



Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 1 de 18

Fecha de emisión: julio 2024

Vigencia: 1 año.

POLÍTICA DE COMUNICACIONES

HOSPITAL REGIONAL DE ANTOFAGASTA

DR. LEONARDO GUZMÁN

Preparado por: Lorena Medinury Jefe Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Revisado por: José Muñoz M. Jefe Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente "UCSP" Draga Morales L. Jefa Unidad de Planificación y Control Estratégico de Gestión	Aprobado por: Antonio Zapata P. Director Hospital Regional Antofagasta
--	--	---



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta Dr. Leonardo Guzmán. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 2 de 18

Fecha de emisión: julio 2024

Vigencia: 1 año.

1. PRESENTACIÓN

El Hospital Regional de Antofagasta, localizado en la comuna de Antofagasta, es un establecimiento de Alta Complejidad, Autogestionado en Red, en la modalidad de concesionado. Es el Hospital de mayor complejidad de la Red Asistencial del Servicio de Salud Antofagasta y por ende Centro de Referencia Regional y de la Macrozona Norte del país; por lo cual su población beneficiaria asciende a 1.379.787 personas¹.

De manera progresiva, el cumplimiento de los objetivos estratégicos del establecimiento ha sido influido por los cambios en los modelos comunicacionales que afectan de manera transversal a la sociedad y a sus organizaciones, *especialmente a aquellas que generan acciones de alto interés público*, de tal manera que la institución enfrenta escenarios cada vez más complejos e impredecibles.

La irrupción de las Redes Sociales, visibilizada en una mayor democratización en el acceso a la información; la creación de contenidos a partir no sólo de los medios de comunicación tradicionales sino, además, a través de la participación de la propia comunidad como beneficiaria y crítica del sistema; la hiperconectividad e instantaneidad de la información y la fragmentación de las audiencias son elementos presentes en el escenario comunicacional que enfrentan a diario las organizaciones y que hace imprescindible la *planificación de sus comunicaciones*.

La comunicación corporativa es, en definitiva, el riel por donde transita el Plan Estratégico de la organización y por lo tanto requiere ser desarrollada, de tal manera de coordinar a los públicos internos y externos que se interrelacionan en el contexto de la institución, favoreciendo con ello el logro de sus objetivos. Se erige como una herramienta esencial que ayuda a la organización a alcanzar el posicionamiento declarado en la misión, visión y valores corporativos. *Se trata del conjunto de mensajes, medios y canales que utiliza una entidad para poder comunicarse con su público, sus trabajadores, clientes y proveedores, entre otros.*

¹ <https://www.fonasa.cl/sites/fonasa/datos-abiertos/tablero-beneficiario>. 2023





**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 3 de 18

Fecha de emisión: julio 2024

Vigencia: 1 año.

Mediante esta comunicación la institución pretende construir relaciones duraderas y positivas con sus grupos de interés, los que se consideran vitales para la sostenibilidad del modelo de negocio.

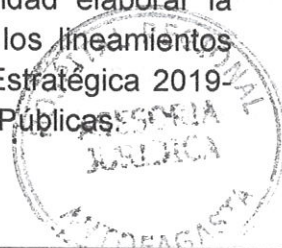
Los objetivos de la comunicación corporativa pueden variar según la organización y su entorno, sin embargo, existen algunas metas comunes:

- I. Fortalecer la reputación y la imagen de la organización.
- II. Fomentar la lealtad y el compromiso de los trabajadores, favoreciendo la comunicación interna.
- III. Fomentar la eficiencia y productividad. A raíz de aplicar la comunicación interna, se logra mayor colaboración por parte de los miembros de la institución.
- IV. Mejorar la relación con los clientes, con tal de favorecer su satisfacción y lealtad.
- V. Gestionar crisis y conflictos para minimizar su impacto negativo en la organización y su entorno.

