

PLAN DE COMUNICACIONES

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE
DIOS DE PAMPLONA



Introducción

La comunicación institucional es un eje estratégico fundamental para el fortalecimiento de la gestión pública, la transparencia, la confianza ciudadana y la humanización de los servicios de salud. En el contexto hospitalario, la comunicación no solo informa, sino que orienta, educa, previene, acompaña y construye relaciones sólidas entre la institución, los usuarios, el talento humano, los medios de comunicación y la comunidad en general.

El Hospital San Juan de Dios de Pamplona, en coherencia con su misión, visión y su compromiso con la calidad en la atención, reconoce la comunicación como una herramienta clave para visibilizar la gestión institucional, fortalecer la cultura organizacional, promover el autocuidado y la prevención en salud, y posicionar una imagen cercana, transparente y confiable ante la ciudadanía.

El presente **Plan de Comunicaciones** establece los lineamientos estratégicos, objetivos, públicos, canales, estrategias y actividades que orientan la gestión comunicacional del Hospital durante la vigencia correspondiente. Este plan busca articular las acciones de comunicación interna y externa, potenciar el uso de los canales digitales, fortalecer la vocería institucional y visibilizar de manera permanente la gestión del Gerente y del equipo directivo, como líderes del proceso de transformación institucional.

Así mismo, el Plan de Comunicaciones se concibe como un instrumento dinámico, complementario al Manual de Comunicaciones, al Manual de Imagen Visual, al Protocolo de Comunicación en Crisis y al protocolo de Vocería Institucional, garantizando coherencia, unidad de mensaje y sostenibilidad en el tiempo.

Marco Normativo



El presente Plan de Comunicaciones del Hospital San Juan de Dios de Pamplona se fundamenta en el marco normativo vigente en Colombia y en las disposiciones institucionales que regulan el ejercicio de la comunicación, el derecho a la información, la protección de datos personales, la transparencia y la prestación de los servicios de salud, garantizando el cumplimiento de los principios de legalidad, responsabilidad social, ética, confidencialidad y humanización de la atención.

Constitución Política de Colombia

Artículo 20: Garantiza la libertad de expresión, el derecho a informar y recibir información veraz e imparcial, y la responsabilidad social de los medios de comunicación.

Artículo 49: Reconoce la salud como un servicio público esencial y un derecho fundamental, lo que obliga a las instituciones de salud a informar de manera clara y oportuna a la población.

Artículo 74: Establece el derecho de acceso a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Ley 1751 de 2015 – Ley Estatutaria de Salud

Define la salud como un derecho fundamental autónomo e irrenunciable y establece el deber de las instituciones prestadoras de servicios de salud de brindar información clara, suficiente y oportuna a los usuarios, fortaleciendo la comunicación como herramienta para la garantía de derechos.

Ley 1438 de 2011

Fortalece el Sistema General de Seguridad Social en Salud y promueve la estrategia de Atención Primaria en Salud (APS), reconociendo la comunicación como un componente esencial para la promoción, prevención y participación comunitaria.

Ley 100 de 1993

Establece el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el deber de las instituciones de informar a los usuarios sobre sus derechos, deberes, servicios y procesos de atención.

Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales

Regula el tratamiento de datos personales y establece la obligación de proteger la información sensible de los usuarios, incluyendo imágenes, datos clínicos y cualquier información que permita su identificación.

Decreto 1377 de 2013

Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, estableciendo lineamientos para la autorización, recolección y uso de datos personales, aplicables a la gestión comunicacional del Hospital.

Ley 23 de 1981 – Normas en materia de ética médica



Establece el carácter confidencial de la información clínica y la obligación de preservar la privacidad y dignidad del paciente, aspecto fundamental en la comunicación institucional.

Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Regula el derecho de acceso a la información pública, promoviendo la transparencia activa y pasiva de las entidades públicas, incluyendo la publicación de información institucional a través de canales oficiales.

Resolución 13437 de 1991

Establece los derechos de los pacientes y refuerza la obligación de las instituciones de salud de garantizar información clara y comprensible sobre los servicios prestados.

Lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social

- Incluyen las directrices relacionadas con:
- Promoción y prevención en salud
- Educación para la salud
- Participación social
- Comunicación del riesgo en salud pública



Marco Normativo Institucional

Ordenanza 060 de 1995 – Asamblea Departamental

Mediante la cual el Hospital San Juan de Dios de Pamplona se transforma en Empresa Social del Estado (E.S.E.), estableciendo su naturaleza jurídica y régimen administrativo.

Estatutos y actos administrativos del Hospital

Definen la estructura organizacional, las funciones de la Gerencia, las subdirecciones y las dependencias, incluyendo el rol estratégico del área de Comunicaciones como apoyo transversal a la gestión institucional.

Manual de Comunicaciones del Hospital San Juan de Dios de Pamplona

Documento rector que establece los principios, lineamientos, políticas y directrices para la gestión de la comunicación interna y externa del Hospital.

Manual de Imagen Visual Institucional

Define los elementos gráficos, criterios y normas para el uso correcto de la identidad visual del Hospital en todos los medios y piezas comunicativas.

Protocolo de Comunicación en Crisis

Documento que regula las acciones, flujos de aprobación, voceros autorizados y mensajes institucionales durante situaciones que puedan afectar la reputación, seguridad o estabilidad del Hospital.

Protocolo de Vocería Institucional

Establece quiénes son los voceros autorizados del Hospital, sus responsabilidades, criterios de actuación y buenas prácticas en la relación con medios de comunicación y la comunidad.

Consentimiento Informado para el Uso de Imagen

Instrumento institucional que garantiza la autorización previa, libre e informada para la captura y difusión de imágenes de usuarios, funcionarios y terceros en piezas comunicativas.

Plan de Desarrollo Institucional y Plan Operativo Anual

Documentos que orientan las metas, estrategias y acciones del Hospital, a los cuales el Plan de Comunicaciones se articula como herramienta de apoyo estratégico.



Marco Conceptual

A continuación, se presentan los conceptos fundamentales que orientan la gestión de la comunicación institucional del Hospital San Juan de Dios de Pamplona:

Comunicación Institucional

Es el conjunto de procesos, estrategias y acciones planificadas mediante las cuales una institución gestiona la información, los mensajes y la relación con sus públicos internos y externos, con el fin de fortalecer su identidad, reputación, transparencia y confianza.

Comunicación en Salud

Proceso mediante el cual se transmite información clara, veraz y oportuna relacionada con la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, la atención y el autocuidado, contribuyendo a mejorar el bienestar de la población y la toma de decisiones informadas.

Comunicación Estratégica

Enfoque de la comunicación orientado al logro de objetivos institucionales, mediante la planificación, ejecución y evaluación de acciones coherentes con la misión, visión y planes estratégicos de la organización.

Comunicación Interna

Conjunto de acciones comunicativas dirigidas al talento humano del Hospital, orientadas a fortalecer la cultura organizacional, el sentido de pertenencia, la motivación, el trabajo en equipo y la apropiación de los valores institucionales.

Comunicación Externa

Acciones de comunicación dirigidas a usuarios, comunidad, medios de comunicación, aliados estratégicos y entes de control, con el fin de informar, educar, posicionar la imagen institucional y fortalecer la relación con la ciudadanía.

Imagen Institucional

Percepción que los públicos tienen del Hospital como resultado de su identidad visual, mensajes, comportamientos, servicios y experiencias, construida a partir de la coherencia entre lo que la institución es, dice y hace.

Identidad Visual

Conjunto de elementos gráficos que representan visualmente al Hospital, como el logotipo, colores institucionales, tipografías, estilos gráficos y lineamientos de uso, definidos en el Manual de Imagen Visual.

Reputación Institucional



Valor intangible que refleja el nivel de confianza, credibilidad y reconocimiento que la comunidad y los diferentes públicos otorgan al Hospital, construido a partir de su gestión, resultados, comportamiento ético y comunicación.

Vocería Institucional

Ejercicio autorizado mediante el cual determinadas personas, previamente designadas, representan al Hospital ante los medios de comunicación y la opinión pública, emitiendo mensajes oficiales y alineados con los intereses institucionales.

