



REF.: Aprueba Política De Comunicación externa SSAS.

RESOLUCION EXENTA Nº 03865

TEMUCO, 01 ABR. 2021


FPH/PUG

VISTOS; estos antecedentes:

- 1.- Política de Comunicación externa SSAS.
- 2.- Correo electrónico de fecha 30.03.2021 del jefe del Departamento de Participación Comunicaciones y Transparencia al jefe del Dpto. de Asesoría Jurídica solicitando dictar resolución de aprobación de Política de Comunicación externa SSAS que adjunta.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, las letras a y f del numeral II del Art. 8º del Decreto Supremo Nº 140 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud, entre las facultades de orden administrativo con que cuenta el Director de Servicio para el desempeño de sus funciones se encuentra la de organizar la estructura interna de la Dirección del Servicio y de sus establecimientos dependientes, asignar los cometidos y tareas a sus dependencias y de dictar las normas de funcionamiento interno para los establecimientos bajo su dependencia, conforme a las leyes y reglamentos vigentes y a las directivas ministeriales que se impartan al respecto;
- 2.- Que, la gestión de Comunicación externa del Servicio de Salud Araucanía Sur y su respectiva política, surgen por la necesidad de regular las comunicaciones al interior de la institución, propiciando que sus integrantes reciban adecuadamente información relevante, se apoye el buen funcionamiento organizacional, así como la promoción de los valores propios de respeto, integridad y equidad, el sentido de pertenencia entre quienes le dan vida a la organización y con ello, la reputación institucional.
- 3.- Que se hace necesario contar con una Política de Comunicación externa SSAS.

TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en:

- 1.- D.L. Nº 2763/79 y D.S. Nº 140/2004 del Ministerio de Salud que crean y reglamentan los Servicios de Salud.
- 2.- Resolución Nº 7/19 y 16/20 de la Contraloría General de la República,
- 3.- Decreto exento Nº 02/05.02.2021 del Ministerio de Salud que establece orden de subrogancia del cargo de Director del Servicio de Salud Araucanía Sur.



POLÍTICA DE COMUNICACIONES EXTERNA
SUBDEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RR. PP
SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA SUR

RESOLUCION

1.- APRUEBESE la presente **Política De Comunicación externa SSAS** de acuerdo al siguiente detalle:



POLÍTICA DE COMUNICACIONES EXTERNA

**SERVICIO DE SALUD
ARAUCANÍA SUR 2021**

Subdepartamento de Comunicaciones



CONTENIDOS

I.- ANTECEDENTES INTRODUCTORIOS	03
II.- OBJETIVOS	05
III.- DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES	06
IV.- ÁMBITOS COMUNICACIONALES	07
V.- ROLES Y ACTORES	08
VI.- SISTEMAS DE COMUNICACIONES	09
VII.- CANALES Y FORMAS DE COMUNICACIÓN	11

I.- ANTECEDENTES INTRODUCTORIOS

Actualmente no existen fronteras ni frenos para la información. Los procesos dinámicos que está experimentando la comunicación a través de Internet, las redes sociales y la conexión móvil constituyen un permanente desafío para potenciar una comunicación oportuna, abierta y responsable, que contribuya a la creación de comunidades y que fomente la participación, la escucha y la interacción de los públicos. De ahí la importancia que hoy tiene para las organizaciones contar con estrategias y lineamientos claros en el ámbito comunicacional, que permitan comprometer a sus integrantes con la labor desarrollada y de esta forma alcanzar los objetivos institucionales.

Somos una institución pública al servicio de las personas, especialmente de las personas de menos recursos de nuestra población. Somos referentes de la salud pública tanto en la atención hospitalaria como en la salud primaria, por ello buscamos "ser una institución confiable, integrada por personas con vocación de servicio público y consolidarnos como actores relevantes dentro de los estamentos de salud del país".

Una definición ampliamente divulgada de la comunicación indica que ésta es una operación que reproduce sistemas sociales para la mantención o retención de la sociedad como tal (Niklas Luhmann), que tiene en síntesis tres elementos basales: un mensaje, información que se transmite por canales diversos, y un proceso de comprensión. La comunicación es un fenómeno humano, que nos define como especie y es exitosa cuando tiene efectos.

