

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.  NIT. 824.000.785-2	SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARTICIPACION SOCIAL – DEBERES Y DERECHOS EN SALUD	Código SGC-310-IN-001 Versión 01 Descripción Informe Fecha 10-02-2021
Página 1 de 9		

INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital Local de Aguachica, tiene como empresa la implementación del plan de comunicaciones que permita fortalecer su imagen institucional, pero sobre todo como marco de referencia para optimizar los procesos de comunicación pública y los sistemas de información de modo que se inicie la transparencia de la gestión, el cumplimiento legal y las estrategias de promoción y divulgación de sus servicios y del proceso de calidad en salud a nivel institucional, además que establezca los fundamentos en el marco del proceso y sus metas, así como los contenidos para la obtención de resultados positivos de acuerdo a la caracterización de la institución.

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. Esta comunicación se realiza mediante las carteleras, revista, vallas publicitarias, volantes, cara a cara, plegables, redes sociales, programas de radio y televisión.

Es el fundamento para el despliegue de una plataforma estratégica participativa y efectiva, haciendo que la Empresa Social del Estado.

OBJETIVOS

GENERAL:

Afirmar una comunicación eficaz, oportuna, clara y coherente en ESE Hospital Local de Aguachica, que ayude al logro del plan Institucional y a las estrategias de la Institucional, fortaleciendo la imagen mediante los diferentes canales de comunicación.

ESPECÍFICOS

- Diseñar estrategias comunicativas que propendan por la eficacia y mejora de la comunicación, la cultura y la adherencia de los temas relacionados con los derechos y deberes de los usuarios y la comunicación entre los servidores de la Entidad y la comunidad.

	SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN	<table border="1"> <tr><td>Código</td><td>SGC-310-IN-001</td></tr> <tr><td>Versión</td><td>01</td></tr> <tr><td>Descripción</td><td>Informe</td></tr> <tr><td>Fecha</td><td>10-02-2021</td></tr> </table>	Código	SGC-310-IN-001	Versión	01	Descripción	Informe	Fecha	10-02-2021
Código	SGC-310-IN-001									
Versión	01									
Descripción	Informe									
Fecha	10-02-2021									
PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARTICIPACION SOCIAL – DEBERES Y DERECHOS EN SALUD	Página 2 de 9									

- Identificar diferentes mecanismos de divulgación y promoción, para dar a conocer a los usuarios, las familias y la comunidad, los derechos y deberes de los usuarios sus avances y mejora del hospital con respecto a la calidad de la atención en salud.
- Generar espacios de comunicación con una participación cara a cara en los usuarios de la institución.

CONCLUSIONES

El buen desarrollo del plan comunicaciones de la Institución, depende de la buena utilización de los principios de comunicación como son el receptor, emisor, código, mensaje y contexto.

Un factor importante es que, a través de los medios de comunicación, las carteleras y la intranet y las diferentes actuaciones realizadas en la institución, puedan permitirán difundir la información de los derechos y deberes de los usuarios en salud.

La Institución, busca la utilización de todos los medios y herramientas en el entorno de la E.S.E. Del grado de avance comunicacional que se desarrolle entre la Institución y sus integrantes, y la comunidad, depende el grado de confianza y credibilidad misional de la organización.

Anexos:

SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN

PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARTICIPACION SOCIAL – DEBERES Y DERECHOS EN SALUD

Código	SGC-310-IN-001
Versión	01
Descripción	Informe
Fecha	10-02-2021

Página 3 de 9

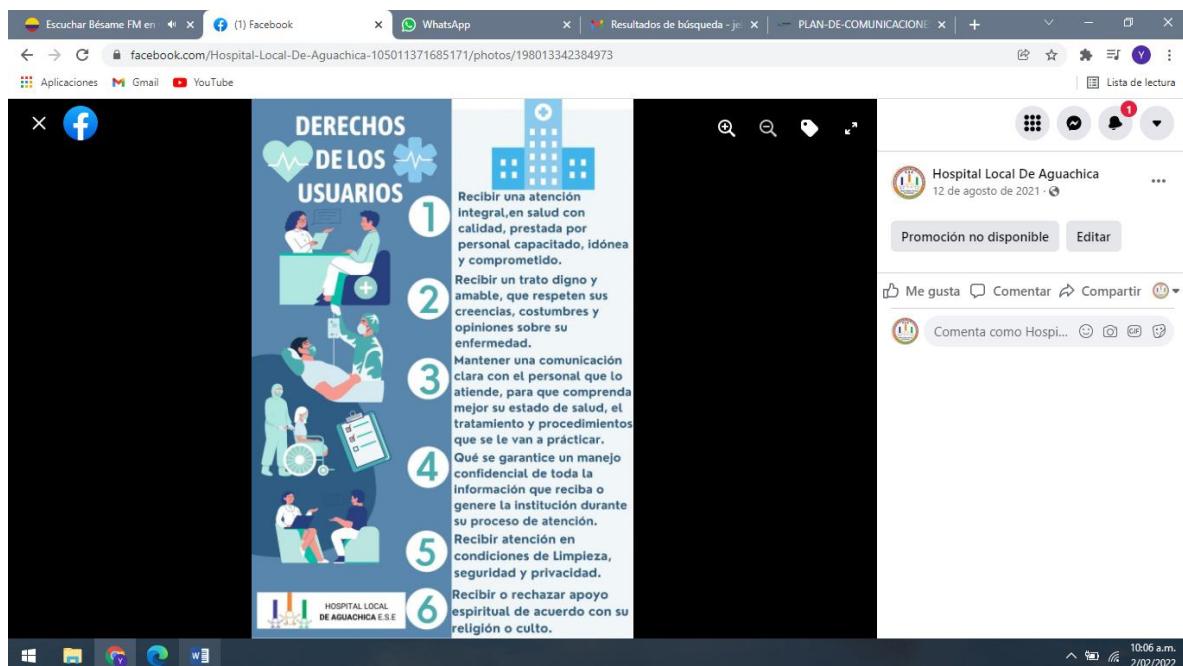


DEBERES DE LOS USUARIOS

- Propender el auto cuidado, el de su familia y su comunidad, cumplir con su tratamiento e instrucciones del personal médico .
- Respetar el personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Suministrar información clara y verá, sobre su estado de salud, identificación y tipo de afiliación de seguridad social.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Asistir oportunamente a las citas asignadas, y avisar 24 horas antes en caso de no poder asistir.
- Cuidar los bienes de la Institución y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos.
- Cancelar, cuando corresponda los pagos que se generan por su atención en salud.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir una atención integral, en salud con calidad, prestada por personal capacitado, idónea y comprometido.
- Recibir un trato digno y amable, que respeten sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.
- Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor su estado de salud, el tratamiento y procedimientos que se le van a practicar.
- Qué se garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.
- Recibir atención en condiciones de limpieza, seguridad y privacidad.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto.

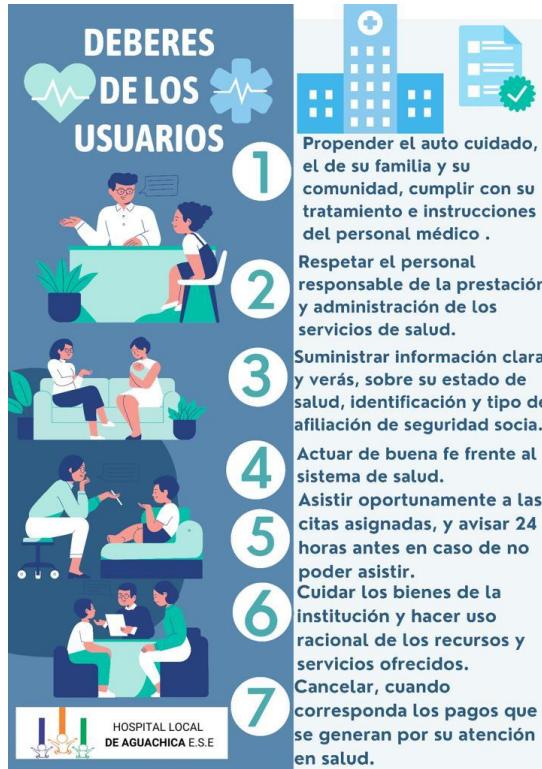


DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir una atención integral, en salud con calidad, prestada por personal capacitado, idónea y comprometido.
- Recibir un trato digno y amable, que respeten sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.
- Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor su estado de salud, el tratamiento y procedimientos que se le van a practicar.
- Qué se garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.
- Recibir atención en condiciones de limpieza, seguridad y privacidad.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto.

**PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN
PARTICIPACION SOCIAL – DEBERES Y
DERECHOS EN SALUD**

Página 4 de 9



	SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARTICIPACION SOCIAL – DEBERES Y DERECHOS EN SALUD	Código SGC-310-IN-001 Versión 01 Descripción Informe Fecha 10-02-2021
PLAN DE MEDIOS, PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.		Página 5 de 9

El Hospital Local de Aguachica debe estar vinculado a la sociedad y mantener informada a la ciudadanía de todas las actividades, socialización y campañas de participación social en salud, generando sensibilización, seguridad y confianza en la comunidad siendo portadores de toda la publicidad a todos nuestros usuarios.

OBJETIVO GENERAL

Cubrir y difundir con oportunidad, claridad y prontitud las actividades de participación social en salud la, a través de los medios de comunicación tradicionales y/o alternativos, además de hacer uso de las redes sociales como Facebook e Instagram para mantener informada a los usuarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diseñar piezas digitales, volantes, afiches, pendones, para la socialización de la participación social en salud.
2. Crear cuñas radiales y spot publicitario.
3. Revisar y manipular las cuentas en Facebook e Instagram.

Líneas de acción

	SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN	<table border="1"> <tr><td>Código</td><td>SGC-310-IN-001</td></tr> <tr><td>Versión</td><td>01</td></tr> <tr><td>Descripción</td><td>Informe</td></tr> <tr><td>Fecha</td><td>10-02-2021</td></tr> </table>	Código	SGC-310-IN-001	Versión	01	Descripción	Informe	Fecha	10-02-2021
Código	SGC-310-IN-001									
Versión	01									
Descripción	Informe									
Fecha	10-02-2021									
PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARTICIPACION SOCIAL – DEBERES Y DERECHOS EN SALUD	Página 6 de 9									

Campaña en medios

1. Diseñar y Producir un spot para radio, así como influir en la agenda de noticieros incluyendo noticias y entrevistas a los líderes encargados de la participación social en salud.
2. Difusión en medios impresos y digitales de todas las campañas sobre la participación social en salud
3. Publicar todas las actividades en participación social en salud, antes, durante y después del evento.

URL DE LA JORNADA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA ESE MAS CERCA DE TI: https://fb.watch/8u2_dFaQKn/

EVIDENCIAS PARTICIPACIÓN

Afiche de invitación

PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA.

MAS CERCA DE TI.



MIERCOLES 06 DE OCTUBRE

HORA:
9:00AM-12:00M.

LUGAR:
SALA DE ESPERA
CONSULTA
EXTERNA.

Se estará recepcionando peticiones,
 quejas, reclamos y sugerencias de la
 E.S.E.



Política de participación de salud. (Resolución 2063-2017)

Es la interacción de los ciudadanos en la toma de decisiones sobre el manejo de recursos, programas y actividades que involucran a la comunidad.

¿Qué es la Participación en Salud?

¡Recuerda... La participación en salud, también es un derecho!



HOSPITAL LOCAL
DE AGUACHICA E.S.E



Política de participación de salud. (Resolución 2063-2017)

¿Cómo hacer parte de los espacios de Participación Social en Salud?



- Servicio de atención a la comunidad (SAC)
- Sistema de atención a los usuarios (SIAU)
- Asociación de Usuarios
- Comité de Ética Hospitalaria
- Veedurías ciudadanas en salud.

HOSPITAL LOCAL
DE AGUACHICA E.S.E

¡Recuerda... La participación en salud, también es un derecho!

