiento del establecimiento como un establecimiento líder en la entrega de una atención de Calidad en lo técnico y en lo humano.

Destacar las fortalezas del sector, la red y el establecimiento, educar sobre su funcionamiento y difundir las constantes acciones de reforzamiento de los procesos de atención.

Contribuir a la construcción conjunta de un relato que pone en el centro de todo accionar a las personas y que promueve el acceso a una salud digna y de calidad.

Promover la participación social y proyectar la imagen de una organización en terreno, conectada con su comunidad.

### **Audiencias**

- **Comunidad:** Es la comunidad usuaria, compuesta por usuarios, pacientes y sus familias, los principales receptores de las comunicación externa del

Hospital de Quilpué, hacia quien están dirigidas las acciones de la organización.

- **Sociedad organizada:** Conjunto de organizaciones de la comunidad que sean colaboradoras con el accionar del establecimiento, como el Consejo Consultivo de Usuarios, las organizaciones de voluntariado, así como aquellas organizaciones que interactúan con el Hospital velando por sus intereses.
- **Autoridades, instituciones públicas:** Los órganos de Gobierno con los que el Hospital de Quilpué mantiene una relación estratégica o bien debe mantener una comunicación fluida, relevante para el quehacer organizacional.
- **La Red Asistencial:** Todos los dispositivos de salud que componen la Red Asistencial Pública, especialmente la red asistencial del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, y de la Comisión Técnica Territorial de Salud (COTTESA) de la Provincia de Marga Marga.
- **Academia, entidades de similar rol:** Universidades, casas de estudios, colegios gremiales, otros dispositivos de Salud, del área pública o privada.

## **Relación con los Medios de Comunicación**

Los medios de comunicación son agentes de alta relevancia para informar a la comunidad el quehacer de la organización. La relación del Hospital de Quilpué con los medios de comunicación es siempre formal. Eso se refiere a que los requerimientos de los medios de comunicación son derivados siempre a la Unidad de Comunicaciones, la que velará por coordinar una respuesta adecuada y oportuna.

La Política de Comunicaciones define los términos que caracterizan la relación de la organización con los medios de comunicación:

- Los medios de comunicación necesitan información entregada a tiempo (de acuerdo a plazos de cierre acordados con la Unidad de Comunicaciones), actualizada y transparente, que incluya declaraciones de los voceros con posiciones oficiales.
- Es importante diferenciar la información de acuerdo a las características de los medios de comunicación.
- Es necesario mantener la comunicación regular con los medios de comunicación y no únicamente cuando se les necesita.

- Es importante identificar a un grupo de profesionales de la salud dispuestos a hablar con la audiencia a través de los distintos medios de comunicación.

## Vocería

La vocería oficial y principal de los temas de carácter institucional, con impacto en el quehacer del Hospital de Quilpué con sus audiencias le corresponde al **Director del Hospital de Quilpué**, en su calidad de jefe superior de la institución.

De acuerdo a la normativa ministerial, quien desarrolla el rol de vocero en conjunto con el Director del Hospital es el **Subdirector Médico**, mientras que en horario inhábil ejerce este rol el **Jefe de turno de la Unidad de Emergencia**.

Principales características de las vocerías:

- Documentarse y analizar con la Unidad de Comunicaciones los mensajes que se transmitirán.
- Expresarse de manera clara y pausada. Evitar términos técnicos innecesarios.
- Mostrar empatía, controlando las emociones.
- Tener claro que hacer frente a escenarios complejos es parte de su trabajo.

## Canales de Comunicación Externa

- Declaraciones de los voceros oficiales del Hospital de Quilpué.
- Declaraciones de funcionarios que hayan sido delegados para materializar una entrevista, nota de prensa o cualquier actividad pública en la que actúen como expositores en su calidad de funcionarios del Hospital de Quilpué.
- Comunicados y declaraciones de prensa.
- Notas periodísticas de gestión institucional en todos los formatos.
- Página web institucional.

- Cuentas oficiales de Redes Sociales.
- Boletín Informativo “Aquí Hospital”
- Cuenta Pública Anual de gestión.
- Diálogos ciudadanos y conversatorios con la comunidad.
- Ferias de salud y stand informativos.
- Folletería informativa y educativa.
- Mensajería institucional a través de Whatsapp.

### **Estilo de Comunicación**

Las comunicaciones externas del Hospital de Quilpué son:

- Transparentes, sistemáticas y oportunas.
- Promueven la integración y la participación de la comunidad usuaria.
- Son empáticas, entendiendo necesidades y requerimiento de los interlocutores.
- Son positivas. Destacan las fortalezas del sector, la red y el establecimiento, educa sobre su funcionamiento y difunde las acciones de reforzamiento que se realizarán.
- Cordiales, explicativas, pedagógicas y utilizan un lenguaje simple y cercano.

## **GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ANTE EVENTOS ADVERSOS**

---

Junto con comunicar y dar a conocer su quehacer, adelantos y avances en la Atención de Salud de sus pacientes y usuarios, es necesario estar preparados para enfrentar adecuadamente, desde el punto de vista comunicacional, cualquier situación adversa en la atención de los y las pacientes, que tenga repercusión para las personas y a la vez genere un impacto negativo en la opinión pública.

Lo anterior, tomando en cuenta que existe responsabilidad de la institución de informar de los acontecimientos que provoquen un impacto negativo de forma seria, con los análisis correspondientes y tomar las medidas reparadoras y preventivas necesarias ante un caso donde se vulnere un derecho de un usuario o se entregue una prestación que finalmente afecte la calidad de vida de una persona.

Las acciones de comunicación en el contexto de una situación adversa requieren de un protocolo de funcionamiento que se debe difundir en todo el cuerpo de profesionales implicados en estos escenarios, de tal manera de poder actuar de manera coordinada y atenuando los efectos negativos que tenga este tipo de situaciones para la institución.

El Hospital de Quilpué debe desarrollar e implementar un Manual de Gestión de las Comunicaciones que estandarice el procedimiento integral en el manejo comunicacional de situaciones negativas en la Atención de Salud de usuarios, que puedan o no tener un impacto mediático.

### **Objetivos Específicos del Manual de Comunicaciones ante situación adversa en la atención:**

- Identificar situaciones que generen un impacto negativo en la Atención de Salud de uno o más pacientes.
- Generar las estrategias y diseñar un plan de acción en cada una de las etapas de la Gestión de Comunicaciones ante una situación adversa: informativa – preventiva y de mitigación de daños – estrategia de comunicación – vocería – seguimiento.
- Identificar el Rol del o la encargada de Comunicaciones.
- Establecer el rol de las unidades intervinientes. Generar un flujograma de la gestión de la crisis en las diferentes etapas.
- Definir el rol y las características de la vocería y sus respuestas.