

# 2017-2021

## Plan de Comunicación

## **Plan de Comunicación 2017-2021**

### **Autora:**

Lurdes Ubetagoyena

### **Equipo de trabajo:**

Manolo González, Iñaki Villoslada, Javier Alonso, Marian Vázquez, Marta Goicoechea, Jose Javier Ayesa, Idoia Urkizu, Cristina Fernández de Landa, Beñat Badiola

### **Edición y Diseño:**

Unidad de Comunicación OSI Donostialdea

**Depósito Legal:** SS-0051-2017

# **Plan de Comunicación**

OSI DONOSTIALDEA

**2017-2021**



## ÍNDICE

Introducción.....	4
Antecedentes.....	6
Año 2012.....	8
Año 2013.....	12
Año 2014.....	13
Año 2015.....	15
Cuatrenio marcado por los cambios.....	20
Año 2016.....	21

## PLAN DE COMUNICACIÓN 2017-2021

Introducción.....	30
Acciones enmarcadas del Plan Estratégico.....	32
Puntos fuertes.....	33
Comunicación Integral.....	35
Herramientas y soportes de Comunicación.....	55
Cronograma.....	60
Conclusiones.....	62



## Introducción

Cada nuevo Plan de Comunicación que vamos elaborando, siempre basado en los Planes Estratégicos realizados en nuestra área de actuación, ha venido marcado por un permanente cambio de estructura de la propia organización, en constante crecimiento, que ha conllevado incluso la transformación de su propia denominación, con todo lo que supone desde el punto de vista de la comunicación tanto interna como externa.

El primero, realizado en 2004-2008, hablaba del Hospital Donostia. Sus acciones tuvieron continuidad durante los siguientes cuatro años y en el siguiente Plan, 2012-2016, nos encontramos con un Hospital Universitario Donostia, que incorporaba un Instituto de Investigación Sanitaria -el primero de Euskadi- y Biodonostia, con una aportación añadida de calidad. Y, ya en este nuevo, 2017-2021, sumamos profesionales y sumamos valores con la nueva OSI Donostialdea.

Con esta denominación, OSI Donostialdea, iniciamos 2015 y, desde entonces, estamos intentando conseguir ser fieles a esa misión, visión y valores que nos hemos propuesto como OSI para poner en marcha los proyectos enmarcados en los diez programas en los que estamos trabajando como resultado del Plan Estratégico 2015-2019 y en el documento la Guía de Gestión Avanzada OSI Donostialdea 2016 que forma parte del Proyecto del Modelo de Gestión Avanzada de nuestra OSI y, de las aportaciones de los y las profesionales en los que la comunicación juega un importante papel.

Esta nueva iniciativa se deberá sumar a otras para conseguir que todos y todas profesionales de la OSI Donostialdea encontremos cauces de transmisión, de intercambio de conocimiento y de adaptación a las nuevas tecnologías. En este ámbito, el Área de Comunicación, tras escuchar las sugerencias de la Dirección y de los equipos de profesionales, deberá desarrollar nuevos productos que, equilibrando coste y resultado, nos ayuden a impulsar en nuestra OSI valores de calidad y buen hacer.

El Plan plantea acciones de Comunicación que en algunos casos tuvieron su origen en el primero, que fueron ampliadas en el segundo y las que ahora vemos necesarias para desarrollar nuestro proyecto de OSI hasta 2021.

Difícilmente podríamos alcanzar los objetivos sin la implicación directa de la Dirección de la OSI y de los y las profesionales que desde el primer momento han participado en su creación, que han formado parte de los grupos de trabajo y que con sus sugerencias y aportaciones nos han ayudado a redactar este nuevo Plan.

Tenemos un histórico de trabajo en Comunicación muy positivo. Es ahora el momento de buscar nuevos caminos y desandar aquellos en los que no hemos conseguido los logros previstos. El tiempo que ahora nos toca vivir nos obliga, además, a hacerlo priorizando unas acciones sobre otras y buscando el resultado óptimo. Mejorar el posicionamiento externo y la fluidez en los procesos internos no es una tarea sencilla, pero debemos esforzarnos para seguir avanzando en nuestro principal objetivo: **ofrecer el mejor servicio a nuestra ciudadanía.**

Donostia-San Sebastián, noviembre 2016



# Antecedentes



El cuatrienio se iniciaba marcado por la crisis económica y el descontento de los y las profesionales y ciudadanía por la repercusión que los recortes suponían en la percepción de la calidad de la asistencia sanitaria. Si hasta ese momento habíamos tenido que buscar soluciones imaginativas, ahora todavía más.