Comunicación en Crisis

Conjunto de acciones y protocolos diseñados para gestionar la información, los mensajes y la relación con los públicos durante situaciones que puedan afectar la reputación, la seguridad o la estabilidad institucional.

Comunicación para Promoción y Mantenimiento de la Salud

Estrategias comunicativas orientadas a fortalecer hábitos saludables, prevenir enfermedades y fomentar el autocuidado, mediante campañas educativas, jornadas comunitarias y difusión de información en salud.

Canales de Comunicación

Medios a través de los cuales el Hospital transmite información y se relaciona con sus públicos, incluyendo redes sociales, página web, medios tradicionales, espacios presenciales y plataformas digitales.

Contenido Digital

Material informativo, educativo o institucional diseñado para plataformas digitales, como videos, imágenes, infografías, transmisiones en vivo y publicaciones en redes sociales.

Humanización de la Salud

Enfoque institucional que prioriza el trato digno, empático y respetuoso hacia los usuarios y el talento humano, promoviendo una atención centrada en la persona y fortaleciendo la relación entre el Hospital y la comunidad.



Marco Institucional

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona es una institución pública de orden departamental, transformada en Empresa Social del Estado mediante la Ordenanza 060 de 1995 de la Asamblea de Norte de Santander. Prestamos servicios de salud de mediana complejidad con altos estándares de calidad y, en cumplimiento de nuestra misión, trabajamos para contribuir al mejoramiento del nivel de salud de la comunidad en toda nuestra área de influencia.

Contamos con sedes integradas de primer nivel en los municipios de Pamplonita, Chitagá, Cácuta, Cucutilla, Silos y Mutiscua, lo que nos permite acercar la atención a las comunidades y fortalecer la red de servicios en la región.

Nuestro trabajo es posible gracias a un equipo humano calificado, el respaldo de herramientas tecnológicas, un proceso administrativo transparente y un firme compromiso con la academia, la investigación y la generación de conocimiento.

Como institución, orientamos todas nuestras acciones bajo nuestro eslogan:

“Humanizando la salud, transformando vidas”.

Misión

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona es una IPS de mediana complejidad que presta servicios de salud eficientes, eficaces y de calidad, contribuyendo al mejoramiento del nivel de salud de la comunidad de su área de influencia, con sostenibilidad financiera, en beneficio de clientes, usuarios y proveedores, promoviendo el desarrollo científico a través de convenios docencia servicio e investigación.

Visión

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, en el año 2023 será una institución que presta servicios de salud con rentabilidad social y sostenibilidad financiera, proyectada a la acreditación en la vigencia 2030.

Valores

Solidaridad: es la adhesión circunstancial a la causa o a la empresa de otros. El término se utiliza en forma habitual para denominar una acción dadivosa o bienintencionada.

Tolerancia: la tolerancia es la actitud que una persona tiene respecto a aquello que es diferente de sus valores y manifestando fidelidad hacia la Empresa en la familia, clientes, proveedores y comunidad en general.

Lealtad: es una virtud que se desarrolla en la conciencia y que implica cumplir con un compromiso aún frente a circunstancias cambiantes o adversas.

Respeto: Es un valor esencial. Significa valorar a los demás, acatar la autoridad y considerar su dignidad.



Honestidad: actuamos con rectitud y sinceridad en todas las acciones, deberes y obligaciones hacia nuestros usuarios, clientes, proveedores y comunidad en general, imprimiendo un sentido de confianza, fiabilidad y transparencia en nuestro trabajo.

Laboriosidad: hacer con cuidado y esmero las tareas, labores y deberes que son propios de nuestras circunstancias.

Pertenencia: Propiedad o cosa que pertenece a una persona o a una entidad. Cumplimos nuestros deberes y obligaciones sintiéndonos parte la Empresa, sentido de pertenencia, que es la satisfacción de una persona al sentirse parte integrante de un grupo.

Principios Corporativos

Responsabilidad Social: conjunto integral de políticas y programas en salud mental aplicados con ética y sentido de pertenencia, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, generando un impacto positivo a nivel social.

