ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ	**PLAN DE ACCIÓN COMUNICACIONAL 2019**	**Código:** -----
		Versión: 5
		Fecha de Actualización: Febrero 5/2019
		Elaborado por: Líder de Comunicación.

OBJETIVO: Implementar y gestionar el buen desarrollo de las actividades de cada una de las areas del hospital, logrando fortalecer la relación entre el usuario y la organización.

METAS: Cumplimiento de las actividades de comunicación a un 95% por parte de cada una de las areas.

ESTRATEGÍAS	% Estrategias	ACTIVIDADES	% Actividades	TAREAS	% Tareas	RESPONSABLE	Presupuesto	PROGRAMACIÓN												Cumplimiento (Evalúe de 0 a 1)												Seguimiento 1 Trim				Seguimiento 2 Trim				Seguimiento 3 Trim				Seguimiento 4 Trim			
								Trim 1			Trim 2			Trim 3			Trim 4			Trim 1			Trim 2			Trim 3			Trim 4			Fecha			0.0%	Fecha			0.0%	Fecha			0.0%	Fecha			0.0%
								Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	% Tar	% Act	% Est	Observaciones	% Tar	% Act	% Est	Observaciones	% Tar	% Act	% Est	Observaciones	% Tar	% Act	% Est	Observaciones
Fortalecer el desarrollo y la vinculación óptima entre el aréa odontológica y el usuario.	**10%**	Programa de promoción de la salud y detección de la enfermedad.	**33%**	Desarrollar el cronograma de acción de las actividades de promoción de salud y detección de la enfermedad.	25%	Aréa de Odontología y comunicador (a)			x																											0%				0%				0%			
				Implementar las actividades de promoción de la salud y detección de la enfermedad.	25%	Aréa de Odontología y comunicador (a)				x		x			x			x																			0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Coordinar que cada una de las actividades sean realizadas correctamente.	25%	Aréa de Odontología y comunicador (a)					x			x			x																			0%				0%				0%			
				Evaluar los resultados y presentar informe de gestión.	25%	Aréa de Odontología y comunicador (a)				x			x			x			x																	0%				0%				0%			
		Vídeos de los servicios odontológicos.	**33%**	Desarrollar el cronograma de acción para la realización de los vídeos necesarios en el área odontológica.	25%	Aréa de Odontología y comunicador (a)					x																									0%				0%				0%			
				Realizar el guión literario y técnico para llevar a cabo las grabaciones.	25%	Aréa de Odontología y comunicador (a)					x						x																			0%				0%				0%			
				De acuerdo al cronograma comenzar el rodaje, con el encargado del área y la actividad a grabar de odontología.	25%	Aréa de Odontología y comunicador (a)						x					x																			0%	0.0%		0.0%	0%	0.0%		0.0%	0%	0.0%		0.0%
				Hacer viral por redes sociales y por las pantallas del hospital.	25%	Aréa de Odontología y comunicador (a)						x						x																		0%				0%				0%			
		Información sobre el cuidado en el hogar.	**33%**	Realizar un cronograma donde se especifique cuantas veces al mes se hará esta campaña.	25%	Aréa de Odontología y comunicador (a)				x																									0%				0%				0%			
				Hacer una plantilla para las redes sociales (Infografía) donde se expliquen diversos cuidados para los niños en su higiene bucal desde casa.	25%	Aréa de Odontología y comunicador (a)				x																									0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Postear en Redes, Carteleras y Pantallas la infografía realizada.	25%	Aréa de Odontología y comunicador (a)					x			x			x																			0%				0%				0%			