Asimismo, la comunicación corporativa debe cumplir con ciertas características a fin de alcanzar el objetivo para el cual se implementan sus acciones:

- ✓ Se lleva a cabo de manera planificada y sistemática, siguiendo una estrategia claramente definida.
- ✓ Es adaptativa, ya que debe adecuarse a los cambios del entorno y a las necesidades de su público objetivo.
- ✓ Es una herramienta estratégica clave para la toma de decisiones y la planificación a largo plazo de la empresa.
- ✓ Responde a situaciones de coyuntura, gestionando la respuesta oportuna a través de los distintos canales y plataformas de comunicación, según corresponda.

De acuerdo con estos antecedentes y el hallazgo descrito en el resultado de la Auditoría de Aseguramiento al Sistema de Control Interno COSO, en sus versiones 2021 al 2023, la dirección del Hospital Regional de Antofagasta establece como prioridad elaborar la Política de Comunicaciones del establecimiento, tomando como base los lineamientos comunicacionales definidos por el Ministerio de Salud, la Planificación Estratégica 2019-2023 y el Plan de Trabajo de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta Dr. Leonardo Guzmán. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 4 de 18

Fecha de emisión: julio 2024-

Vigencia: 1 año.

La Política de Comunicaciones define las principales audiencias o públicos de interés; los actores internos y sus roles; los canales de comunicación que usará la organización; ordena las actuaciones comunicativas internas y externas y establece un Plan Específico en situaciones de crisis comunicativa. En definitiva, *genera un ecosistema comunicacional favorable al logro de los objetivos de la organización.*

Por su naturaleza contextual y flexible, la Política de Comunicaciones del Hospital Regional de Antofagasta está sujeta a evaluación y a un sistema de cambio permanente, acorde al Plan Estratégico de la organización, por lo que es un instrumento que permite la planificación presente y futura de estrategias y acciones.

En este sentido, la presente Política de Comunicaciones fue elaborada como documento directriz para la planificación de la gestión de las comunicaciones durante el 2024, período en que la institución enfrenta un proceso de revisión, reflexión y cambio de su Planificación Estratégica, documento que formalizará sus acciones para los próximos 5 años.

2. COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN. CONTEXTO Y DEFINICIONES

La Política de Comunicaciones del Hospital Regional de Antofagasta concibe, en la base de su planteamiento, que la comunicación es en esencia vinculante. Esto significa que, más allá de su poder de transmisión de información, esta es bidireccional y genera una conexión innegable con su público objetivo, permitiendo el desarrollo de su branding corporativo.

De esta manera, la comunicación más que un flujo de datos es una *construcción colectiva y transversal de significados, que dan un sentido al mensaje, cualquiera sea su formato, oral, escrito, audiovisual, por lo tanto, el proceso comunicacional debiera ser la creación transversal y colaborativa de significados compartidos, a través de ideas símbolos y signos con los públicos o audiencias, a través de las herramientas institucionales disponibles.*

La manera en que comunica una organización aporta a la identidad de esta. Así también aporta a la imagen que los distintos públicos poseen de dicha organización.



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta-Dr. Leonardo Guzmán. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 5 de 18

Fecha de emisión: julio 2024

Vigencia: 1 año.

En este sentido, el presente documento reconoce que la construcción de la imagen de una institución está asociada a la recepción y decodificación de esta en los públicos objetivos.

Según Eugenio Tironi y Ascanio Cavallo en Comunicación Estratégica, “una organización nunca puede sentirse dueña de su imagen, no puede aspirar a tener un total control sobre ella, pues la imagen evoluciona en las mentes de las personas con relativa autonomía de la entidad que la proyecta. Cada individuo fabrica su propia imagen a partir de la información que recibe, a raíz de sus propias vivencias, experiencias y entornos”.

No obstante, la organización sí tiene control de su identidad que es la manera en que se ve a sí misma. Se forma de manera gradual en la mente de las personas que son parte de la organización, está presente en su historia, prácticas, hábitos y costumbres, procesos, líderes formales e informales, vestimenta, proyectos, sueños y metas. Es lo que se conoce como cultura organizacional.