Eficiencia en el Manejo de los Recursos: uso racional y equitativo de los recursos y medios logrando su optimización en el cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos corporativos.

Transparencia: la transparencia es la claridad que debe mostrar todo acto humano, por tanto, siempre se estará dispuesto a mostrar, sustentar y comunicar las actuaciones sin excusarse en la posición política, administrativa o ideológica para eludir responsabilidades. La transparencia acompaña todas las acciones reflejando con claridad e integridad los resultados ante la comunidad, usuarios, clientes y proveedores.

Considerar al funcionario el Recurso más Valioso: formar a los funcionarios en temas de interés inherentes a sus obligaciones y deberes, buscando mantenerlos siempre competitivos en beneficio personal e institucional.

Autogestión: Capacidad de la Entidad Pública para interrelacionar la Autorregulación y el Autocontrol a fin de establecer la forma más efectiva de ejecutar su función administrativa.

Mejoramiento Continuo: Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para prestar el servicio en la entidad. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Liderazgo: Los funcionarios líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la entidad. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual sus compañeros puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

Objetividad: Actuar de manera independiente e imparcial, de manera que no se favorezca a una determinada persona o sector en particular, discriminando o perjudicando a los demás.



Política Institucional

Resolución 188 del 5 de junio del 2024:

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios Pamplona con el fin de mantener una adecuada relación con sus funcionarios, contratistas y usuarios, asumirá como bienes públicos la comunicación y la información, tomándola como un eje fundamental para el buen funcionamiento de la organización, mejorando por medio de estrategias comunicativas la relación continua entre sus públicos de interés. De esta manera, la E.S.E. se compromete a hacer uso pertinente de los medios de comunicación, ofreciendo información oportuna que contribuya a obtener por parte de sus públicos de interés la satisfacción de los servicios y así lograr un posicionamiento veraz y asertivo de su imagen corporativa. Asimismo, será indispensable que los medios institucionales sean utilizados como fuente oficial, de esta manera toda la información se dará a conocer por los medios oficiales, evitando la desinformación a la comunidad en general.

Consulte el documento completo en:

<https://hsdp.gov.co/portal/wp-content/uploads/2024/07/RESOLUCION-188-ACTUALIZACION-POLITICA-DE-COMUNICACIONES.pdf>



Objetivos

Fortalecer la comunicación institucional interna y externa del Hospital San Juan de Dios de Pamplona mediante estrategias, acciones y contenidos que garanticen información clara, oportuna, humanizada y coherente con la misión institucional, contribuyendo a la visibilización de la gestión del Gerente, al posicionamiento de la imagen institucional y al fortalecimiento del vínculo con la comunidad.

Objetivos Específicos

1. Visibilizar la gestión, liderazgo y resultados del Gerente Dr. Luis Daniel Verjel Sánchez en la transformación del Hospital.
2. Posicionar al Hospital como referente regional en humanización, calidad y atención al usuario.
3. Fortalecer la presencia digital institucional mediante estrategias en redes sociales, apertura de TikTok y optimización de contenidos multimedia.
4. Fortalecer el programa radial y consolidar el programa "Hablemos de Salud" en formato tipo podcast (Facebook Live).
5. Informar oportunamente sobre servicios, campañas, jornadas de salud y eventos institucionales.
6. Promover la participación comunitaria y la educación en salud a través de campañas permanentes.
7. Garantizar la correcta aplicación del Manual de Comunicaciones y del Manual de Imagen Visual.
8. Mantener canales efectivos, accesibles y confiables con usuarios, medios de comunicación y comunidad.



Identificación de los grupos de interés

Se relacionan a continuación, a través de una tabla, los públicos con los cuales el Hospital de Pamplona tiene contacto directo y permanente, junto con los canales que se utilizan para el fortalecimiento de la comunicación.