				Evaluar si la campaña sobre el cuidado en el hogar, es de gran ayuda para los usuarios. (Encuestas)	25%	Aréa de Odontología y comunicador (a)							x			x			x																	0%				0%				0%			
Informar a la comunidad sobre los servicios de laboratorio disponibles para la comunidad.		Información sobre exámenes de laboratorio y recomendaciones de preparación para la toma y/o recolección de muestras.	**50%**	Elaborar un cronograma en el cual estén definidos los exámenes de los cuales se informará a la comunidad en el tiempo estipulado.	33%	Líder de Laboratorio y comunicador (a)				x																									0%				0%				0%			
				Se realizará un diseño para brindar la información requerida por la comunidad	33%	Líder de Laboratorio y comunicador (a)					x																									0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Cada recomendación será publicada a través de redes sociales y de carteleras.	33%	Líder de Laboratorio y comunicador (a)						x			x				x																	0%				0%				0%			
	10%	Información para acceder al servicio.		Realizar un cronograma para publicar la información.	25%	Líder de Laboratorio y comunicador (a)				x																									0%			0.0%	0%			0.0%	0%			0.0%
				Con base a la información requerida en el cronograma, se procede a realizar un diseño para publicar la	25%	Líder de Laboratorio y comunicador (a)				x																									0%				0%				0%			
			50%	Se publicará a través de redes sociales y carteleras	25%	Líder de Laboratorio y comunicador (a)					x			x			x																			0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Se hará una encuesta a la comunidad, donde el hospital pueda entender si los usuarios están captando bien la información dada y qué	25%	Líder de Laboratorio y comunicador (a)							x			x																			0%				0%				0%			
Informar a los funcionarios las actividades propuestas por el aréa de talento humano.		Módulos de formación .	**50%**	Difundir las actividades a realizar en cada una de las formaciones.	100%	Líder de Talento Humano y comunicador (a)					x			x			x																			0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
	10%	Inducción y reinducción.		Ejecutar cronograma de actividades	50%	Líder de Talento Humano y comunicador (a)					x																									0%		0.0%		0%		0.0%		0%		0.0%	
			50%	Difundir constantemente el desarrollo de las actividades.	50%	Líder de Talento Humano y comunicador (a)						x			x			x																			0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
Informar programas de interés para los funcionarios.		Política del silencio y no fumador.		Realizar un cronograma con la encargada del área para gestionar el tiempo de publicación.	33%	Líder de Ambiente físico y comunicador (a)				x																									0%				0%				0%			
			33%	Difundir por Audicom las políticas.	33%	Líder de Ambiente físico y comunicador (a)					x			x				x																	0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Publicar en carteleras diferentes mensajes que ayuden a fortalecer estas políticas.	33%	Líder de Ambiente físico y comunicador (a)					x			x			x																			0%				0%				0%			
		Plan de emergencias residuos hospitalarios.		Realizar un cronograma para mantener el plan de residuos hospitalarios en orden	33%	Líder de Ambiente físico y comunicador (a)				x																									0%				0%				0%			
	10%		**33%**	Difundir por Audicom	33%	Líder de Ambiente físico y comunicador (a)						x			x			x																			0%	0.0%		0.0%	0%	0.0%		0.0%	0%	0.0%		0.0%