Hay tantas definiciones de comunicación y de comunicación organizacional como autores se han referido al tema, pero lo esencial es entender que la comunicación es la herramienta



que nos permite dar forma a estructuras complejas de cooperación, planificación y articulación de objetivos comunes. Es, por tanto, la clave para dar coherencia, generar efecto y asegurar impacto de los planes de gestión institucional.

El reconocido tratadista y filósofo de la administración Peter Drucker alguna vez sostuvo que lo más importante de la comunicación "es escuchar lo que no se dice", frase que encierra uno de los enigmas y paradojas que suelen paralizar a las organizaciones: cada vez que hay una crisis de gestión, cuando la organización se ve envuelta en polémicas ventiladas en la prensa o cuando hay falencias de coordinación y asignación de roles dentro de la institución, entonces se llega a la conclusión de que "tenemos un problema comunicacional". El problema es, por lo general, la gestión, pero una mala planificación de las comunicaciones desnuda y evidencia ante la comunidad aquello que se está haciendo mal dentro y que no debería conocerse fuera.

A partir de este paradigma nos preguntamos:

¿Qué es una política de comunicaciones?

Es el conjunto de orientaciones, normas y disposiciones, en forma de iniciativas e ideas sistematizadas y transparentes, que guían y determinan las formas de difusión y socialización que adoptará la institución ante diversos eventos o temáticas, en nuestro caso hacia el público externo principalmente y que sean de interés de la comunidad.

¿Por qué una política de comunicaciones?

Porque la comunicación es el riel por donde transita el plan de desarrollo estratégico, la gestión neta y la administración de la organización. La comunicación se planifica; nunca es aleatoria y actúa ex ante, no ex post. En el ámbito organizacional, busca coordinar a individuos interrelacionados dentro de un entorno que es la institución, para conseguir objetivos que se han puesto en común, que han sido definidos por el colectivo y que están validados por la organización. Por ende y por su propia naturaleza, es culturalmente contextual, flexible y sujeta a evaluación y cambio permanente.

¿Qué hace una política de comunicaciones?

Resuelve la ecuación entre cómo hacer que el Plan Estratégico Institucional y sus principales líneas de trabajo, acción, intervención o gestión tengan aliados externos que compartan los objetivos institucionales, de modo de proyectar la credibilidad, confianza y resultados de gestión del Servicio de Salud Araucanía Sur hacia la comunidad, usuarios y no usuarios del sistema de salud público.

Alinea a los equipos (hospitales y servicios), ordena las actuaciones públicas comunicativas, define lo que hacemos y lo que no hacemos en materia de comunicaciones institucionales, establece principios y valores, actores y sus roles; y genera un ecosistema favorable al logro de los objetivos organizacionales.



II.- OBJETIVOS

Objetivo general:

1. Informar a la comunidad sobre los logros y avances de la red, el diseño, la cartera de servicios y los procesos para acceder a la atención de salud.
2. Informar respecto del uso de los dispositivos de atención y de las prestaciones que otorga la Red Asistencial de la Provincia de Cautín a sus usuarios.
3. Asesorar al director y directivos, respecto de la imagen institucional frente al público objetivo y población en general.
4. Realizar gestión de crisis en los niveles y momentos que se requiera.

Objetivos específicos:

1. Difundir el uso y las prestaciones de la Red Asistencial de la Provincia de Cautín en los diversos soportes comunicacionales (Página Web, Redes Sociales y Medios de Comunicación).
2. Desarrollar temáticas relevantes de difusión para la comunidad usuaria.
3. Desarrollar informaciones con enfoque comunitario y pertinencia local.
4. Destacar la labor clínica y no clínica de los establecimientos, y referentes de la Red Asistencial.
5. Difundir planes y programas derivados desde el Minsal.
6. Generar directrices de comunicación para los equipos de hospitales Nodos, Familiares y Comunitarios y referentes técnicos de la dirección del Servicio de Salud.
7. Gestionar las acciones de comunicación de crisis.
8. Difundir las materias relativas al desarrollo de la Red Asistencial y su vinculación con la Atención Primaria de Salud (APS).
9. Establecer los lineamientos gráficos institucionales y sus productos asociados, respetando las Normas Gráficas del Minsal.