Definición de Comunicación Estratégica.

Se entiende por comunicación estratégica “un proceso participativo que tiene como objetivo convertir el vínculo de la organización con su entorno cultural, social y político, en una relación armoniosa y positiva para sus intereses y objetivos” (Tironi y Cavallo, 2017).

Esta construcción conceptual de la comunicación involucra necesariamente el compromiso de todo el componente humano de la organización desde los equipos directivos, las jefaturas, los funcionarios y los comunicadores.

Implica, además, concebir la comunicación como un eje que atraviesa de manera transversal toda la planificación de la organización, por lo tanto, no puede ser sólo la difusión de lo realizado sino que, el factor comunicacional, debe ayudar a construir proyectos y planificaciones, desde la ideación del relato, su mancomunidad, hasta la educación y la difusión.

Para ello, los equipos directivos, las jefaturas y líderes de equipos deben comprometerse fuertemente en incorporar el componente comunicacional a sus



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta-Dr. Leonardo Guzmán. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 6 de 18

Fecha de emisión: julio 2024

Vigencia: 1 año.

planificaciones y acciones, como elementos claves en la responsabilidad de sus cargos.

Elementos Direccionales - Planificación Estratégica 2019 -2023

La misión es una breve descripción del por qué existe una organización. Nos explica, además, lo que la organización quiere hacer y lo que pretende conseguir. *En resumen, es la razón de ser de una organización.* De acuerdo con esta definición, que reúne los aportes de diferentes autores, se trata de una declaración institucional que debe ayudar a los públicos internos y externos a comprender su propósito y objetivo.

Misión del Hospital Regional de Antofagasta

"Somos un hospital autogestionado, de alta complejidad, docente asistencial, referente de la macrozona norte, que brinda una atención inclusiva y de calidad, en un ambiente acogedor y de confianza, con equipos de personas comprometidas en la recuperación de nuestros usuarios".

La visión, por otra parte, define el estado futuro de una organización. Responde la pregunta ¿hacia dónde queremos ir? y articula la gestión de los equipos, en el largo plazo, con foco en el impacto deseado. La declaración de la visión debe inspirar y motivar transversalmente a la institución, ofreciendo una imagen creíble del futuro que esta quiere crear.

Visión del Hospital Regional de Antofagasta

"Queremos ser una institución de salud, reconocida por brindar una atención humanizada, oportuna y con altos estándares de calidad".

3. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES

Objetivo General

Proporcionar las directrices fundamentales para diseñar, planificar y gestionar las comunicaciones del Hospital Regional de Antofagasta con los públicos internos y externos del establecimiento, de manera participativa y en concordancia con cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución y la normativa que rige la conducta funcionaria.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta-Dr. Leonardo Guzmán. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 7 de 18

Fecha de emisión: julio 2024

Vigencia: 1 año.

Objetivos Específicos

- I. *Definir* los objetivos y principales componentes de la gestión de comunicaciones internas y externas del Hospital Regional de Antofagasta, de forma tal que permitan direccionar la confección de los planes anuales del establecimiento en materia comunicacional.
- II. *Definir* el alcance estratégico de las comunicaciones a fin de fortalecer la adhesión de los equipos de trabajo a los principios estratégicos del establecimiento, así como a la incorporación de las comunicaciones en los planes y estrategias diseñados por la institución.
- III. *Establecer* los canales y condiciones que faciliten el flujo de mensajes entre los miembros de la organización y entre la organización y sus públicos de interés.
- IV. *Identificar* a los actores que participan en la gestión de las comunicaciones del Hospital Regional de Antofagasta y sus responsabilidades.
- V. *Direccionar* la construcción de un relato único, óptimo y eficaz en momentos de crisis comunicacionales, a fin de contribuir a la gobernabilidad del sector y del propio establecimiento a través de estrategias previamente coordinadas.