El Plan de Comunicación 2012-2016 propuso mantener aquellas acciones que con la experiencia de los ocho años anteriores habían dado el mejor resultado, utilizando menos recursos y consiguiendo llegar hasta el mayor número de personas.

Se buscó la mejora de las vías de comunicación ya existentes y hacer más visibles los cambios, impulsando nuevas fórmulas desde el Área de Comunicación.

Apostamos claramente por implementar la utilización de las Nuevas Tecnologías, así como reutilizar y ahorrar tiempos innecesarios en la elaboración de documentos, folletos, carteles, y buscar la reducción de los costes de impresión utilizando fórmulas de abaratamiento, pero manteniendo el nivel de calidad que la organización requiere.

Las primeras acciones realizadas fueron en esa dirección. Por ejemplo, poniendo en práctica soluciones tanto en la rotulación habitual de los espacios del hospital como en las campañas de sensibilización, buscando nuevos materiales reutilizables o más resistentes en función del uso, o más polivalentes, y redefiniendo los mensajes a dirigir a los usuarios/as o profesionales haciéndolos más generales, en los casos en que fuese posible, y para que pudieran ser utilizados en diferentes eventos.

Otro aspecto que se ha tenido en cuenta es el de la presentación de las publicaciones impresas. Se validó un modelo-tipo de formato y carátulas para (guías, protocolos, etc. que redujesen el costo de diseño, valiéndonos de la experiencia que teníamos en la elaboración de los pósteres y carátulas de videos y grabaciones.

Igualmente, se planteó la modificación de estos modelos con cada nuevo Plan de Comunicación, incorporándose estos cambios como una de las acciones fijas de los planes. Cambios que afectan a todas las publicaciones, nuevas o renovadas (revista, memoria, guías, calendarios, pósteres, presentaciones).

En este apartado de actividades que se venían realizando en el Hospital Universitario Donostia y ahora en la OSI Donostialdea, no se incluyen como novedades las acciones de continuidad del ámbito de la sociedad porque su realización ya forma parte de la cartera de trabajo anual del servicio de Comunicación, tal y como se indica en el documento dedicado a la Memoria 2015 de este servicio. No obstante, nos gustaría indicar de forma genérica algunas de ellas porque reflejan actuaciones normalizadas en ámbitos de comunicación para profesionales, ciudadanía o en el del euskera.



#### **En Comunicación Interna (dirigidos a los y las profesionales):**

- Presentación de Planes y Objetivos de la Dirección
- Campañas dirigidas al profesional (gripe, infecciones, uso tecnologías...)
- Premios MIR
- Lectura de tesis doctorales
- Homenaje a los profesionales jubilados
- Concurso Fotográfico
- Exposición de pintura
- Carrera de empresas
- Bertso-saio Klinikoa
- Premio Joanes Etxeberri
- Concurso de Relatos Donostia Literarioa

#### **En comunicación Externa (dirigidos a la ciudadanía):**

- Visitas guiadas de centros escolares a Hospital y Biodonostia
- Visitas de autoridades y responsables del ámbito de salud de otras organizaciones /países.
- Visitas de personajes populares al Área Materno-infantil
- Organización de actos programados mensualmente Área materno-Infantil (10 a 12 al mes).
- Jornada anual con las Asociaciones para la Salud de Gipuzkoa
- Apoyo a las Asociaciones en organización de actos solidarios
- Publicaciones corporativas anuales
  - Pre-memoria
  - Memoria General
  - Memoria Científica
  - Revista Donostia (cuatrimestral)
- Revisión y actualización de los contenidos de las publicaciones en papel y de web.



## Año 2012

*Damos comienzo a este cuatrienio con la premisa del acercamiento a la sociedad guipuzcoana. Además, somos un hospital universitario y eso implica una mayor apertura a la universidad. Biodonostia se consolida como un instituto de referencia.*



Se continuó con la experiencia de acercarnos a la sociedad con el ciclo **Diálogos de Ética, Humanismo y Ciencia** en co-patrocinio con la Diputación Foral de Gipuzkoa y la Obra social de la entidad Laboral Kutxa.