III.- DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES

Las acciones comunicacionales del Servicio de Salud deben:

1. Resguardar el respeto a las garantías fundamentales de las personas involucradas en el proceso comunicativo considerando siempre los deberes y derechos del paciente.
2. Ser coherentes con el rol y la misión institucional del SSAS.
3. Dar cuenta del compromiso social del área de desempeño del SSAS y sus funcionarios.
4. Comunicar en forma transparente y asertiva, con un lenguaje comprensible para el ciudadano, donde el eje sea aclarar, educar, informar y hacer partícipe a los usuarios del actual sistema de salud.
5. Enmarcarse en el servicio a las personas, con foco en el respeto y la no discriminación.
6. Respetar el sentido de la presente política, de acuerdo con su orientación y particularidades.
7. Interactuar con los grupos de interés de una forma responsable, en concordancia con el direccionamiento estratégico de comunicación y teniendo en cuenta las especificidades y contexto de cada uno de ellos.
8. Establecer en toda estrategia y planes de comunicación mensajes alineados con los objetivos estratégicos del SSAS y el Minsal.
9. Estimular el diálogo, la participación activa y positiva, pertinente con las comunidades, las autoridades, las organizaciones no gubernamentales, gremios, agrupaciones sociales, pueblos originarios y demás grupos de interés.
10. Hacer uso responsable de la información institucional respetando las medidas de protección de la información, siempre teniendo presente el análisis respectivo de la dirección y del equipo de comunicaciones del SSAS, teniendo en cuenta los alcances de los que se quiere comunicar.



11. Asegurar que la comunicación sea descendente, ascendente, horizontal, participativa, dialogante, evolutiva y flexible, clara y precisa, inmediata, permanente, coordinada, y no discriminatoria.
12. Tener claridad de los alcances de las opiniones personales, vertidas de manera pública, teniendo en cuenta además la responsabilidad funcionaria.

IV. ÁMBITOS COMUNICACIONALES

Las orientaciones establecidas en la presente política, aplican en todos los ámbitos de acción comunicacional que se desarrollen en los diversos establecimientos, direcciones, departamentos y unidades dependientes de la dirección del SSAS.

- **Uso del nombre institucional.**

Se podrá usar a conveniencia el nombre de "Servicio de Salud Araucanía Sur" o la sigla "SSAS", cuando quiera hacer alusión a su identidad. En virtud de lo anterior y para todos los efectos informativos y de vocerías, el nombre público que debe utilizarse –oral o escrito– es "Servicio de Salud Araucanía Sur" o su sigla "SSAS".

- **Manejo y uso de la identidad visual e imagen corporativa.**

Esta debe obedecer a las directrices nacionales (Minsal) de uso de norma gráfica, definiendo la identidad visual con la cual el SSAS quiere ser vista en todos los eventos o acciones- internos y externos- en que se haga uso de ella.

- **Relaciones públicas y protocolo institucional.**

El Manual de Ceremonial y Protocolo establece las principales normas que deben observarse al momento de planificar y ejecutar cualquier acto, evento, ceremonia o acción protocolar en el SSAS.

- **De la organización y ejecución de actividades.**

Ante la organización de una actividad, ceremonia, evento u otro de características masivas, protocolares o de diversa naturaleza, es responsabilidad del establecimiento, departamento o unidad a cargo, hacerla saber al Subdepartamento de Comunicaciones con al menos una semana de anticipación, entregando la información y directrices pertinentes para el buen término de la actividad y eventual apoyo en la realización o coordinación de este.



- **Administración y manejo de medios corporativos.**

Los medios corporativos oficiales del SSAS, esto es, aquellos que representan a la totalidad de la institución; serán gestionados, supervisados y administrados por el Subdepartamento de Comunicaciones con la finalidad de unificar criterios de fondo y forma de la información en este ámbito.

- **Relación con los medios de comunicación.**

Toda comunicación pública que el SSAS transmita en forma oficial a los medios de comunicación debe ser emitida o, en su defecto, guiada y conocida por el Subdepartamento de Comunicaciones, quien velará por la correcta emisión de los mensajes institucionales y de la imagen institucional.