Grupo de interés externos	Características	Asuntos de interés	Canales
Comunidad y usuarios	Población del área geográfica bajo la jurisdicción de Pamplona, Cácora, Pamplonita, Silos Mutiscua, Cucutilla, y Chitagá	Deberes y derechos de los Usuarios PQRSF Planes, Programas Proyectos a desarrollar Rendición de Cuentas Servicios de salud ofertados Información general	Audiencias públicas, registro de PQRSF Radio, Televisión local, y regional Comunicados Carteleras, Volantes, Página web Redes sociales
Entidades administradoras de recursos y Aseguradoras	Entidades contratantes de servicios de salud	Portafolio de servicios Resultados indicadores Informes, contratos	Reuniones Oficios Comunicados Página web Redes sociales
Veedurías ciudadanas	Organizaciones conformadas por personas que hacen control social a la administración publica o proyectos que la institución tenga vigentes	Planes, programas y proyectos a desarrollar, Rendición de cuentas	Reuniones y asambleas con veedores, actas
Entes de control y entes reguladores	Entidades gubernamentales y nacionales a las que la institución debe rendir cuentas e informar sobre la gestión realizada	Planes, programas y proyectos a desarrollar, audiencia pública de rendición de cuentas	Informes, pagina Web, oficios, reuniones, correo electrónico institucional
Entes oficiales, Alcaldías ICBF, Policía Registraduría	Son entidades con las que se interactúa en circunstancias específicas	Orden público, servicio de salud, solicitudes de intervención	Oficios, correos electrónicos, reuniones, página web.



Grupos de interés internos	Características	Asuntos de interés	Canales
Junta directiva del HSJDP	Mayor nivel jerárquico de la entidad	Temas concernientes a decisiones trascendentales para la entidad	Reuniones, Acuerdos, Comunicados Actas
Directivos	Equipo conformado por el gerente, subdirector científico, asesores financieros, jurídicos, control interno y disciplinario	Todo tipo de temas concernientes a la entidad	Actos administrativos, actas, reuniones, correo interno, circulares, oficios.
Servidores públicos y contratistas	Trabajadores, empleados del Estado y contratistas	Quejas, solicitudes, informes, objetivos misionales, filosofía corporativa.	Oficios, reuniones, actas, correo interno, página web, redes sociales, cartelera.



Canales de comunicación institucional

Redes Sociales

- **Facebook** (canal principal para comunidad)
- **Instagram**
- **TikTok** (nueva apertura: contenido dinámico, educativo y cercano)
- **YouTube** (videos educativos y transmisiones)

Canales presenciales/comunitarios

- Emisora radial
- Jornadas de salud extramurales
- Charlas y talleres educativos
- Carteleras informativas

Canales digitales del Hospital

- Página web institucional
- Facebook Live
- Boletín digital

Relación con Medios

- Comunicados de prensa
- Ruedas de prensa
- Vocería del Gerente y equipo directivo



Estrategias de Comunicación

Estrategia 1: Visibilización del Gerente y su gestión

Objetivo: Resaltar logros, avances, obras, inversiones, gestión administrativa y liderazgo del Gerente.

Acciones:

1. **Sección “Boletín Gerencial”** – publicación quincenal en redes destacando:
 - Inversión en infraestructura
 - Resultados de gestión
 - Supervisión de obras
 - Visitas a sedes rurales
 - Reuniones estratégicas
 - Participación en eventos
2. **Videos cortos “Mensaje del Gerente”** Cuando se requiera:
 - Avances institucionales
 - Logros
 - Anuncios importantes
3. **Mensajes de humanización lideradas por el Gerente** (Mensual).
4. **Cobertura audiovisual permanente** en:
 - inauguraciones
 - jornadas de salud
 - visitas a los municipios
 - reuniones con entes de control
5. **Reportajes especiales** sobre acciones de la Gerencia para publicar en:
 - redes sociales
 - programa radial
 - programa “Hablemos de Salud”
 - boletín institucional



Estrategia 2: Fortalecimiento digital – Redes + TikTok

Acciones:

1. **Crear TikTok institucional** con contenido:
 - educativo
 - humanizado
 - historias del hospital
 - trends adaptados al entorno hospitalario
 - testimonios
2. **Reels explicativos** sobre trámites, horarios, servicios y campañas.
3. **Cobertura en tiempo real** de eventos y jornadas.
4. **Videos cortos con profesionales** explicando temas de salud.
5. **Hashtag institucional único:**
#HospitalSanJuanDeDiosPamplona
#HumanizandoLaSalud
6. **Monitoreo diario** de redes para responder mensajes y detectar información falsa.