				Publicar en carteleras, correo, boletín y spark	33%	Líder de Ambiente físico y comunicador (a)					x			x			x					0%				0%				0%			
		Pausas activas	33%	Compartir por mensaje de difusión el tiempo apropiado para la realización de las pausas activas.	33%	Líder de Ambiente físico y comunicador (a)				x		x		x		x		x				0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Crear una plantilla que sirva para la difusión de las pausas activas	33%	Líder de Ambiente físico y comunicador (a)					x											0%				0%				0%			
				Compartir por correo y spark	33%	Líder de Ambiente físico y comunicador (a)					x			x			x					0%				0%				0%			
Difundir adecuadamente los programas de interés al público y funcionarios que requieran información acerca de cuidados en el hogar y lactancia materna, entre otros.	**10%**	Grupo de apoyo a la lactancia materna.	33%	Informar a la comunidad a través de las redes sociales los grupos de apoyo a la lactancia materna	33%	Encargado de procesos asistenciales y comunicador (a)					x						x					0%	0.0%	0.0%		0%	0.0%	0.0%		0%	0.0%	0.0%	
				Difundir infografías que cuenten el trabajo que se realiza con esta comunidad	33%	Encargado de procesos asistenciales y comunicador (a)						x			x			x				0%				0%				0%			
				Generar un acercamiento con la comunidad, tomando fotografías de cada encuentro y publicarlo en redes sociales.	33%	Encargado de procesos asistenciales y comunicador (a)							x			x			x			0%				0%				0%			
		Triaje	33%	Generar una recordación en la comunidad a través de imágenes que den a entender la clasificación del triaje	33%	Encargado de procesos asistenciales y comunicador (a)				x			x			x			x			0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Publicar la infromación tanto en redes sociales como en carteleras de urgencias.	33%	Encargado de procesos asistenciales y comunicador (a)						x			x			x				0%				0%				0%			
				Las imágenes serán divididas por color con un ejemplo claro.	33%	Encargado de procesos asistenciales y comunicador (a)								x			x		x			0%				0%				0%			
		Cuidados en el hogar.	33%	Realizar un cornograma el cual permita llevar a cabo la infromación para la comunidad	25%	Encargado de procesos asistenciales y comunicador (a)			x													0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Realizar una plantilla la cual sea exclusivamente para cuidados en el hogar.	25%	Encargado de procesos asistenciales y comunicador (a)				x												0%				0%				0%			
				Mediante redes sociales difundir la información de cuidados en el hogar.	25%	Encargado de procesos asistenciales y comunicador (a)					x			x			x					0%				0%				0%			
				generar un acercamiento con la comunidad, tomando fotografías de cada encuentro y publicarlo en redes sociales.	25%	Encargado de procesos asistenciales y comunicador (a)							x			x			x			0%				0%				0%			
Informar procesos y actividades que se realicen para la comunidad.	**10%**	Epidemiología.	50%	Realizar un cronograma donde se muestren las actividades a realizar	25%	Líder de Salud Pública y comunicador (a)			x													0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Informar por medios de correos a los funcionarios las actividades que se rrealizarán	25%	Líder de Salud Pública y comunicador (a)				x				x				x				0%				0%				0%			
				Publicar en redes las actividades que se realizarán para la comunidad.	25%	Líder de Salud Pública y comunicador (a)					x			x			x					0%				0%				0%			
				Tener evidencia fotográfica y de vídeo con cada actividad realizada.	25%	Líder de Salud Pública y comunicador (a)				x			x			x			x			0%				0%				0%			
		Brigada de la salud.	50%	Realizar el cronograma con cada campaña que se va a realizar.	25%	Líder de Salud Pública y comunicador (a)					x											0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Definir diseño si se requiere para las publicaciones en redes sociales	25%	Líder de Salud Pública y comunicador (a)					x											0%				0%				0%			
				Tener evidencia fotográfica y de vídeo con cada actividad realizada.	25%	Líder de Salud Pública y comunicador (a)							x			x			x			0%				0%				0%			
				Publicar en Facebook e instagram las evidencias.	25%	Líder de Salud Pública y comunicador (a)					x		x			x			x			0%				0%				0%			
Mejorar la comunicación interna y externa del Hospital, respetando la identidad visual que debe llevar apropiadamente la imagen de la ESE	**10%**	Acompañamiento a los líderes de cada área.	25%	Realizar el cronograma donde se tenga definida cada actividad que se realizará en el 2019 con cada área del Hospital.	33%	Comunicador (a)				x												0%	0.0%	0.0%		0%	0.0%	0.0%		0%	0.0%	0.0%	
				Realizar evidencias de cada campaña con vídeos y fotografías.	33%	Comunicador (a)					x				x			x				0%				0%				0%			
				Estas evidencias serán compartidas tanto interna como externamente a través de los diferentes medios de comunicación.	33%	Comunicador (a)						x		x		x		x				0%				0%				0%			
		Boletín interno.	25%	Pedir a encargados de cada área un resumen donde se especifiquen con imágenes y gráficas para así tener mayor contenido y claridad de lo que se informará, quién no envíe las actividades y novedades de su área no aparecerá en el boletín.	33%	Comunicador (a)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				El boletín será de 2 a 3 hojas para generar una inmediatez en el Hospital y así los funcionarios lo lean con mayor gusto.	33%	Comunicador (a)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			0%				0%				0%			
				El boletín será difundido por correo electrónico mensualmente.	33%	Comunicador (a)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			0%				0%				0%			
		Actualizar los reglamentos internos del Hospital.	25%	Revisar los reglamentos establecidos en la ESE con cada área y hacer una mejora de ellos.	33%	Comunicador (a)				x		x		x		x		x				0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Difundirlos internamente a tráves de correos.	33%	Comunicador (a)				x		x		x		x		x				0%				0%				0%			
				Hacer seguimiento y evaluar si se están cumpliendo.	33%	Comunicador (a)					x								x			0%				0%				0%			
		Servicios ofrecidos.		Hacer un cronograma donde indique cada servicio ofrecido en el año	33%	Comunicador (a)				x												0%				0%				0%			

