

# Plan de Comunicaciones

*Gestión del Cambio y Puesta en Marcha*

*nuevos Hospital del Salvador - Instituto Nacional de Geriatria*

*Equipo Motor de Comunicaciones  
20 de Abril 2023*



## Objetivo General

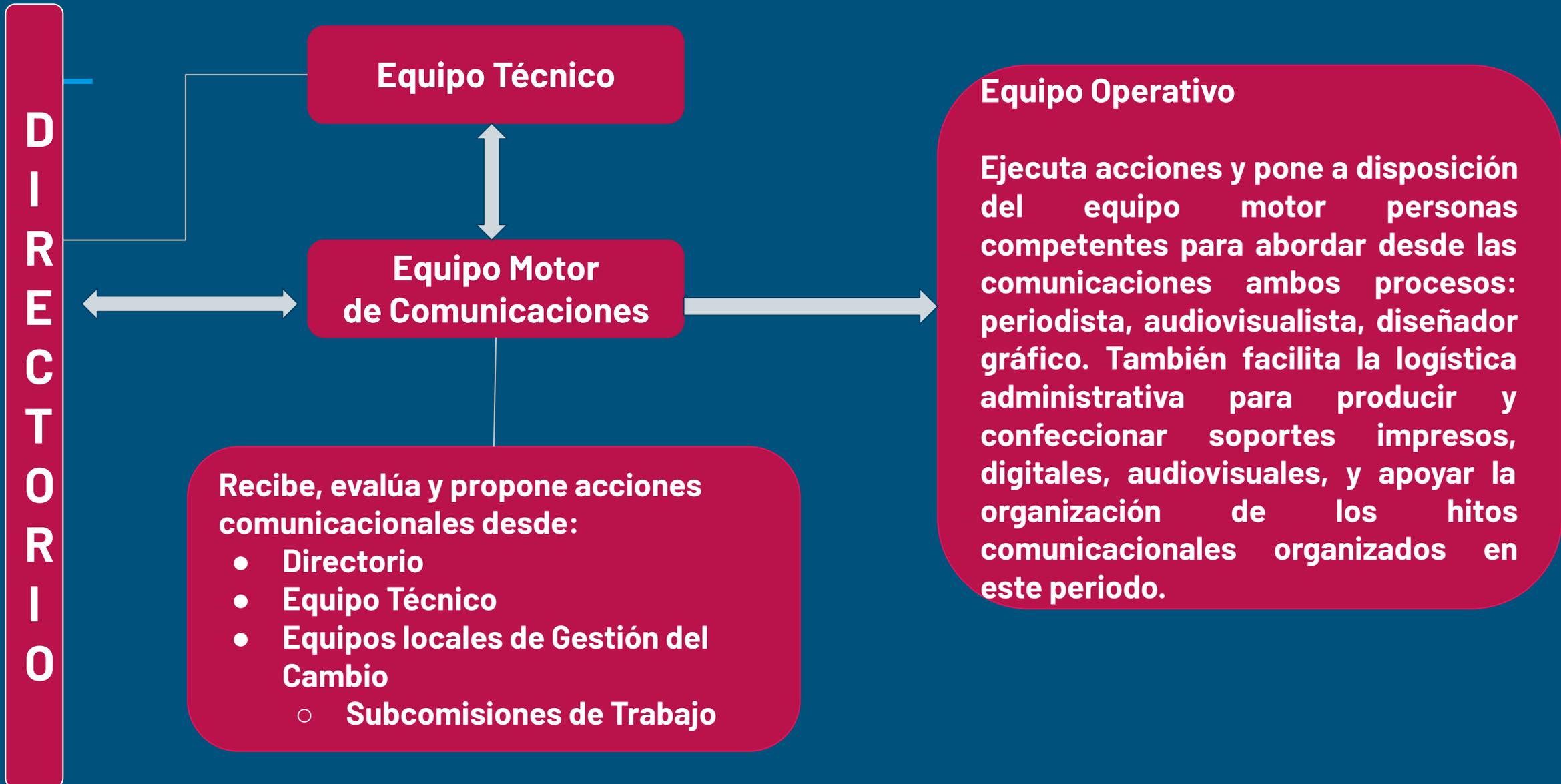
Asesorar comunicacionalmente al Directorio y a los equipos locales de Gestión del Cambio de cada establecimiento, mediante un Plan de Acción que permita hacer partícipe a la comunidad interna y externa de este hito en la historia de la Salud Pública metropolitana y contribuir al éxito de ambos procesos en beneficio de la comunidad funcionaria y usuaria.

