

PROTOCOLO DE COMUNICACION DE ACTIVIDADES EXTRAMURALES HOSPITAL A TU COMUNIDAD

HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO SANTANDER 2024

INTRODUCCION

La comunicación en salud ha sido definida como el arte y las técnicas para informar, influir y motivar al público o a los usuarios sobre temas de salud relevantes desde la perspectiva individual, comunitaria e institucional. El trabajo extramural comprende el conjunto de acciones e intervenciones realizadas fuera de las instalaciones de los servicios de salud, como parte de la prestación de salud, la promoción y mantenimiento de la salud y la coordinación intersectorial.

La atención al usuario es un reto muy importante para los que trabajan en salud, de acuerdo a la percepción de los usuarios consultantes del tema de calidad profesional es buena y eficiente, pero sin embargo, la calidad relacional, (la relación con los profesionales y demás personas que presta el servicio, la comunicación con ellos, la información que se les facilita y cómo se les brinda, la capacidad de escucha, las habilidades para ofrecer consejo o para inducir cambios), no obtiene tan buen resultado. La mayor parte de las quejas y reclamaciones de los usuarios no son debidas a problemas de competencia técnica, sino a problemas de comunicación y formas de atención por trato. Este documento contribuye a marcar un estilo determinado en la relación funcionario-usuario que refleje el nivel de calidad de los servicios de salud, que sea señal de la consideración y el respeto hacia el usuario y sus familiares y que ponga de manifiesto que la E.S.E. Hospital regional Manuela Beltrán, la atención principalmente en el trato al usuario constituye una de las prioridades.

OBJETIVO

Establecer un marco claro y eficiente para la comunicación entre el Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro (Santander) y los usuarios del hospital, las agremiaciones y la comunidad en general, con el fin, de garantizar la transparencia, el acceso a la información y la atención oportuna de las inquietudes de los pacientes y sus familias, promoviendo una interacción eficaz, eficiente, oportuna y satisfactoria.

ALCANCE

Página 3 de 9

Este protocolo se aplica a todas las comunicaciones que se realicen entre el hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro y sus usuarios, incluyendo familiares, cuidadores, juntas de acción comunal, asociación de usuarios IPS y EPS, madres comunitarias, coordinadores y directivos institucionales, la comunidad en general y demás instituciones que requieran del apoyo.

Abarca todas las áreas de atención de la E.S.E. Hospital regional Manuela Beltrán en especial a aquellas actividades encaminadas a la atención hospitalaria extramural y contempla tanto las comunicaciones internas entre áreas del hospital, como externas, dirigidas a los usuarios.

RESPONSABILIDAD

Página 4 de 9

- **Director del Hospital:** Supervisar el cumplimiento del protocolo y garantizar que los canales de comunicación estén disponibles y sean eficaces.
- **Área de Atención al Usuario:** Responsable de gestionar las inquietudes, sugerencias, quejas, y reclamos de los usuarios, así como de proporcionar la información solicitada.
- **Personal de Salud:** Garantizar que la comunicación con los usuarios sea clara, precisa y respetuosa en todo momento.
- **Área de Comunicaciones:** Diseñar y ejecutar las estrategias de comunicación, tanto interna como externa, y administrar los medios de comunicación como la página web, redes sociales, y carteleras informativas.
- **Usuarios del Hospital:** Responsables de mantener una comunicación respetuosa y de proporcionar información precisa al personal del hospital.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Acceso a la Información: Los usuarios tienen derecho a recibir información clara y completa sobre su estado de salud, tratamientos, y procedimientos. Toda comunicación debe realizarse de forma comprensible para el paciente y/o su familia.