Estrategia 3: Programa Radial Semanal

Objetivo: Llegar a zonas rurales, adultos mayores y poblaciones sin conectividad.

1. Contenido semanal:

- Mensajes del Gerente
- Información de servicios
- Educación en salud
- Invitados especialistas
- Resumen de actividades semanales
- Casos de éxito del hospital (testimonios)

2. Características:

- Duración: 30 minutos
- Frecuencia: semanal
- Conducción: Comunicaciones + invitado

3. Secciones del programa

- Apertura institucional
- Minuto saludable
- Gestión que transforma (Gerencia)
- Tema central de salud - invitado
- Cierre institucional

Ejemplo de secciones para el programa:

APERTURA INSTITUCIONAL

Cortina musical institucional

1. Bienvenida del conductor

"Muy buenos días. Les damos la bienvenida a *Salud para Todos*, el programa Institucional de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, donde promovemos el bienestar, la prevención y la humanización de la salud."

"Hoy hablaremos sobre [tema central], un asunto importante para el cuidado de nuestra comunidad."

2. Sección Especial – "Gestión que Transforma"

(sección clave para visibilizar al gerente)

Objetivo:



Dar a conocer avances, logros, inversiones, obras, programas y acciones lideradas por el Gerente.

Contenido:

- Avances en infraestructura
- Nuevos servicios
- Jornadas de salud
- Gestión administrativa
- Proyectos en ejecución
- Visitas a municipios

Formato:

- Mensaje grabado o en vivo del Gerente
- O voz del conductor leyendo el mensaje oficial

3. Tema Central de Salud – Con invitado

Desarrollo del tema principal

- Explicación clara y sencilla del tema del día
- Lenguaje cercano
- Enfoque preventivo

Ejemplos de temas:

- Salud mental
- Enfermedades crónicas
- Vacunación
- Salud de la mujer
- Cuidado infantil
- Primeros auxilios

“Recuerde que prevenir también es una forma de cuidar la vida.”

4. Tips de Salud – “Minuto Saludable”

Sección fija, ágil y recordable.

Contenido:

- 3 tips cortos y prácticos
- Aplicables a la vida diaria

Ejemplo:



"Tip 1: Controle su presión arterial al menos una vez al año."

"Tip 2: No suspenda medicamentos sin indicación médica."

"Tip 3: Consulte oportunamente."

Ideal para repetir luego en redes sociales.

Preguntas tipo:

- ¿Por qué es importante este tema?
- ¿Qué señales de alerta debemos tener en cuenta?
- ¿Cuándo consultar al Hospital?

Refuerza credibilidad y educación en salud.

5. Cierre institucional y mensaje final

Cierre del conductor:

"Gracias por acompañarnos en nuestro programa Institucional *"Salud para Todos"*.
Recuerde que su salud es lo más importante."

"Hospital San Juan de Dios de Pamplona, **humanizando la salud, transformando vidas.**"

Cortina musical de cierre



Estrategia 4: Programa tipo podcast – “Hablemos de Salud” (Facebook Live)

Objetivo: fortalecer el espacio institucional que sea visible, educativo y cercano.

Formato:

- 30–45 minutos
- Transmisión en vivo desde Facebook
- Conducción: Comunicadora + invitado
- Publicación posterior en YouTube y TikTok

Invitados:

- Gerente
- Subdirectores
- Médicos, Psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas

Temas sugeridos:

- Salud mental
- Prevención cardiovascular
- Maternidad segura
- Emergencias y primeros auxilios
- Enfermedades crónicas
- Derechos y deberes del usuario



Estrategia 5: Educación en salud, campañas y jornadas

Acciones:

1. **Diseño y difusión de campañas:**
2. **Acompañamiento a jornadas extramurales** con cobertura completa:
 - Videos
 - Fotos
 - Entrevistas
 - Resultados
3. **Material educativo** para usuarios:
 - Guías
 - Infografías
 - Folletos
 - Videos



Estrategia 6: Comunicación interna fortalecida

Actividades:

- Boletín interno trimestral
- Videos motivacionales del Gerente
- Conociendo nuestro personal (perfiles para redes sociales)

Estrategia 7: Relación con medios

Actividades:

- Crear base de datos de periodistas
- Enviar boletines
- Realizar ruedas de prensa por temas clave, cuando se requiera
- Capacitar voceros periódicamente
- Activar el Protocolo de Crisis cuando aplique

INDICADORES

Indicadores digitales

- Alcance mensual
- Interacciones
- Seguidores nuevos
- Reproducciones de video
- Participación en vivo

ROLES

- Comunicaciones: ejecución total del plan
- Gerente: vocería, contenidos estratégicos
- Subdirecciones y líderes de proceso: apoyo técnico

EVALUACIÓN Y AJUSTES

El plan será evaluado trimestralmente y ajustado según resultados, indicadores y prioridades institucionales.



CRONOGRAMA MENSUAL DE COMUNICACIONES

VIGENCIA 2026

ENERO

Fechas especiales

Imagen inicio de semana

Videos cortos

- 3 hábitos de salud para empezar el año
- ¿Por qué vacunarse sigue siendo importante?
- Un minuto con el Gerente: mensaje inicial de humanización
- Trámites

Publicaciones en imágenes

- Importancia del control médico anual
- Hidratación y cuidado en clima frío
- Derechos y deberes del usuario
- Vacunas

Boletín Gerencial

- Se realiza quincenal de acuerdo a la información que se tenga

Video Noticias Gerenciales

Programa Hablemos de salud

- Hablemos con nuestro gerente, Retos y compromisos para este nuevo año
- Cómo cuidar la salud en el inicio del año

Programa radial:

Redacción de notas para página web

Profesional destacado

FEBRERO

Fechas especiales

Imagen inicio de semana

Videos cortos

- ¿Cómo identificar señales de ansiedad?
- Mitos sobre la salud mental
- trend adaptado al entorno hospitalario
- Cuidarnos también es parte del servicio



Publicaciones en imágenes

- Autocuidado emocional
- Cuando buscar ayuda psicológica
- Salud mental en jóvenes
- Vacunas

Boletín Gerencial

- Se realiza quincenal de acuerdo a la información que se tenga

Programa Hablemos de salud

- Humanización en el servicio
- Deberes y derechos de los usuarios

Programa radial

Redacción de notas para página web

Profesional destacado

MARZO

Fechas especiales

Imagen inicio de semana

Videos cortos

- Autoexamen de seno
- Signos de alerta en la salud femenina
- Mensaje del Gerente a las mujeres del Hospital
- Derechos y deberes

Publicaciones en imágenes

- Derechos en salud de la mujer
- Importancia del control ginecológico
- Citología
- Vacunas TD - VPH

Boletín Gerencial

- Se realiza quincenal de acuerdo a la información que se tenga

Programa Hablemos de salud

- Salud integral de la mujer – ginecología
- Vacunas específicas para las mujeres

Programa radial



Redacción de notas para página web

Profesional destacado

ABRIL

Fechas especiales

Imagen inicio de semana

Videos cortos

- Moverse también es salud
- Nuestro equipo cuida vidas todos los días - reconocimiento
- ¿Por qué las vacunas salvan vidas?
- Invitación jornada de vacunación semana de las américas
- Testimonios de vacunación

Publicaciones en imágenes

- Esquema de vacunación
- Salud infantil – cuidados odontológicos – asistir a crecimiento y desarrollo – la importancia de asistir al pediatra

Boletín Gerencial

- Se realiza quincenal de acuerdo a la información que se tenga

Programa Hablemos de salud

- Jornada de las américas

Programa radial

Redacción de notas para página web

Profesional destacado

MAYO

Fechas especiales

Imagen inicio de semana

Videos cortos

- ¿Qué es la hipertensión? Y como evitarla
- Cuidar la salud en familia
- Gerente: importancia de la familia en el bienestar
- Mensaje de agradecimiento al gerente por usuarios