Este año se realizaron 3 charlas durante los meses de abril y mayo con una asistencia cercana a las 1.600 personas. Los temas tratados se refirieron a la crisis de los valores, la superación personal ante la crisis o como vivir la enfermedad desde el punto de vista de los y las pacientes.

El ciclo dispone desde este año con una web [www.ciclodialogos.com](http://www.ciclodialogos.com) en la que se recoge toda la información relacionada con la celebración de cada Diálogo así como la grabación íntegra del mismo.

Se realizaron 5 importantes reuniones científicas en la ciudad con intervención directa del hospital, tanto desde la Dirección como desde su equipo de Comunicación. Una tarea que supuso un esfuerzo añadido para el centro ya que, en gran parte motivado por la crisis que se estaba viviendo, el apoyo a estas celebraciones fue si cabe aún mayor del habitual. Profesionales de nuestra OSI como organizadores de eventos congresuales reciben el reconocimiento “Enbaxadores” de la ciudad.

Dentro del ámbito de la colaboración con otras instituciones, el área de Comunicación participa en el grupo de trabajo del Plan Estratégico de Donostia Turismo 2012-2016 que analiza la repercusión que en la ciudad tiene el desarrollo de grandes congresos.



Enmarcadas en el proyecto de acercamiento a la ciudadanía, se deciden dos nuevas actuaciones. La primera fue utilizar el espacio de la entrada del hospital para exposiciones con temas relacionados con la salud y /o con implicación de nuestros y nuestras profesionales. Se inició la experiencia con la dedicadas a la **“Vulneración de los Derechos sexuales y reproductivos de las mujeres”**, la titulada **“Tabaco y su consumo”**, la de homenaje a **Alfredo Espinosa**, primer Consejero de Sanidad del Gobierno Vasco y la de **“Estudio de enfermedades Cerebrovasculares”**.

Y la segunda, un programa de las visitas guiadas para alumnos de 2º de bachillerato de los centros escolares de nuestro Territorio para que conozcan más de cerca el trabajo que se realiza en el hospital. El proyecto pretendía lograr dos objetivos. El acercamiento de los jóvenes al ámbito de la salud y el de animar a estos a dirigir sus inclinaciones profesionales a especialidades sanitarias.

Un **programa de visitas guiadas** que se extiende a Biodonostia dirigido a instituciones, asociaciones y colegios. El centro acababa de conseguir su acreditación como Instituto de Investigación Biosanitaria y requería el proceso de revisión y actualización de su Plan de Comunicación, elaborado en 2010, con el fin de adecuar las informaciones y marcar nuevas líneas de comunicación. Una de ellas, incluía su apertura a la sociedad.



Se continuó con la elaboración de nuevas **publicaciones** pero, en este año la Revista Donostia y otras publicaciones del HUD se sumaron al empleo de códigos QR con el objetivo de poder acceder, a través del teléfono móvil, a materiales audiovisuales o documento en formato electrónico.



Se publicaron 3 libros, 6 Guías para pacientes, 7 Protocolos y 5 Folletos informativos. Se realizaron 2 nuevas campañas de comunicación y los documentos corporativos: Avance de memoria, Memoria 2011, Memoria científica 2011, Memoria por servicios 2011, tres números de la Revista Donostia y 243 nuevos pósteres que fueron presentados a congresos y jornadas nacionales e internacionales.

Con la nueva denominación del Hospital Donostia como centro universitario, se vio la necesidad de poner en marcha un plan de acciones que reflejase ese cambio que se iniciaba con la revisión y modificación de documentos, logotipos, materiales en formato digital y señalización en fachada e interiores.

Los cambios en señalización, tanto externa como interna, se fueron acometiendo valorando y priorizando los momentos más adecuados, como reformas en la zona o el beneficio para el usuario; y tras validación por parte de la dirección-gerencia de los presupuestos presentados.