2. Canales de Comunicación: El hospital dispondrá de varios canales de comunicación para facilitar la interacción con los usuarios, tales como:

- Línea telefónica directa SIAU
- Correo electrónico oficial SIAU
- Plataforma web
- Call Center
- WhatsApp
- Redes sociales
- Atención presencial en el área de Atención al Usuario

3. Respuesta oportuna: Toda solicitud, queja, sugerencia o reclamo presentado por un usuario deberá ser atendida en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

4. Confidencialidad: Toda la información brindada por los usuarios será tratada de manera confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales.

5. Transparencia: El hospital publicará regularmente informes relacionados con su gestión y desempeño, facilitando el acceso a esta información por parte de la comunidad.

6. Áreas de Notificación: las siguientes áreas de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán serán las encargadas de comunicar a la oficina del SIAU todas aquellas actividades extramurales que permitan llevar al territorio la oferta institucional como son las brigadas de salud, jornadas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, jornadas de vacunación, intervención de actividades en escuelas, colegios y universidades son las siguientes:

- Salud pública
- Consulta externa
- Vacunación
- Promoción y mantenimiento de la salud
- Consulta especializada

7. Área de canal de comunicación con la Comunidad: De acuerdo con la comunicación suministrada por las áreas anteriormente mencionadas en lo

Página 6 de 9

concerniente a las actividades extramurales que permitan llevar al territorio la oferta institucional.

La oficina del SIAU será la encargada de informar a las juntas de acción comunal, usuarios, instituciones educativas del sector público o privado del municipio del socorro y demás municipios de las provincias veleña, comunera y guanentina a través de los canales de comunicación de la E.S.E. Hospital regional Manuela Beltrán todas las actividades que se encuentren proyectadas dentro del cronograma de ejecución de las mismas.

8. Trazabilidad de la información suministrada: La responsabilidad de que la información detallada de todas las actividades extramurales a realizar en el territorio llegue de forma oportuna, veraz, clara y sin barreras de acceso es la de la oficina del SIAU. Quien deberá garantizar el recibido por parte de las instituciones, usuarios, juntas de acción comunal, asociaciones de usuarios, veedurías, gremios, medios de comunicación, etc. (Correo electrónico, planillas de firmas de reuniones o espacios donde se divulgue la información, planilla de llamadas telefónicas etc.).

Información que deberá contener lo siguiente:

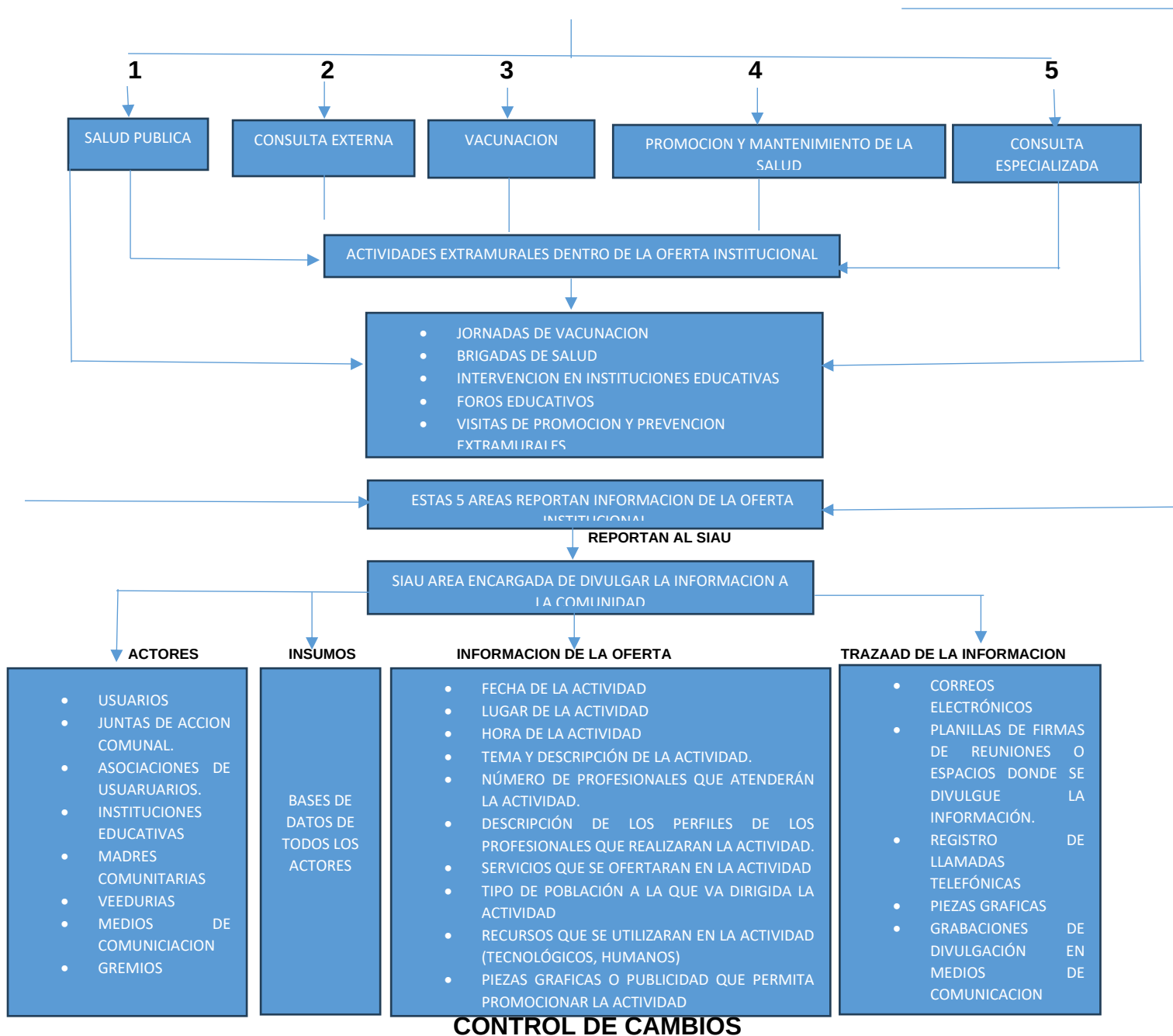
- Fecha de la actividad
- Lugar donde se realizará la actividad (sector rural o urbano)
- Hora de ejecución de la actividad
- Tema y Descripción de la actividad
- Numero de profesionales que atenderán la actividad
- Descripción de los perfiles de los profesionales que realizaran la actividad.
- Servicios que se ofertaran en la actividad
- Tipo de población a la que va dirigida la actividad
- Recursos que se utilizaran en la actividad (tecnológicos, humanos)
- Piezas graficas o publicidad que permita promocionar la actividad.

9. Insumos para la realización de la divulgación de actividades: El área del servicio de información y atención al usuario deberá contar con las bases de datos de las juntas de acción comunal, asociaciones de usuarios IPS Y EPS, instituciones educativas, gremios, veedurías, madres comunitarias, y directivos institucionales, la comunidad en general y demás instituciones que requieran del apoyo.

FLOJOGRAMA DEL DESARROLLO DEL PROTOCOLO

AREAS ENCARGADAS DE AGENDAR ACTIVIDADES EXTRAMURALES

Página 7 de 9



Este protocolo podrá ser revisado y actualizado cada año o cuando sea necesario, con el fin de adaptarse a cambios normativos o a las necesidades del hospital y sus usuarios. Las revisiones serán realizadas por el Director del Hospital en conjunto con el Área de Comunicaciones y Atención al Usuario, y cualquier modificación deberá ser aprobada por la junta directiva del hospital. Las actualizaciones serán notificadas a los empleados y publicadas en los canales de comunicación oficiales del hospital.

Versión Actual*: 1.0

Fecha de Emisión: 12 de septiembre de 2024

Próxima Revisión*: 09 de septiembre de 2025 (o antes, si es necesario)