4. COMUNICACIONES HOSPITAL REGIONAL DE ANTOFAGASTA.

Acorde con el resultado de la Auditoría de Aseguramiento al Sistema de Control Interno COSO 2023 del establecimiento, recae en la jefatura de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas la elaboración de la Política de Comunicaciones del Hospital Regional de Antofagasta. Lo anterior atendiendo a los objetivos definidos en su plan de trabajo actualizado en línea con la Planificación Estratégica institucional.



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta Dr. Leonardo Guzmán®. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 8 de 18

Fecha de emisión: julio 2024.

Vigencia: 1 año.

Objetivo General Unidad

Ejecutar acciones orientadas a **fortalecer la imagen institucional del HRA** ² en todos los ámbitos de gestión del establecimiento, identificando grupos de interés (Stakeholders), clientes internos y externos, de tal forma que se desarrollen contenidos con focos diferenciados, de acuerdo con los intereses de cada uno de estos públicos objetivos.

Objetivos Específicos Unidad

- **Comunicaciones Externas**

Fortalecer la vinculación y el relacionamiento institucional con grupos de interés y comunidad, difundiendo actividades y contenidos definidos en los ejes de trabajo que se vinculan con Participación Ciudadana y Satisfacción Usuaría.

Posicionar la imagen institucional como centro de perfeccionamiento, innovación y especialización, a través de la difusión de acciones relacionadas con la gestión clínica, procedimientos innovadores, fortalecimiento del vínculo con instituciones formadoras (RAD), entre otros.

- **Comunicaciones Internas**

Avanzar en el desarrollo y consolidación de las Comunicaciones Internas reconociendo, además, al capital humano como factor determinante en la satisfacción usuaria toda vez que, mantener a los funcionarios informados del acontecer hospitalario y el rol que les compete en el logro de los objetivos del HRA aportan a su motivación permanente, sentido de pertenencia y compromiso con la labor que desempeñan, el equipo de trabajo y la Institución.

5. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES.

Todos los funcionarios:

- Es responsabilidad de todos quienes trabajan en el Hospital Regional de Antofagasta resguardar la reputación institucional y cuidar que las iniciativas comunicacionales en las

² Objetivo Estratégico 4: Gestión de Relación con los Clientes. Objetivo Específico: Fortalecer la Imagen Corporativa.



**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 9 de 18

Fecha de emisión: julio 2024

Vigencia: 1 año.

que intervengan sean acordes a los objetivos institucionales, aceptando para ello el asesoramiento técnico del equipo de Comunicaciones interno.

- Los funcionarios del Hospital Regional de Antofagasta no deben entregar a terceros información sensible, que afecte el quehacer institucional sin la autorización que corresponda. **En este sentido, todos los requerimientos de prensa serán siempre derivados a la Unidad de Comunicaciones del Hospital, la cual será responsable de coordinar una respuesta bajo estas directrices comunicacionales, con las vocerías correspondientes.**
- Todos los funcionarios del Hospital Regional de Antofagasta tienen derecho al acceso a la información relevante y transversal del quehacer del establecimiento, de acuerdo con sus funciones y/o competencias, a través de canales formales, sistemáticos y reconocidos por la comunidad funcionaria. Así también utilizarán estos canales formales para proporcionar información ascendente que permita a jefaturas y equipo directivo retroalimentar los procesos de comunicación en torno a los objetivos de la organización.


Director y Equipo Directivo

Desde el punto de vista organizacional el nivel directivo:

- Favorece la comunicación al interior de la comunidad funcionaria, estableciendo canales formales de comunicación, posibilitando la retroalimentación de los funcionarios en este proceso, involucrando a las jefaturas.
- Favorece la participación de los integrantes de la organización, los empodera de los valores organizacionales, construyendo un sentido de compromiso y pertenencia, generando confianza en cuanto a su gestión.
- Ejerce las funciones de vocería de la institución, de acuerdo con las directrices comunicacionales.



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta Dr. Leonardo Guzmán. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.

