



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT 900 042 103 - 5

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. RESOLUCIÓN No. 003569 DEL 28/11/2016,
PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN EJECUTIVA
No.308 DEL 27/11/2018.

POLÍTICA DE COMUNICACIONES DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT 900 042 103 - 5

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. RESOLUCIÓN No. 003569 DEL 28/11/2016, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN EJECUTIVA No.308 DEL 27/11/2018.

PRESENTACIÓN

El Hospital Universitario del Caribe como Empresa Social del Estado y regulada por la Ley, se compromete en su Política de Comunicación a divulgar información efectiva y transparente que sea del interés de usuarios de sus servicios y ciudadanía en general.

Las directivas se comprometen a propiciar acciones para fortalecer la comunicación interna y externa, garantizando calidad y fluidez de la información, directrices, políticas, eventos, novedades, noticias, entre otros; y por ello institucionalizará y fomentará la creación y sostenibilidad de espacios de comunicación internos y externos que propicien la comunicación oportuna y transparente.

El HUC tendrá al responsable de la Gerencia como único vocero para la emisión de información oficial. Sin embargo, podrán ser delegadas personas vinculadas a la entidad de áreas administrativas y asistenciales como voceros ocasionales, con la autorización previa y expresa del vocero oficial, para brindar información a la ciudadanía o medios masivos de comunicación.

En cuanto a las comunicaciones externas, éstas propenderán por el fortalecimiento de la imagen positiva de la entidad, la participación ciudadana y la formación de un usuario que conozca y ejerza sus derechos y deberes.

Y como parte de su Política de Comunicación, la ESE Hospital Universitario del Caribe contará con espacios de comunicación permanentes entre la entidad, empresas y personas que prestan, de manera conjunta, servicios a los usuarios del HUC.



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT 900 042 103 - 5

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. RESOLUCIÓN No. 003569 DEL 28/11/2016, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN EJECUTIVA No.308 DEL 27/11/2018.

OBJETIVO GENERAL

Establecer canales de comunicación formales y efectivos entre la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe con públicos de interés como usuarios, funcionarios y personal vinculado en diferentes modalidades contractuales, instituciones, ciudadanía y medios de comunicación, entre otros; para dar a conocer de la mejor manera y acorde a lo dispuesto por la Ley, temas relevantes como los servicios que ofrece como recurso humano, innovación tecnológica, permanente actividad docente e investigativa y calidad en la atención, entre otros.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los diferentes públicos con los que debe entablar comunicación permanente el HUC para diseñar acciones de comunicación interna efectivas.
2. Fortalecer espacios de comunicación para que la información relevante que se produce, fluya en el menor tiempo y con la mayor calidad hacia quienes deben ejecutar acciones y hacia la ciudadanía.
3. Utilizar mecanismos y canales efectivos para comunicar oportunamente desde directivas hacia personal vinculado, usuarios y proveedores de servicios.
4. Diseñar un proceso de comunicación capaz de influir de manera positiva en el ambiente laboral mediante la comunicación constante y la exhibición de logros laborales y personales como elemento de cohesión.
5. Mejorar el proceso y tiempos de respuesta de la información solicitada al HUC y así mejorar la imagen de la entidad mediante una comunicación eficaz.
6. Fortalecer la imagen e identidad del Hospital mediante acciones de divulgaciones positivas y concretas en las que se resalte la bondad de sus servicios, recurso humano y tradición como Empresa Social del Estado.



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT 900 042 103 - 5

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. RESOLUCIÓN No. 003569 DEL 28/11/2016, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN EJECUTIVA No.308 DEL 27/11/2018.

Para alcanzar lo propuesto se tendrá los siguientes elementos:

ELEMENTOS DE IDENTIDAD CORPORATIVA

La imagen institucional hace parte importante de la organización. La institución posee una identidad corporativa que la distingue de otras como su nombre, logo, los colores, tipología. Su correcto uso generar recordación y sentido de pertenencia.

- a. *Logo:* Se describe como un círculo que asemeja un sol de tarde color naranja con centro amarillo, encerrado por un delgado borde azul violeta en cuyo interior se encuentra un símbolo compuesto por tres arcos en forma de 'C' que pegadas de forma dispuesta representan las iniciales del nombre del hospital HUC. Dentro de cada una de ellas hay una esfera en tercera dimensión color azul violeta. Al lado derecho del logo se encuentra el nombre de la entidad: E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE, en mayúscula sostenida.

