


| | | | | |
|--|--|--|---------------|----------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código | SGC-310-IN-001 |
| | | | Versión | 01 |
| | PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARTICIPACION SOCIAL – DEBERES Y DERECHOS EN SALUD | | 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 | | 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

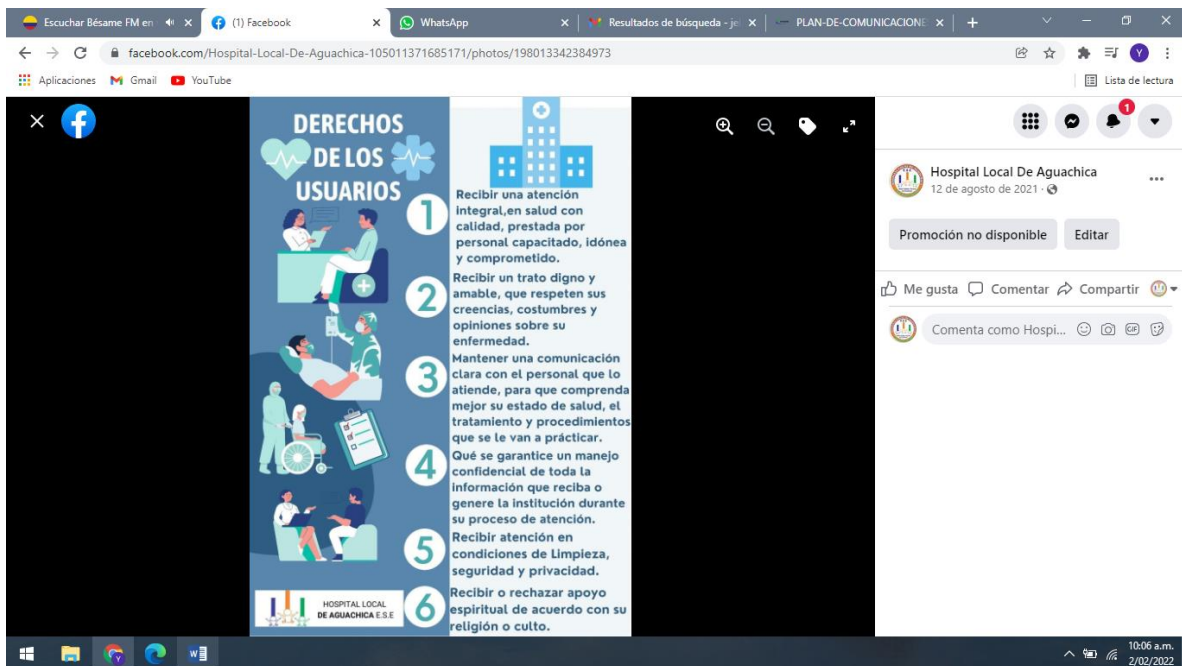
El buen desarrollo del plan comunicaciones de la Institución, depende de la buena utilización de los principios de comunicación como son el receptor, emisor, código, mensaje y contexto.


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:

| | | | | |
|---|--|--|--------------------------|----------------|
| <div>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</div> <div></div> <div>NIT. 824.000.785-2</div> | <div>SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN</div> | | Código | SGC-310-IN-001 |
| | | | Versión | 01 |
| | | | Descripción | Informe |
| | | | Fecha | 10-02-2021 |
| | <div>PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARTICIPACION SOCIAL – DEBERES Y DERECHOS EN SALUD</div> | | <div>Página 3 de 9</div> | |


| | | | | |
|--|--|--|--------------------------|----------------|
| <div><div>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</div><div></div><div>NIT. 824.000.785-2</div></div> | <div>SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN</div> | | Código | SGC-310-IN-001 |
| | | | Versión | 01 |
| | | | Descripción | Informe |
| | | | Fecha | 10-02-2021 |
| | <div>PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARTICIPACION SOCIAL – DEBERES Y DERECHOS EN SALUD</div> | | <div>Página 4 de 9</div> | |

DEBERES DE LOS USUARIOS

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

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Recibir una atención integral, en salud con calidad, prestada por personal capacitado, idónea y comprometido.
2. Recibir un trato digno y amable, que respeten sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.
3. 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.
4. Qué se garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.
5. Recibir atención en condiciones de limpieza, seguridad y privacidad.
6. Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto.

| | | | | |
|--|--|--|---------------|----------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN | | 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 5 de 9 | |

PLAN DE MEDIOS, PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.

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 | | 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

| | | | | |
|--|--|--|---------------|----------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN | | 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 7 de 9 | |

PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA.

MAS CERCA DE TI.




MIÉRCOLES 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.



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA




HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E



MAS CERCA DE TI.

CREATED USING POWTOON

| | | | | |
|--|--|--|---------------|----------------|
|  <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</p> <p>NIT. 824.000.785-2</p> | SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN | | Código | SGC-310-IN-001 |
| | | | Versión | 01 |
| | PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARTICIPACION SOCIAL – DEBERES Y DERECHOS EN SALUD | | Descripción | Informe |
| | | | Fecha | 10-02-2021 |
| | | | Página 8 de 9 | |

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



Es la intervención 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)

¿Como 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.

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



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.


¿ Como 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 ?




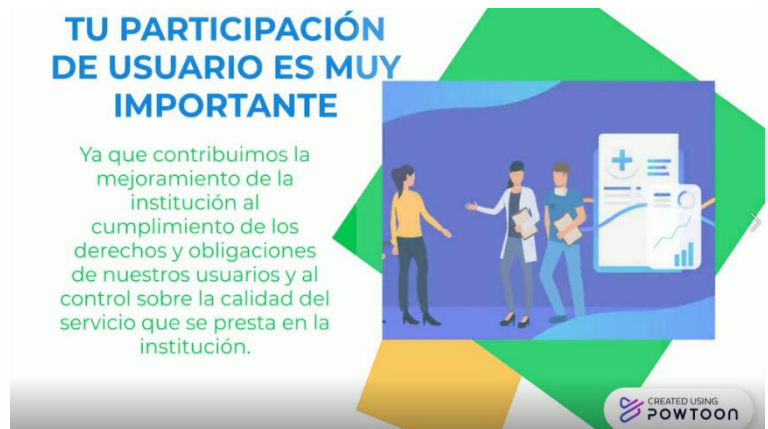
Permite que como ciudadanos, tengamos un instrumento legal para decidir nuestra participación en la toma de decisiones y ejercer control a los recursos y actores del sistema de salud.


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



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.


| | | | | |
|--|--|--|---------------|----------------|
|  <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</p> <p>NIT. 824.000.785-2</p> | SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN | | 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 9 de 9 | |



| | | | |
|--|---------------------------------------|---------------|-------------|
|  | 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 practicas 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 |

| | | | | |
|---|---------------------------------------|--|---------------|-------------|
| <div>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</div> <div></div> | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION | | Código | SGC-310-OFI |
| | | | Versión | 01 |
| | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | | Descripción | Oficios |
| | | | Fecha | 10-02-2017 |
| | | | Página 2 de 3 | |

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



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