	Política de Comunicaciones Hospital Regional Antofagasta Dr. Leonardo Guzmán	Código: PC-CRP-00
		Versión: 01
		Página 10 de 18
		Fecha de emisión: julio 2024.
		Vigencia: 1 año.

Son voceros oficiales del Hospital Regional de Antofagasta:

- I. El Director/a del Hospital.
- II. El Subdirector Médico o cualquier otro subdirector, dependiendo del tema requerido.
- III. El Jefe de turno de la Unidad de Emergencia (en horario inhábil).
- IV. Cualquier otro funcionario designado circunstancial y específicamente para tal fin por el director de la institución.

Jefaturas y líderes de servicios clínicos, administrativos y unidades de apoyo:

- Las jefaturas del establecimiento deben mantener canales formales de comunicación con sus funcionarios, de manera sistemática, privilegiando el contacto directo, los mensajes claros y oportunos, convirtiéndose en los intermediarios legítimos entre el nivel directivo y el resto de los funcionarios.
- El contenido de sus comunicaciones no sólo debe circunscribirse a elementos propios del buen funcionamiento de la unidad o del servicio específico, sino a las informaciones y contenidos transversales de la institución que afectan el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Las jefaturas y líderes de los equipos de trabajo tienen la responsabilidad de generar o incentivar la creación de contenidos a difundir, a través del apoyo de la Unidad de Comunicaciones y de los canales institucionales con los que cuenta la organización.
- Las jefaturas y líderes de equipos deben informar, con antelación, al Departamento de Comunicaciones sobre los hitos alcanzados o por alcanzar, y que consideren ameritan de difusión externa o interna.



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta-Dr. Leonardo Guzmán. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento



**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 11 de 18

Fecha de emisión: julio 2024

Vigencia: 1 año.

6. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La implementación de la Política de Comunicaciones busca mejorar el conocimiento sobre la organización por parte de los funcionarios, generando una mayor colaboración, compromiso y motivación de todos los integrantes.

El logro de un adecuado nivel de comunicación organizacional requiere jefaturas que ejerzan la responsabilidad de mantener una adecuada y fluida transferencia de información hacia sus equipos de trabajo, especialmente respecto de los objetivos transversales de la organización y las directrices que sean fijadas por el establecimiento.

Así también requiere de equipos de trabajos interesados en mantenerse informados y generar contenidos que aporten a la retroalimentación del proceso de comunicación.

Las comunicaciones internas del Hospital Regional de Antofagasta deben responder a los principios declarados en esta Política de Comunicaciones, enfatizando en este nivel de gestión, las comunicaciones transparentes, oportunas y formales.

Objetivos de Comunicación Interna

- Disponer de canales formales y permanentes de información, en específico a equipos de trabajo, así como canales diseñados para todos los funcionarios, sobre temáticas relevantes de la organización, que garanticen los flujos bidireccionales de la comunicación y permita reducir la incertidumbre frente a las acciones que se lleven adelante.
- Asegurar el debido conocimiento de los objetivos estratégicos institucionales, así como también de las políticas que se implementen en la red y a nivel central en materia de Salud, de tal manera de fortalecer los equipos internos y la cultura de colaboración, permitiendo que el trabajo individual y colectivo sea acorde a las metas organizacionales.
- Propender a la participación cualitativa de la comunidad funcionaria en el nivel estratégico de la gestión de las comunicaciones internas.



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta Dr. Leonardo Guzmán. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 12 de 18

Fecha de emisión: julio 2024

Vigencia: 1 año.

Punto de Partida: Diagnóstico de Comunicación.

El Diagnóstico de Comunicación Interna del Hospital Regional de Antofagasta es el punto de partida hacia la planificación y la formulación de estrategias y acciones que permitieran mejorar la gestión de las comunicaciones al interior de la organización.

“El Diagnóstico es una instancia de reconocimiento y aprendizaje en la que vamos leyendo la situación de nuestra organización en relación con las acciones que llevamos adelante todos los días y con el entorno con el que nos relacionamos”³.