El logo de la institución hace parte de su imagen. Se utiliza en todos los documentos, piezas publicitarias, cartas y demás información que requiere membrete de la organización para comunicados tanto externos como internos. Este logo debe conservar su forma, colores y diseño originales. No debe ser alterado. Si se requiere su uso, la oficina o el funcionario deberán tener en cuenta el concepto del área encargada de los formatos institucionales del hospital, que en este caso es la Oficina Asesora de Desarrollo Estratégico. Pero si se debe utilizar para una pieza publicitaria o un material informativo es la Unidad Funcional de Mercadeo y Comunicaciones quien autoriza su uso.

- b. *Eslogan:* 'Un compromiso de todos' es el eslogan de la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe. Su fácil significado es entendible claramente ante el público en general puesto que comunica el sentido de pertenencia que no solo deben tener por esta institución el personal que labora en ella, sino el resto de la comunidad que la rodea. Compromiso vital para que este sea y siga siendo el hospital de todos.
- c. *Colores corporativos:* Los colores del logo y las letras de su nombre son de color amarillo ocre y azul violeta. Se puede usar el amarillo como fondo para algunas plantillas o piezas comunicativas, pero también el azul celeste.
 - a. *Amarillo Ocre:* Este color genera seguridad y se relaciona con la parte social, con la relación que debe tener el hospital con la comunidad y el servicio que le brinda a esta, el cual se distingue por su carácter humano y amigable.
 - b. *Azul:* El color azul violeta es una mezcla que estos dos tonos que reflejan armonía, puesto que uno depende del otro. Juntos se combinan para dar un aire de sabiduría, fuerza, creatividad y fidelidad.



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT 900 042 103 - 5

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. RESOLUCIÓN No. 003569 DEL 28/11/2016, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN EJECUTIVA No.308 DEL 27/11/2018.

- d. *Tipología:* La tipología o fuente de la letra que se usa para la redacción de documentos institucionales en el hospital es *Arial Narrow*. Se debe conservar en todo el escrito este tipo de fuente, a excepción de piezas publicitarias que requieran otro diseño, que deberán ser aprobado por Unidad Funcional de Mercadeo y Comunicaciones.
- e. *Plantillas:* Siempre que se vaya a presentar información relacionada con el hospital, ya sea en público o de manera privada, a través de diapositivas o cualquier otro método virtual, estas deben contar con los respectivos logos e imagen institucional de la organización.

ELEMENTOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna busca mejorar los canales de comunicación entre los funcionarios: directivos, personal administrativo, asistenciales, estudiantes, proveedores, etc. que hacen parte de esta organización, promoviendo el flujo de la información de manera dinámica y coordinada.

1. **Carteleras institucionales:** Son las que se encuentran en los pasillos y áreas del hospital. A través de ellas se comparte información institucional que debe conocer tanto el público interno como externo. Y por el carácter de esta información, no se deben colgar allí avisos que no sean institucionales. Preferiblemente la información que allí se publica debe ser revisada y aprobada por la Unidad Funcional de Mercadeo y Comunicaciones.
2. **Correo corporativo.** La institución posee correos corporativos para el uso de los funcionarios que aquí laboran. Estos correos poseen un dominio y están creados para que los funcionarios se comuniquen entre sí y para el envío de información institucional de forma externa. La utilización de este canal de comunicación evita el uso desmedido de hojas de papel al enviar comunicación impresa. Debe administrarse teniendo en cuenta los siguiente:
 - a. Cada cuenta de correo electrónico del hospital es de uso estrictamente profesional y está asociada a una persona responsable de la misma. Por lo tanto, no se deben utilizar estas cuentas de correo para enviar o recibir información de carácter personal.
 - b. No se debe enviar o reenviar mensajes que atenten contra la seguridad e integridad de los usuarios, compañeros y demás personas que tengan alguna relación con el hospital. No se debe ventilar, a través de estos, información interna que sea sensible o de carácter confidencial que no esté autorizada por la persona encargada del área.
 - c. Debido a la poca capacidad de almacenamiento que pueden tener estas cuentas de correo, no se deben enviar archivos adjuntos que superen las 3 megas de espacio. Si esto se requiere, debe comprimirse a través de algún formato conocido.