V. ROLES Y ACTORES

1. Son voceros oficiales del SSAS:

- El director(a) del SSAS o quién él/ella designe.
- En el caso de los Hospitales o Consultorio Miraflores será el director(a) o quién él/ella designe, siempre informando de la situación al Subdepartamento de Comunicaciones del SSAS.
- La vocería oficial y principal de los temas de carácter institucional con impacto en el quehacer global del SSAS le corresponde al director(a) del SSAS, como asimismo de todas aquellas materias que requieran una mirada de largo plazo que represente el institucional, en su calidad de responsable de su funcionamiento.
- Les corresponde a los directores(as) de los establecimientos dependientes la vocería oficial de los temas relacionados con su mandato específico, siempre informando al nivel superior, y al Subdepartamento de Comunicaciones del SSAS.
- El director(a) del SSAS y directores(as) de los diversos centros asistenciales, podrán delegar la función cuando lo estimen necesario, en consideración a los aspectos técnicos, jurídicos o especializados de la información que se comunicará, como asimismo por razones de seguridad. En tales casos, siempre los contenidos y su formato de entrega deberán ser coordinados con el Subdepartamento de Comunicaciones del SSAS.



2. Responsabilidad funcionaria

- Es responsabilidad de todos quienes trabajan en el SSAS resguardar la reputación e imagen institucional y cuidar que las iniciativas comunicacionales en las que intervengan se adecuen a los objetivos institucionales, entendiendo que siempre que haya duda, se puede recurrir al equipo de comunicaciones del Subdepartamento de Comunicaciones del SSAS.
- Los funcionarios del SSAS, sus Hospitales u/o Unidades dependientes de éste, están impedidos de entregar a terceros información sensible, sujeta a reserva, que pueda afectar la acción del SSAS o propia del quehacer institucional sin autorización del director(a), según corresponda.
- Los requerimientos de la prensa deberán ser siempre derivados al Subdepartamento de Comunicaciones o consultados para coordinar la respuesta, bajo los estándares y directrices de la Política de Comunicaciones.
- La divulgación indebida de información sujeta a reserva, como la circulación de esta en Redes Sociales o la denostación de la institución a través de estas plataformas, es una infracción grave de los deberes funcionarios, lo que para el SSAS constituye un acto indebido, sujeto a sanciones administrativas y/a las responsabilidades civiles y penales que correspondan, basados en la ley 18.834 de Estatuto Administrativo, la Ley de Deberes y Derechos del Paciente, Ley de Protección de Datos Personales (última modificación del año 2018) y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

VI. SISTEMA DE COMUNICACIONES

El sistema de comunicaciones del SSAS está constituido por:

- Subdepartamento de Comunicaciones.
- Encargados de comunicaciones de Hospitales Nodos, Familiares y Comunitarios o Centros de Salud de dependencia del SSAS, bajo la supervisión del Subdepartamento de Comunicaciones del SSAS.

Son funciones del Subdepartamento de Comunicaciones:

- Asesorar y posicionar al director del Servicio de Salud Araucanía Sur, directivos y directores de hospitales de la Red, en cualquier aspecto que deba vincularlo con medios de comunicación de carácter local, regional o nacional.



- Realizar la promoción de temas de relevancia institucional en el ámbito de la comunicación externa, involucrando a toda la Red Araucanía Sur y respondiendo a las directrices impulsadas por el Minsal.
- Organizar actividades o gestionar acciones protocolares y vinculación con la sociedad civil en virtud de potenciar y cuidar la imagen institucional.
- Realizar gestión de crisis cuando esta sea requerida o necesaria.
- Mantener la coordinación con equipos de comunicaciones de hospitales y centros de salud.
- Coordinar la relación institucional con áreas de comunicaciones de otras entidades públicas y privadas.
- Mantener la interlocución del SSAS con los medios de comunicación.
- Definir y ejecutar la línea editorial, la edición de contenidos del sitio web institucional, de las redes sociales institucionales, videos, revistas, boletines u otros soportes gráficos o audiovisuales.
- Diseñar y ejecutar actividades institucionales de convocatoria masiva, apoyar el protocolo institucional y la correcta aplicación y uso de la imagen corporativa.
- La relación del SSAS con la prensa es siempre formal. Los requerimientos de los medios de comunicación a directores(as), miembros de los equipos directivos o funcionarios deberán ser derivados al Subdepartamento de Comunicaciones quienes coordinarán las respuestas, obtendrán la autorización de contenidos de la jefatura pertinente y velarán por la oportuna entrega de la información. Las respuestas podrán ser institucionales o entregarse a través de los voceros oficiales o de los funcionarios a quienes el director(a) del SSAS designe.
- Cuando excepcionalmente y en resguardo del principio de oportunidad de la comunicación que promueve esta política, los directivos o funcionarios respondan a requerimientos de la prensa sin mediar la coordinación con la respectiva unidad de comunicaciones, al término del suceso, informarán a la brevedad a este Subdepartamento, a fin de que la información sea divulgada por los canales oficiales, asegurando su acceso abierto, oportuno, transparente y formal a toda audiencia interesada en ella y ulterior conocimiento.