Se trata de un proceso colectivo de reflexión que permitirá convertirse en la base de la planificación de las comunicaciones al interior del Hospital Regional de Antofagasta, entendiendo a la comunicación como un espacio de diálogo, participación y articulación, más que la sola transmisión de información.

El Diagnóstico de Comunicación se realizará cada dos años y el insumo servirá para actualizar la Política de Comunicaciones con relación a la gestión de comunicaciones internas.

Canales de Comunicación Interna

Los canales de comunicación interna serán siempre formales, permanentes y flexibles, diseñados en relación con las distintas audiencias internas.

Son canales de comunicación del Hospital Regional de Antofagasta:

- Reuniones de equipos de trabajo con jefaturas.
- Correos electrónicos, individuales, grupales y masivos.
- Diarios Murales definidos por Circular N°63 sobre el uso de muros en áreas comunes.
- Boletines Informativos Internos.
- Página web institucional e Intranet.
- Redes sociales institucionales.
- Pantallas de TV y parlantes internos.



³ Manual de Comunicación para Organizaciones Sociales de la ONG Comunia.



**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 13 de 18

Fecha de emisión: julio 2024

Vigencia: 1 año.

Estilo de Comunicación

Las comunicaciones del Hospital Regional de Antofagasta son:

- Ascendentes, descendentes y horizontales.
- Promueven la integración y la participación de la comunidad funcionaria.
- Son coherentes, entre lo que se dice y lo que se hace.
- Son empáticas, entendiendo necesidades y requerimiento de los interlocutores.
- Son respetuosas.

7. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa se define como el conjunto de estrategias y actividades de comunicación destinadas a los públicos externos de la organización, tanto a la comunidad en su totalidad, directamente o a través de los medios de comunicación, como a los públicos externos específicos que interactúan con la organización como autoridades, sociedad civil organizada, proveedores y otras organizaciones.


La presente Política de Comunicaciones, en materia de comunicación externa, aborda los objetivos que deben estar presentes en esta gestión; define las principales audiencias, los canales de comunicación, la relación del Hospital con los Medios de Comunicación, características de la vocería institucional y finaliza con un manual de gestión de comunicaciones ante eventos adversos.

Objetivos de la Comunicación externa

- Fortalecer la percepción ciudadana sobre el funcionamiento del establecimiento como centro formador y generador de conocimiento e innovación en salud, así como una institución líder en la entrega de atención de Calidad en lo técnico y en lo humano, .
- Destacar las fortalezas del establecimiento, educar sobre su funcionamiento y difundir las constantes acciones de reforzamiento en los procesos de atención.
- Contribuir a la construcción conjunta de un relato que pone en el centro de todo accionar a las personas y que promueve el acceso a una salud digna y de calidad. Promover la



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta Dr. Leonardo Guzmán. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.

	Política de Comunicaciones Hospital Regional Antofagasta Dr. Leonardo Guzmán	Código: PC-CRP-00
		Versión: 01
		Página 14 de 18
		Fecha de emisión: julio 2024
		Vigencia: 1 año.

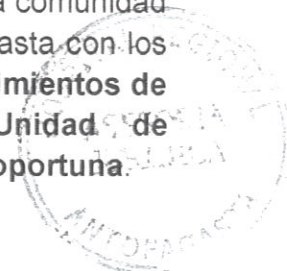
participación social y proyectar la imagen de una organización empática, conectada con su comunidad.