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT 900 042 103 - 5

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. RESOLUCIÓN No. 003569 DEL 28/11/2016, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN EJECUTIVA No.308 DEL 27/11/2018.

- d. En caso de recibir correos con virus o tipo spam, deben eliminarse de forma inmediata para evitar un contagio que atente contra la estabilidad del sistema. Si esto pasa, se debe reportar al Área de Sistemas del hospital.
 - e. Cada funcionario que tenga una cuenta de correo es responsable de su depuración para evitar la saturación y guardar solo la información que le sea importante.
 - f. No se debe usar el correo electrónico de forma que interfiera con el normal y adecuado desarrollo del trabajo desempeñado por cada uno de los funcionarios de este centro asistencial.
3. **Intranet (Spark):** Este canal permite comunicar información de interés laboral de la entidad a los funcionarios, consiguiendo que estén al tanto con las últimas novedades y datos de la organización. Igualmente, guarda un volumen amplio de documentación importante acerca del hospital. La Oficina de Sistemas apoya la administración, diseño y soporte de la Intranet.
 4. **Comité Técnico:** Los Comités de Gerencia son presididos por el Gerente del hospital. Por lo general participan el Subgerente Administrativo, el Coordinador Clínico Asistencial y los demás subgerentes, jefes de oficina y asesores. El objetivo de estas reuniones es definir estrategias para la buena gestión del hospital. Se realiza según convocatoria de la Gerencia o de alguno de los jefes de las demás dependencias. Hay otras reuniones que pueden ser convocadas por algún miembro de este grupo y se tratan temas específicos de carácter financiero, asistencial, jurídico, entre otros.
 5. **Chat grupal de whatsapp Gestión Institucional:** Espacio que se usa a través de esta red social para comunicar información entre el personal administrativo del hospital de manera inmediata: convocatorias a reuniones, emergencias o asuntos que requieren atención urgente.
 6. **Oficios:** Los oficios son generados desde las diferentes oficinas y sirven como comunicación interna para hacer solicitudes, brindar información o atender algún requerimiento. Cada comunicación se redacta en un formato específico que está compuesto por los logos del hospital, la tipografía, membretes y demás elementos que hacen parte de la imagen corporativa.
 7. **Requisiciones:** Se pueden hacer a través de correo, carta u oficios. Son documentos legales que quedan como comprobante para atender una solicitud expresa de cualquier tipo: equipos, materiales y demás elementos o requerimientos necesarios en cada oficina.

ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa está dirigida a la interacción que se debe mantener con sus diferentes públicos externos, y su objetivo específico es mantener o mejorar sus relaciones con ellos; proyectar una imagen favorable y promover sus productos o servicios con base en la información



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT 900 042 103 - 5

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. RESOLUCIÓN No. 003569 DEL 28/11/2016,
PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN EJECUTIVA
No.308 DEL 27/11/2018.

que desde aquí se presenta. La organización genera diferentes tipos de información que requiere ser publicada en medios de comunicación para su respectiva promoción ante la comunidad. Esta información sirve para mantener al tanto a los públicos internos y externos de las acciones que desarrolla el hospital y que deben darse a conocer.