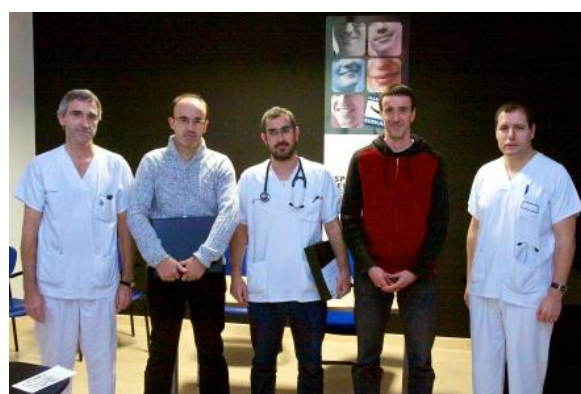


Uno de los objetivos de la Dirección del hospital para este año fue el de modificar **la numeración de camas e identificación de los edificios**. Se quería conseguir con ello una identificación más segura para los y las profesionales y mejorar la accesibilidad a los familiares.

Se colocaron paneles en el exterior de cada edificio para que la población pudiera identificarlos, tomando como referencia el color, ya que cada edificio además de diferente numeración fue enmarcado también con un diferente color de referencia.

Fue un proyecto de colaboración de servicios de Admisión, Comunicación e Informática, y para él se creó un grupo de trabajo en el que también participaron médicos, supervisoras y celadores.

Durante el primer trimestre del año se presentó la campaña para prevenir la Infección nosocomial, liderada por la Dirección Asistencial y orientada por el servicio de Medicina Preventiva con un ámbito temporal de 4 años a lo largo de diferentes fases, y que buscaba minimizar la infección nosocomial. Comunicación fue la responsable del diseño y de la puesta en marcha de la misma en cartelería, pantalla informativa, revista y web.



En el ámbito del **euskera**, este año se ampliaba la opción al concurso Joanes Etxeberri a personas que desarrollasen su labor profesional en las organizaciones de servicios en Gipuzkoa, en Osatek y los y las profesores, alumnos/as y profesionales de administración y servicios de la Unidad Docente de la Facultad de Medicina y Odontología y de la Escuela de Enfermería de San Sebastián.

Y, se elabora un folleto informativo en el que se indican las pautas a seguir en el proceso de traducción de cartas o documentos al euskera para los y las profesionales del HUD.

A través de un acuerdo de colaboración mutua con un profesional especializado en temas sanitarios se actualiza el archivo fotográfico existente que se pone a disposición de los y las profesionales, y se crea un perfil en Facebook del hospital. El centro disponía desde 2011 de perfil en twitter.





## Año 2013

*El año venía marcado por el reciente cambio de responsable del Hospital Universitario Donostia, la reorganización de su equipo, la continuidad de proyectos y la puesta en marcha de nuevos, aunque continuamos teniendo vigente el modelo de un hospital centrado en el paciente y cercano a sus necesidades.*



Se desarrollaron tres nuevos diálogos en el Hotel de Londres en los que se contó con la presencia de 1.000 asistentes y la superación o los límites de la educación fueron tema central de las charlas.

Como ocurrió en la edición anterior fue destacable el apoyo del Hospital Donostia en la organización de los 7 congresos y jornadas que se desarrollaron en la ciudad.

En **Publicaciones**, además de las habituales ediciones de la Pre-memoria, Memoria General y Científica del Hospital Universitario Donostia y la revista Donostia (4 ejemplares), se realizaron 7 Folletos, 1 Protocolo, 5 Guías, un libro y un video. Y se apoyó a la Red de Salud Mental de Gipuzkoa, realizando la campaña “Prevención de la depresión”.

Se continuó con las diferentes acciones para minimizar la infección nosocomial en el centro hospitalario. La higiene de manos centraba la nueva fase y para ello se elaboró a su vez una campaña específica con los seis pasos en la correcta higiene de manos.

Con el objetivo de fomentar el espíritu creativo, se crea el concurso de relato breve “**Donostia Literarioa**” para los profesionales del Hospital Universitario Donostia. Los participantes, en euskera y castellano, verán su obra reflejada en una publicación.

Se inicia el proceso de elaboración y de renovación de la guía telefónica del HUD en la que participan los servicios de Sistemas de Información, Recursos Humanos, Mantenimiento, Comunicación y Admisión.