Audiencias


- i. **Comunidad:** Es la comunidad usuaria, compuesta por usuarios, pacientes y sus familias, los principales receptores de las comunicación externa del Hospital Regional de Antofagasta, hacia quien están dirigidas las acciones de la organización.
- ii. **Sociedad organizada:** Conjunto de organizaciones de la comunidad que sean colaboradoras con el accionar del establecimiento, como el Consejo Consultivo de Usuarios, las organizaciones de voluntariado, así como aquellas organizaciones que interactúan con el Hospital velando por sus intereses.
- iii. **Autoridades, instituciones públicas:** Los órganos de Gobierno con los que el Hospital Regional de Antofagasta mantiene una relación estratégica o bien debe mantener una comunicación fluida, relevante para el quehacer organizacional.
- iv. **La Red Asistencial:** Todos los dispositivos de salud que componen la Red Asistencial Pública, especialmente la red asistencial del Servicio de Salud de Antofagasta.
- v. **Academia, entidades de similar rol:** Universidades, casas de estudios, colegios gremiales, otros dispositivos de Salud, del área pública o privada.

Relación con los Medios de Comunicación

Los medios de comunicación son agentes de alta relevancia para informar a la comunidad el quehacer de la organización. La relación del Hospital Regional de Antofagasta con los medios de comunicación es siempre formal. **Eso se refiere a que los requerimientos de los medios de comunicación son derivados siempre a la Unidad de Comunicaciones, la que velará por coordinar una respuesta adecuada y oportuna.**



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta-Dr. Leonardo Guzmán*. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.

	Política de Comunicaciones Hospital Regional Antofagasta Dr. Leonardo Guzmán	Código: PC-CRP-00
		Versión: 01
		Página 15 de 18
		Fecha de emisión: julio 2024
		Vigencia: 1 año.

La Política de Comunicaciones define los términos que caracterizan la relación de la organización con los medios de comunicación y considera los siguientes aspectos:

1. Los medios de comunicación necesitan información entregada a tiempo (de acuerdo con los plazos de cierre acordados con la Unidad de Comunicaciones), actualizada y transparente, que incluya declaraciones de los voceros con posiciones oficiales.
2. Es importante diferenciar la información de acuerdo a las características de los medios de comunicación.
3. Es necesario mantener la comunicación regular con los medios de comunicación y no únicamente cuando se les necesita.
4. Es importante identificar a un grupo de profesionales de la salud dispuestos a hablar con la audiencia a través de los distintos medios de comunicación.

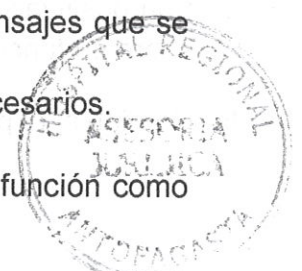
Vocería

La vocería oficial y principal de los temas de carácter institucional, con impacto en el quehacer del Hospital Regional de Antofagasta con sus audiencias le corresponde al **Director del Hospital Regional de Antofagasta**, en su calidad de jefe superior de la institución.

De acuerdo con la normativa ministerial, quien desarrolla el rol de vocero en conjunto con el Director del Hospital es el **Subdirector Médico**, mientras que en horario inhábil ejerce este rol el **Jefe de turno de la Unidad de Emergencia**.

Principales características de las vocerías:

1. Documentarse y analizar -con la Unidad de Comunicaciones- los mensajes que se transmitirán.
2. Expresarse de manera clara y pausada. Evitar términos técnicos innecesarios.
3. Mostrar empatía, controlando las emociones.
4. Considerar que hacer frente a escenarios complejos es parte de su función como vocero.



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta-Dr. Leonardo Guzmán. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 16 de 18

Fecha de emisión: julio 2024

Vigencia: 1 año.

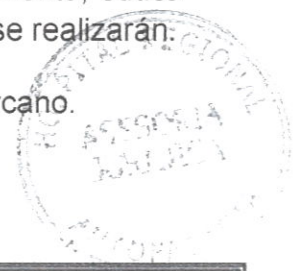
Canales de Comunicación Externa

1. Declaraciones de los voceros oficiales del Hospital Regional de Antofagasta.
2. Declaraciones de funcionarios que hayan sido delegados para materializar una entrevista, nota de prensa o cualquier actividad pública en la que actúen como expositores en su calidad de funcionarios del Hospital Regional de Antofagasta.
3. Comunicados y declaraciones de prensa.
4. Notas periodísticas de gestión institucional en todos los formatos. Página web institucional.
5. Cuentas oficiales de Redes Sociales.
6. Cuenta Pública Participativa Anual de gestión.
7. Diálogos ciudadanos y conversatorios con la comunidad.
8. Ferias de salud y stand informativos. Folletería informativa y educativa.