1. **Boletines de prensa.** Estos se realizan para difundir información que debe conocer la ciudadanía. Se basan en acciones positivas, neutras, incluso negativas que es importante compartir con los públicos objetivos. Para su realización se debe contar con la autorización de la gerencia o quien haga sus veces. Ésta misma, debe aprobar el producto final que vaya a ser publicado. Será el titular de esta oficina quien dé declaraciones o sirva de vocero para generar la información, a menos que este mismo autorice a otro funcionario. Los boletines de prensa llevan un consecutivo, deben salir membretados, cumpliendo con el modelo que se ha establecido desde la Oficina Asesora de Desarrollo Estratégico de la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe. Se debe observar la correcta ortografía y escribir en lenguaje claro, respetuoso y preciso, fácil de entender al público que lo va a recibir.
2. **Notas de prensa:** Estos informes periodísticos que se envían a los medios o son publicados en redes sociales y de manera virtual, deben ser manejados de la misma manera que los boletines de prensa.
3. **Videos:** Los videos que se realizan en el hospital para el uso publicitario o para compartir en las redes sociales institucionales deben pasar por el filtro de la Unidad Funcional de Mercadeo y Comunicaciones. No está permitido realizar capturas de video o fotografías de las instalaciones del centro asistencial sin el respectivo permiso de esta oficina (excepto las que los funcionarios realizan en el marco de un evento social particular como cumpleaños, aniversarios, reuniones, etc. que son para su uso personal). Los periodistas o profesionales audiovisuales que requieran ingresar al H.U.C. para realizar entrevistas o trabajar alguna nota de prensa, deben solicitar previamente el permiso a través de la Unidad Funcional de Mercadeo y Comunicaciones. No está permitido el ingreso de cámaras o equipos audiovisuales a las instalaciones del hospital sin la autorización de Mercadeo y Comunicaciones.
4. **Historias personales de pacientes:** Los pacientes tienen derechos que se deben respetar. Según la Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud, está prohibido realizarle imágenes, entrevistas, acceder a su historia clínica o compartirla, sin su autorización. Para realizar fotografías, videos y entrevistas a los pacientes, ellos deben firmar un acta de consentimiento donde autorizan el uso de este material por parte del hospital o de algún medio de comunicación.



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT 900 042 103 - 5

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. RESOLUCIÓN No. 003569 DEL 28/11/2016, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN EJECUTIVA No.308 DEL 27/11/2018.

5. **Cuñas o pautas publicitarias:** Son mensajes institucionales generados desde el hospital que se emiten a través de medios de comunicación local, regional, nacional o virtual contratados para tal fin. En ocasiones algunos mensajes pueden ser emitidos por medios sin necesidad de contratación.
6. **Ruedas de prensa:** Espacio que se abren desde la entidad para tratar algún tema de carácter importante con los medios de comunicación que requiere ser divulgado a nivel general a la comunidad. Para estas se hace una convocatoria previa y el Gerente es comúnmente el vocero encargado de suministrar la información oficial que reciben los medios de comunicación.
7. **Entrevistas o recorrido de medios:** Actividad que se realiza con la participación, generalmente del Gerente, el cual es llevado a los medios de comunicación de la ciudad y la región para ofrecer entrevistas que tratan temas de interés general sobre el hospital. Esta actividad es acordada de manera previa con los medios, con quienes se aparta la cita o se abre el espacio si la entrevista es en directo.
8. **Asesorías y acompañamientos en comunicación:** Son todas las acciones que desde la Unidad Funcional de Mercadeo y Comunicaciones se manejan para brindar asesoría en los diferentes eventos que se realizan fuera y dentro del hospital y que hacen parte de los objetivos planteados por la institución. Entre ellos están: cubrimientos periodísticos, registros fotográficos, dirección de ceremonias, invitaciones a eventos, investigaciones, diseño y producción de material publicitario, creación de piezas comunicativas, asistencia a reuniones solicitadas por Gerencia, seminarios, acompañamiento a las demás actividades o procesos que requieren de la intervención de la Unidad Funcional de Mercadeo y Comunicaciones y que pueden ser mediáticos.
9. **Página web:** Este portal de internet ofrece información detallada sobre las actividades, noticias, gestión administrativa y demás acciones que desarrolla el hospital, las cuales se socializan de manera transparente a la comunidad en general. La administración técnica de la página es responsabilidad de la Oficina de Sistemas, pero el contenido comunicativo (no el legal o contractual) lo verifica la Unidad Funcional de Mercadeo y Comunicaciones.
10. **Publicidad interior y exterior:** Son todas las piezas comunicativas en que se maneja la imagen corporativa y publicitaria del hospital para el posicionamiento de la marca y la promoción de la oferta de servicios a los públicos externos. Aquí también se incluyen las piezas informativas que identifican las áreas del hospital como avisos y letreros.
11. **Avisos y vallas:** Los avisos son piezas comunicativas que se instalan dentro del hospital para identificar las diferentes áreas, también se pueden colocar fuera del centro asistencial y son parte de la imagen corporativa de la organización. Las vallas son avisos en gran formato que se instalan en áreas visibles dentro y fuera del hospital para identificación.