# Nuestro punto de partida



- ❖ Conocimiento de los contextos, culturas institucionales e historia entre ambos establecimientos.
- ❖ Experiencia en Comunicaciones, específicamente en Salud Pública y otros procesos anteriores de Gestión del Cambio en establecimientos de salud.
- ❖ El trabajo de los equipos de GDC locales y Coordinación Técnica que conocen en detalle el proyecto y los desafíos de corto y mediano plazo que pueden contribuir al éxito del traslado.
- ❖ Informes de la consultora All Senses (2021) que identifica grupos de interés, elementos culturales, imagen actual y recomendaciones de acciones a implementar.

# Modelo de Trabajo:





## Objetivos específicos

- ❖ Diseñar un plan de difusión integral que informe a los **funcionarios**, la **Red Oriente** y la **comunidad usuaria** sobre los avances en la construcción y gestión de los nuevos Hospitales del Salvador e Instituto Nacional de Geriatria.
- ❖ Colaborar con el Plan de Trabajo del Directorio en todas sus **expresiones comunicacionales**: Generación de Contenidos, piezas audiovisuales, gráficas, para redes sociales y organización de hitos.
- ❖ Fomentar la **creación participativa** y la consolidación de un **discurso común** de los distintos actores de ambos establecimientos para que puedan responder de manera clara e informada a las inquietudes de funcionarios y usuarios.
- ❖ **Transmitir** a la comunidad funcionaria la **visión compartida** de ambos proyectos, los procesos en curso y las **certezas existentes** para reducir la incertidumbre y favorecer la motivación al cambio, contrarrestando la desinformación.

# Estrategia



- Es el camino: cómo transitaremos, de qué forma lograremos llegar a nuestro objetivo.



# Estrategia

- ❖ El Plan será **Dinámico**, flexible frente a los cambios y el contexto sanitario vigente. Permanecerá abierto a la recepción de nuevas propuestas. Iterativo y dialogante.
- ❖ El Plan será **Participativo** en su origen y ejecución. Recogerá conceptos, líneas de trabajo e ideas a partir de los procesos de construcción colectiva que surjan en la GDC y PM, lo que será modelado desde la mirada comunicacional. Un plan abierto a nuevas propuestas, delegado en subcomisiones.
- ❖ **Transparente:** Oportuno en la comunicación de los logros y buenas noticias, y honesto frente a los errores, contingencias, abordando desde la perspectiva del control de daños, para lo cual debe existir retroalimentación permanente entre todos los actores.
- ❖ Basado en **Información comprensible y cercana**, dirigida al público específico para el que se construye. Constituido por mensajes simples y directos que se hagan cargo del trabajo que se avecina y que culminen en una invitación a sumarse al trabajo participativo.
- ❖ El plan será **Pertinente** en lo sanitario. Junto con crear nuevos canales y herramientas, aprovechará los espacios ya existentes en ambos establecimientos y en la Red.



# Etapas de la estrategia

## Pre-apertura

Foco en los funcionarios  
Trabajo centrado en  
acompañamiento de los  
equipos de GDC y sus  
necesidades.

## Apertura:

Flujos de información constantes,  
enfocados a distintos grupos de  
interés en torno a la Cuenta  
Regresiva de la PSP.

2023

Primer Semestre 2024

Segundo Semestre 2024

## Puesta en Marcha:

Acciones comunicacionales que  
acompañen la preparación para la  
mudanza desde la perspectiva  
interna y externa.

# Mapa de actores

Externo global

Externo relacionado /involucrado

Interno-Externo

Interno

**Autoridades de Gobierno**  
Ministerio de Salud  
Ministerio de OOPP  
Consortio SSO  
Sectorialistas Salud  
Sociedades Científicas  
Parlamentarios  
Prensa (Plan de Medios)

Comunidad Usuaría HDS-INGER  
Comunidad Usuaría Red Oriente  
Municipios-Direcciones de Salud-Cesfam  
Senama y otros organismos del intersector.