¿Cómo utilizar los buzones de sugerencias?

En nuestros centros de salud asistenciales, contamos con 3 buzones de sugerencias y uno en el área de urgencias, donde usted puede colocar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones (PQRSF), las cuales nos ayudan a mejorar nuestro servicio.

<https://www.hospitallocalaguachica.gov.co/rup/>



¡Recuerda... La participación en salud, también es un derecho!



HOSPITAL LOCAL
DE AGUACHICA E.S.E

Política de participación de salud. (Resolución 2063-2017)

¿Qué beneficios tiene para los ciudadanos la Política de Participación Social en Salud?



Permite que como ciudadanos, tengamos un instrumento legal para decidir nuestra participación en la toma de decisiones y ejercer control a los recursos y actores del sistema de salud.

HOSPITAL LOCAL
DE AGUACHICA E.S.E

¡Recuerda... La participación en salud, también es un derecho!

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.  NIT. 824.000.785-2	SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARTICIPACION SOCIAL – DEBERES Y DERECHOS EN SALUD	Código SGC-310-IN-001 Versión 01 Descripción Informe Fecha 10-02-2021
Página 9 de 9		



**CONTACTANOS PARA
BRINDARTE MAS
INFOPRMACIÓN**

Teléfono: 565 1845 Ext 1019-1020 (trabajo social)

Correo: gerencia@hospitallocaldeaguachica.gov.co

Página web: <http://www.hospitallocaldeaguachica.gov.co>

Facebook: [@Hospitallocaldeaguachica](https://www.facebook.com/@Hospitallocaldeaguachica)

facebook

Internet <http://www.hospitallocaldeaguachica.gov.co>

CREATED USING POWTOON

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Página 1 de 3	

INSCRIPCION Y REGISTRO DE EXPERIENCIA EXITOSA

FECHA DE INSCRIPCION	Noviembre 2021
MUNICIPIO	Aguachica
ENTIDAD QUE PRESENTA LA EXPERIENCIA	Hospital Local de Aguachica ESE
NOMBRE DE LA EXPERIENCIA	<p>Sensibilización en el uso del buzón de sugerencias y oficina de atención de usuario como mecanismo de participación social.</p> <p>Seguridad del paciente y humanización en salud</p>
POBLACION BENEFICIADA	Comunidad en general – asociación de usuarios
NUMERO DE PARTICIPANTES EN LA EXPERIENCIA	45 directas
DESCRIPCION DE LA EXPERIENCIA EXITOSA	<p>Por medio de dramatizado, charlas se sensibilizó y educo a la comunidad en la importancia de utilizar el buzón de sugerencias y la oficina del SIAU para la comunicación directa y pronta resolución de sus inquietudes, sugerencias y felicitaciones referente a la percepción de los servicios de salud.</p> <p>Se educo a la comunidad en las buenas prácticas de seguridad del paciente, bioseguridad y atención humanizada para nuestros pacientes y familiares</p>
LOGROS	<p>Sensibilización y promoción de los mecanismos de participación social en salud como son el buzón de sugerencias, la oficina de atención al usuario SIAU.</p> <p>Orientación a la comunidad en la utilización de medios para comunicarse directamente y de forma oportuna con la ESE.</p> <p>Seguridad durante la atención en salud.</p>
QUE PAPEL JUEGA LA COMUNIDAD EN LA EXPERIENCIA	Son los principales actores en la prestación de los servicios de salud.
APRENDIZAJE DE LA EXPERIENCIA	Articulación con las directivas de la ESE, asociación de usuarios y comunidad en general
SOPORTE DE EVIDENCIAS	Fotos, video

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.  NIT. 824.000.785-2	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código	SGC-310-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página 2 de 3	

**EVIDENCIAS EXPERIENCIA EXITOSA MECANISMO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y
JORNADA DE SEGURIDAD DEL APCIENTE Y HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE
SALUD**



SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Código	SGC-310-OFI
Versión	01
Descripción	Oficios
Fecha	10-02-2017

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Página 3 de 3