Las comunicaciones del SSAS son:

- Abiertas porque, al ser un organismo público, tiene el deber de mantener informada a la comunidad usuaria del sistema de salud.
- Transparentes, porque es un Servicio cuyas actuaciones, resoluciones y directrices no guardan ninguna razón de reserva, que no sean las que establece la ley y las garantías que asisten a las personas o usuarios.
- Oportunas, porque entendemos que la sociedad requiere ser debidamente informada.
- Formales, porque el SSAS es una institución perteneciente al Estado, dependiente de un Ministerio y sus acciones están debidamente regladas y bajo escrutinio de los organismos que la ley fija para estos efectos. Son por este entendido, siempre comunicaciones oficiales.
- Con enfoque de derechos, porque pone en el centro de su acción a las personas, promueven el respeto a los derechos y la promoción al derecho de recibir atención digna y oportuna de salud.

VII. CANALES Y FORMAS DE COMUNICACIÓN

Siendo las comunicaciones del SSAS abiertas, transparentes, oportunas, formales y oficiales, los canales de divulgación de su quehacer son de conocimiento público.

Son medios de difusión oficiales:

- Las cuentas públicas anuales del director(a) del SSAS y cada uno de los hospitales centros de salud de su dependencia.
- El sitio web institucional.
- Las publicaciones oficiales.
- Los comunicados y declaraciones de prensa.
- Las declaraciones de los voceros oficiales del SSAS, o de quienes hayan sido delegados en esta función, en conferencias de prensa, puntos de prensa, entrevistas y en cualquier actividad pública en la que actúen como expositores en su calidad de funcionarios del Servicio.
- Las publicaciones en redes sociales que realice el Subdepartamento de Comunicaciones.



- Los grupos de mensajería instantánea administrados por el Subdepartamento de Comunicaciones con la finalidad de facilitar la entrega oportuna de información a la prensa, tienen la calidad de canales oficiales de comunicación. La información divulgada por esta vía debe contar con la autorización de la jefatura correspondiente.
- Los funcionarios del SSAS, son sujetos activos en el éxito de las comunicaciones del SSAS y deben velar por informar o dar a conocer oportunamente sobre las materias relevantes de su ámbito de acción al Subdepartamento de Comunicaciones.

El lenguaje:

El SSAS busca que su acción y gestión sea ampliamente comprendida por la comunidad y por todos los aliados, grupos de interés y organismos con los cuales debe relacionarse. Es por esto que es esencial que su comunicación sea afable, cordial, explicativa, pedagógica e inclusiva.

Propenderemos al uso respetuoso del lenguaje de modo de atender a la dignidad de las personas y de las instituciones que están expuestas a nuestros mensajes.

Casilla de correo electrónico:

El Subdepartamento de Comunicaciones, cuenta para recepción de cualquier tipo de contenido, información, solicitud o duda; con el email comunicaciones@asur.cl.

2.- NOTIFIQUESE la presente Resolución al Departamento de Participación Comunicaciones y Transparencia, para su difusión en los distintos niveles remitiéndoles copias íntegras de la misma.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



FREDDY VIDAL FUENTEALBA
DIRECTOR (S)
SERVICIO SALUD ARAUCANIA SUR

N° 185/31.03.2021

Distribución

- Departamento de Participación Comunicaciones y Transparencia
- Archivo Asesoría Jurídica
- Oficina de Partes.