			25%	Hacer la divulgación de los servicios a tráves de las redes sociales (Facebook e intagram)	33%	Comunicador (a)					x			x				x			0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Informar a la comunidad a través de las pantallas los servicios y los horarios correctos de atención.	33%	Comunicador (a)					x			x				x			0%				0%				0%			
Difundir los derechos y deberes al usuario.	**10%**	Derechos y Deberes.	25%	Desarrollar los derechos y deberes para los usuarios.	25%	Líder de antención al usuario y comunicador (a)			x												0%	0.0%	0.0%		0%	0.0%	0.0%		0%	0.0%	0.0%	
				Definir las áreas encargadas de la dibulgación de cada Derecho y Deber durante el año.	25%	Líder de antención al usuario y comunicador (a)			x												0%				0%				0%			
				Compartir en carteleras, redes, salva pantallas y mensaje emergente	25%	Líder de antención al usuario y comunicador (a)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		0%				0%				0%			
				Sacar prueba de cada mes que se publiquen los D y D en la ESE (Redes, carteleras y demás.)	25%	Líder de antención al usuario y comunicador (a)			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		0%				0%				0%			
		Manifestación del cliente PQR.	25%	Realizar las encuestas a los usuarios para generar la información	50%	Líder de antención al usuario y comunicador (a)					x			x			x				0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Publicar encarteleras los resultados de las PQR evaluadas en las encuestas.	50%	Líder de antención al usuario y comunicador (a)						x			x			x			0%				0%				0%			
		Vídeo Derechos y Deberes.	25%	Realizar un vídeo donde se muestre los usuarios cumpliendo los deberes de la institución.	33%	Líder de antención al usuario y comunicador (a)					x										0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				El vídeo se promocionará mensualmente en redes sociales.	33%	Líder de antención al usuario y comunicador (a)						x	x	x	x	x	x	x			0%				0%				0%			
				El vídeo será mostrado en las pantallas del Hospital .	33%	Líder de antención al usuario y comunicador (a)								x			x				0%				0%				0%			
		Indicadores de satisfacción.	25%	Se realizarán encuentas donde sabremos la satisfacción del servicio.	33%	Líder de antención al usuario y comunicador (a)					x						x				0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Se debe evaluar los resultados de cada encuesta	33%	Líder de antención al usuario y comunicador (a)						x						x			0%				0%				0%			
				Se enviará internamente a los funcionarios del Hospital.	33%	Líder de antención al usuario y comunicador (a)						x						x			0%				0%				0%			
Dar a conocer los procesos que debe realizar el usuario al adquirir un medicamento.	**10%**	Medicamentos que presentan problemas PRM.	100%	Elaborar boletín de información de uso de medicamentos y dispositivos médicos.	33%	Líder de Farmacia y comunicador (a)					x						x				0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Brindar educación a pacientes sobre el uso correcto de medicamentos.	33%	Líder de Farmacia y comunicador (a)					x				x			x			0%				0%				0%			
				Elaborar cartelera informativa a pacientes sobre medicamentos y salud.	33%	Líder de Farmacia y comunicador (a)					x			x			x				0%				0%				0%			
Difundir las actividades realizadas por el hospital de interés para la comunidad.	**10%**	Planificación familiar	25%	Organizar en un cronograma los métodos de planificación que se van a difundir en las redes	33%	Encargado del área P y D, extramural y comunicador (a)					x										0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Realizar una plantilla que se use especificamente para las publicaciones de planificación familiar.	33%	Encargado del área P y D, extramural y comunicador (a)					x										0%				0%				0%			
				Publicar las imágenes en redes sociales para que la comunidad esten al tanto de la situación.	33%	Encargado del área P y D, extramural y comunicador (a)								x			x		x		0%				0%				0%			
		Vacunanción	25%	Realizar un cronograma para tener presentes las jornadas de vacunación	33%	Encargado del área P y D, extramural y comunicador (a)			x												0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Crear un paralelo con las vacunas y las enfermedades que previenen estas vacunas, para así mantener a la comunidad más enterada.	33%	Encargado del área P y D, extramural y comunicador (a)				x											0%				0%				0%			
				Publicar en redes sociales.	33%	Encargado del área P y D, extramural y comunicador (a)					x			x			x		x		0%				0%				0%			
		Control maternidad segura.	25%	Elaborar un cronograma donde se definan las rutas	33%	Encargado del área P y D, extramural y comunicador (a)					x										0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Las rutas se publicarán a través de redes sociales.	33%	Encargado del área P y D, extramural y comunicador (a)					x				x			x			0%				0%				0%			
				Se usará información del Ministerio de Salud como apoyo.	33%	Encargado del área P y D, extramural y comunicador (a)					x				x			x			0%				0%				0%			
		RIAS. (Rutas integrales de atención en salud)	25%	Crear un cronograma para llevar a cabo las publicaciones	33%	Encargado del área P y D, extramural y comunicador (a)					x										0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
				Realizar un Stop Motion para la divulgación de la infromación	33%	Encargado del área P y D, extramural y comunicador (a)						x						x			0%				0%				0%			
				Publicar la información en redes sociales y en las pantallas del hospital.	33%	Encargado del área P y D, extramural y comunicador (a)						x			x				x		0%				0%				0%			

4	100%	10

$ -	12	23	17	18

Nombre y Firma del dueño(s) del plan

RESPONSABLE