Funcionarios Red Oriente  
Personal en formación (becados) y sus casas de estudios.  
Voluntariados y Comunidad Organizada Red  
Consejos Consultivos

Comunidad Funcionaria HDS e INGER  
Asociaciones gremiales y Capítulos

# Áreas de Acción





# Tipos de Acciones y Herramientas

- **Presenciales**

- Visitas guiadas: Rediseñadas y orientadas a distintos públicos de interés.
- Espacio guiado en reuniones habituales de cada centro: reuniones clínicas, reuniones de jefaturas, CTA
- Agenda en terreno (Alianza con municipios, stands informativos)



- **Digitales:**

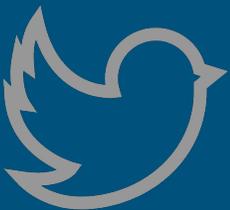
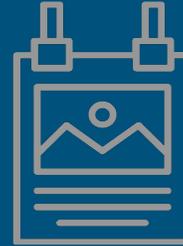
- Redes Sociales: Uso de cada red según sus tipos de público.
- Mailing: correos masivo por cada establecimiento.
- Intranet / Sitios web institucionales
- Nuevas plataformas (A evaluar en la etapa 2)



- **Gestión de Prensa y Relaciones Públicas:** dar a conocer ambos establecimientos, su proceso de puesta en marcha, su promesa a través de medios masivos digitales o personalizados.

- **Soportes gráficos e impresos :** mediante una imagen común que represente la visión de los nuevos establecimientos que comenzarán a funcionar en la infraestructura que se encuentra en proceso.

## ❖ Con qué contamos hoy



- ❖ Mailing masivo
- ❖ Web
- ❖ Intranet
- ❖ Redes Sociales
  - Instagram
  - Twitter
  - Facebook
  - Youtube
- ❖ App personales
  - Whatsapp
- ❖ Comunicación impresa:
  - Folletos y afiches en diarios murales

# Viabilidad financiera y administrativa del Plan

- ❖ Definir los términos de referencia de una productora que funcione como equipo operativo de GDC, que cumpla la función de ejecutar las acciones que les solicita el Equipo Motor.
- ❖ Estimación de financiamiento: 5 millones de pesos mensuales por poner a disposición profesionales de las siguientes características para que se dediquen con exclusividad a este tema:
  - Periodista GDC INGER disponibilidad completa
  - Periodista GDC Hospital del Salvador disponibilidad completa.
  - Diseñador gráfico para ambos establecimientos, según requerimientos.
  - Audiovisualista para ambos establecimientos según requerimiento.
  - Impresión y producción de material gráfico (impreso y digital), audiovisual, apoyo logístico en producción de eventos, para acompañar cada una de las acciones tanto para los públicos internos como externo.
  - Disponibilidad de un servidor externo para levantar plataformas informativas

# Cómo seguimos



- ❖ Validación y retroalimentación de esta propuesta.
- ❖ Constitución del Equipo Motor de Comunicaciones de Gestión del Cambio y definición de los flujos de trabajo eficiente que permitan avanzar manteniendo la construcción colectiva del relato.
- ❖ Carta Gantt de actividades 2023, complementaria al Plan de Trabajo aprobado.
- ❖ Definición de Términos de Referencia para contratación del equipo operativo
- ❖ Entrevista y selección de empresa más conveniente, según análisis.
- ❖ Inicio del trabajo con la productora y solicitud de las piezas gráficas más urgentes.

# Al corto plazo...lo urgente (Abril-Julio)

- Acompañamiento comunicacional a cada una de las acciones del Plan de Trabajo aprobado por el Directorio en la última sesión
- Diseño y ejecución de Visitas Guiadas Generales y Especiales (Grupales)
- Entrega de material de apoyo para el Equipo local de GDC y las subcomisiones de trabajo asociadas.
  - Cápsulas Audiovisuales
  - Tutoriales
  - Resúmenes mensuales del proceso en lo físico y en la gestión (escritos y audiovisuales)
- Entrega de material audiovisual y gráfico para reuniones habituales y otros espacios de intercambio de información.
- Generación de un espacio de entrega de información específica sobre el proyecto en cada servicio clínico o unidad (1 mensual).
- Levantamiento de una plataforma (repositorio de información) en donde poder alojar de forma interactiva el material ya existente.  
(Árbol de contenidos/Diseño/ Marcha Blanca y Lanzamiento)

Gracias