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT 900 042 103 - 5

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. RESOLUCIÓN No. 003569 DEL 28/11/2016,
PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN EJECUTIVA
No.308 DEL 27/11/2018.

12. **Pendones:** Son piezas informativas que hacen parte de los avisos internos y externos que maneja el hospital. Estos se usan en eventos y actividades.

ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN MIXTOS

1. **Medios virtuales y redes sociales:** En la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe se manejan diferentes medios sociales para la difusión de la información interna y externa. En la actualidad, el flujo de información se desarrolla a través de estos canales (redes sociales, página web, WhatsApp, entre otros), los cuales deben usarse de manera responsable para evitar problemas causados por su mal uso. Para el buen manejo de los mismos, se presentan los siguientes lineamientos:
 - a. No se debe difundir información confidencial de la institución a través de estos medios sociales. La administración de estos medios virtuales institucionales y la información que allí se publica es responsabilidad de la Unidad Funcional de Mercadeo y Comunicaciones de la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe, y es solo esta oficina quien debe supervisar y aprobar lo que allí se publique.
 - b. No se deben usar los canales sociales institucionales para difundir información de carácter personal, ni para promover puntos de vista que atenten contra la imagen de la institución. Tampoco se deben usar las cuentas para hacer propaganda política, comercializar productos, ni para otros intereses personales.
 - c. Los funcionarios que ingresan a las redes sociales del hospital deben abstenerse de escribir o lanzar comentarios elevados de tono que provoquen malestar a los demás lectores, ni enviar mensajes despectivos, engañosos o falsos, tanto en contra de la institución, como de los funcionarios de la misma y el resto de la comunidad.
 - d. Está prohibido atacar o abusar los compañeros de trabajo, usuarios y demás personal de la comunidad a través de estas redes sociales. Los empleados deben comunicarse siempre con respeto y profesionalismo en estos espacios de interacción social.
 - e. No está permitido crear cuentas de redes sociales a nombre de la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe sin el debido consentimiento de la gerencia y la Unidad Funcional de Mercadeo y Comunicaciones. Tampoco crear grupos de opinión y chat, blogs, ni cualquier otro medio de comunicación, sin contar con la aprobación de las dependencias antes mencionadas.



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT 900 042 103 - 5

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. RESOLUCIÓN No. 003569 DEL 28/11/2016,
PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN EJECUTIVA
No.308 DEL 27/11/2018.

- f. No se debe ingresar a estas cuentas o redes sociales en los horarios laborales y desde IP que no le hayan sido provistas por la Oficina de Sistemas del hospital.
- 2. **Perifoneo:** Sistema informativo sonoro con que cuenta la entidad en sus diferentes pisos para circular información en tiempo real.
- 3. **Identificación institucional:** Portarla es obligatorio, incluso es necesario presentarlo en la entrada principal para no tener problemas con el ingreso al hospital. El trámite para adquirirlo debe realizarse a través de la Unidad Funcional de Talento Humano, si se trata de personal de planta. Si es un funcionario con contrato de prestación de servicios, debe solicitarlo a la Unidad Funcional de Mercadeo y Comunicaciones llevando una autorización proveniente de la Subgerencia Administrativa. En caso de pérdida o robo, debe reportarlo con copia de su denuncia hecha en una inspección de Policía al área del HUC que se lo entregó. Al finalizar el contrato debe devolverlo a su interventor como parte de los entregables de paz y salvo para la liquidación del mismo, y este a su vez entregar a la Unidad Funcional de Mercadeo y Comunicaciones.



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT 900 042 103 - 5

EN INTERVENCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. RESOLUCIÓN No. 003569 DEL 28/11/2016, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 05780 DEL 27/11/2017, PRORROGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN EJECUTIVA No.308 DEL 27/11/2018.

Brr. Zaragocilla, edificio Hospital Universitario del Caribe, calle 29 N° 50-50. PBX: 6724340.
Call Center citas: 6517190. Web: www.hucaribe.gov.co - Email: contactenos@hucaribe.gov.co