Estilo de Comunicación

Las comunicaciones externas del Hospital Regional de Antofagasta son:

1. Transparentes, sistemáticas y oportunas.
2. Promueven la integración y la participación de la comunidad usuaria.
3. Son empáticas, entendiendo necesidades y requerimiento de los interlocutores.
4. Son positivas. Destacan las fortalezas del sector, la red y el establecimiento, educa sobre su funcionamiento y difunde las acciones de reforzamiento que se realizarán.
5. Cordiales, explicativas, pedagógicas y utilizan un lenguaje simple y cercano.



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta Dr. Leonardo Guzmán. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 17 de 18

Fecha de emisión: julio 2024

Vigencia: 1 año.

8. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES ANTE EVENTOS ADVERSOS

Junto con comunicar y dar a conocer su quehacer, adelantos y avances en la Atención de Salud de sus pacientes y usuarios, es necesario estar preparados para enfrentar adecuadamente, desde el punto de vista comunicacional, cualquier situación adversa en la atención de los pacientes, que tenga repercusión para las personas y a la vez genere un impacto negativo en la opinión pública.

Lo anterior, tomando en cuenta que la institución es responsable de informar los acontecimientos -que provoquen un impacto negativo- de forma seria con los análisis correspondientes y tomar las medidas reparadoras y preventivas necesarias, ante un caso donde se vulnere un derecho de un usuario o se entregue una prestación que finalmente afecte la calidad de vida de una persona.

Las acciones de comunicación en el contexto de una situación adversa requieren de un protocolo de funcionamiento que se debe difundir en todo el cuerpo de profesionales implicados en estos escenarios, de tal manera de poder actuar de manera coordinada y atenuando los efectos negativos que tenga este tipo de situaciones para la institución.

El Hospital Regional de Antofagasta debe desarrollar e implementar un Manual de Gestión de las Comunicaciones que estandarice el procedimiento integral en el manejo comunicacional de situaciones negativas en la Atención de Salud de usuarios, que puedan o no tener un impacto mediático.

Objetivos Específicos del Manual de Comunicaciones ante situación adversa en la atención:

1. Identificar situaciones que generen un impacto negativo en la Atención de Salud de uno o más pacientes.
2. Generar las estrategias y diseñar un plan de acción en cada una de las etapas de la Gestión de Comunicaciones ante una situación adversa: informativa – preventiva y de mitigación de daños – estrategia de comunicación – vocería – seguimiento.
3. Identificar el Rol y áreas de acción de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta Dr. Leonardo Guzmán. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.



**Política de Comunicaciones
Hospital Regional Antofagasta
Dr. Leonardo Guzmán**

Código: PC-CRP-00

Versión: 01

Página 18 de 18

Fecha de emisión: julio 2024

Vigencia: 1 año.

4. Establecer el rol de las unidades intervinientes. Generar un flujograma de la gestión de la crisis en las diferentes etapas. Definir el rol y las características de la vocería y sus respuestas.

El manejo de las comunicaciones ante eventos adversos se considera fundamental, ya que una reacción no evaluada, de acuerdo con los lineamientos definidos en la Política de Comunicaciones de la institución, genera un daño en la imagen corporativa externa e interna y daña la confianza en los liderazgos corporativos.

9. ARCHIVO

Este documento debe archivar en la unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Dirección.

10. REVISIONES Y MODIFICACIONES DE LA VERSION ORIGINAL

Fecha	Sección	Modificación realizada	Responsable
julio 2024	Todo el documento	Revisión	Lorena Mendiburu



Este documento es propiedad del Hospital Regional de Antofagasta-Dr. Leonardo Guzmán®. Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.