Publicaciones en imágenes

- Alimentación saludable
- Control de presión arterial

Boletín Gerencial

- Se realiza quincenal de acuerdo a la información que se tenga

Programa Hablemos de salud

- Jornada de las américas

Programa radial

Redacción de notas para página web

Profesional destacado

JUNIO

Fechas especiales

Imagen inicio de semana

Videos cortos

- ¿Quién puede donar sangre?
- Un mito sobre la donación
- Gerente: Mensaje de humanización

Publicaciones en imágenes

- Beneficios de donar sangre
- Estilos de vida saludables

Boletín Gerencial

- Se realiza quincenal de acuerdo a la información que se tenga

Programa Hablemos de salud

Programa radial

Redacción de notas para página web

Profesional destacado



JULIO

Fechas especiales

Imagen inicio de semana

Videos cortos

- ¿Cómo se transmite la hepatitis?
- Lavado de manos correcto

Publicaciones en imágenes

- Higiene y prevención
- Vacunación hepatitis

Boletín Gerencial

- Se realiza quincenal de acuerdo a la información que se tenga

Programa Hablemos de salud

Programa radial

Redacción de notas para página web

Profesional destacado

AGOSTO

Fechas especiales

Imagen inicio de semana

Videos cortos

- Beneficios de la lactancia
- Un consejo para madres lactantes
- Gerente: Institución Amiga de la Mujer y la Infancia
- La salud mental y la lactancia

Publicaciones en imágenes

- Lactancia exclusiva
- Cuidado del recién nacido

Boletín Gerencial

- Se realiza quincenal de acuerdo a la información que se tenga

Programa Hablemos de salud



- Lactancia Materna

Programa radial

Redacción de notas para página web

Profesional destacado

SEPTIEMBRE

Fechas especiales

Imagen inicio de semana

Videos cortos

- Hablar salva vidas salud mental
- Cuida tu corazón

Publicaciones en imágenes

- Señales de alerta emocional
- Prevención cardiovascular

Boletín Gerencial

- Se realiza quincenal de acuerdo a la información que se tenga

Programa Hablemos de salud

Programa radial

Redacción de notas para página web

Profesional destacado

OCTUBRE

Fechas especiales

Imagen inicio de semana

Videos cortos

- Autoexamen paso a paso
- Buscar ayuda no es debilidad – **Salud Mental**

Publicaciones en imágenes

- Prevención cáncer de mama
- Salud emocional



Boletín Gerencial

- Se realiza quincenal de acuerdo a la información que se tenga

Programa Hablemos de salud

Programa radial

Redacción de notas para página web

Profesional destacado

NOVIEMBRE

Fechas especiales

Imagen inicio de semana

Videos cortos

- Chequeos que los hombres no deben evitar
- ¿Qué es la diabetes?
- Gerente invitando al autocuidado

Publicaciones en imágenes

- Alimentación saludable
- Prevención diabetes

Boletín Gerencial

Se realiza quincenal de acuerdo a la información que se tenga

Programa Hablemos de salud

Programa radial

Redacción de notas para página web

Profesional destacado

DICIEMBRE

Fechas especiales

Imagen inicio de semana

Videos cortos

- Cuida tu salud en fiestas
- Mensaje de agradecimiento del Gerente
- Balance del año en 60 segundos



Publicaciones en imágenes

- Prevención en festividades
- Mensaje institucional de Navidad

Boletín Gerencial

Se realiza quincenal de acuerdo a la información que se tenga

Programa Hablemos de salud

Programa radial

Redacción de notas para página web

Profesional destacado

ACTIVIDADES DE ÁREAS TENER EN CUENTA DURANTE EL AÑO

- ATENCIÓN AL USUARIO
- SALUD MENTAL
- SEGURIDAD DEL PACIENTE
- VACUNACIÓN
- VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA
- SEDES INTEGRADAS
- RUTA MATERNO PERINATAL
- RENDICIÓN DE CUENTA