Y se puso en marcha el perfil de LinkedIn del Hospital Universitario Donostia.

## Año 2014

*En este año se inician dos proyectos que tienen que ver con la participación. El primero de ellos hace referencia al hospital y es el que busca el acercamiento con las asociaciones de pacientes y familias. El segundo, más corporativo, pero en el que profesionales de la OSI tienen un importante papel, es la puesta en marcha de la plataforma colaborativa Osagune.*



En esa ocasión el primero de los diálogos se celebró en el Teatro Principal y el segundo y tercero en el hotel de Londres. Acudieron más de 1.600 personas. Los temas versaron sobre la superación, la emigración, integración y barreras y sobre optimismo, salud y enfermedad.

Se celebraron, con participación activa en la organización de profesionales de nuestra OSI, 5 jornadas y congresos.

La “**Revista Donostia**” incorporó una sección de información especial dedicada a Biodonostia, dentro de un Plan de Comunicación de difusión de las actividades del Instituto hacia nuestros profesionales.

Además da comienzo una serie de publicaciones con las que el Hospital Universitario Donostia quiere hacer un recorrido por la historia de los centros y de los y las profesionales que han trabajado a favor de atender a nuestra ciudadanía. El primero de ellos llevaba por título: “**Clínica de Nuestra señora de las Mercedes**”.

Este año tuvo especial relevancia la campaña de **seguridad para los bebés**. Se realizaron, además, 9 nuevos folletos, trabajos de Cartelería de entre los que podemos destacar la “**Campaña Ébola**” o el dedicado a la “**Red vasca de espacios sin humo**” y se publicaron 3 libros, 5 nuevos protocolos y dos nuevas guías.



Este año se inicia una nueva experiencia de acercamiento del hospital a las asociaciones vinculadas a la salud en Gipuzkoa con una jornada a la que se convoca a todas las asociaciones y se invita a 6 de ellas a realizar una exposición pública de sus actividades y de la relación que mantienen con nuestro centro.

Como indicábamos en la introducción a este año, el nuevo entorno colaborativo en Osakidetza contó con una importante participación del Hospital Universitario Donostia tanto en la definición de contenidos y objetivos a lograr a través del área del Conocimiento y en el diseño de la campaña por Comunicación.



## Año 2015

*El año se inicia con el cambio de denominación a OSI Donostialdea. Meses antes se venía trabajando en los procesos que nos iban a conducir a la nueva situación. Se habían realizado reuniones de trabajo entre los equipos directivos, el comité de dirección ampliado, responsables de HUD y Comarca Gipuzkoa, con el objetivo de elaborar el Plan Estratégico de la OSI 2015-2019 y se había empezado a diseñar la nueva imagen de la OSI, los contenidos de la intranet y la web corporativa y la nueva revista Donostialdea.*



**Se realizan acciones de comunicación a todos los y las profesionales.**

Gerencia realiza en el salón de actos una reunión con los profesionales de la OSI Donostialdea para explicarles los planes previstos y los trabajos y reuniones que se vienen realizando desde el momento de la creación de la nueva OSI en el mes de enero.

Se desarrollan reuniones para la elaboración del Plan Estratégico que tiene como finalidad definir los programas/planes que desarrollarán los 5 objetivos estratégicos de la OSI y en la que participan profesionales de la OSI Donostialdea y que es presentado en junio de 2015.

Se celebraba la **I Semana de Formación de la OSI Donostialdea** y se presenta en el Parque Tecnológico de Miramón la jornada que lleva por título “Conocimiento, participación y respuesta integrada, ejes de nuestra OSI” a los profesionales responsables de la nueva OSI.

Continuando con lo que el cambio de denominación implicaba en lo que respecta a la imagen corporativa y a la necesidad de comunicación, se puso en marcha en el mes de enero la nueva **intranet de la OSI Donostialdea** con una portada -“home”- que incluía la inserción diaria de noticias y temas destacados, y en un primer momento con información de áreas como Comunicación, Conocimiento, gran parte del área de Recursos y los espacios dedicados a decir quiénes somos en la nueva organización OSI Donostialdea y nuestra misión, visión y valores. Y se creaba el apartado “Integración”.





La nueva intranet incorporó posteriormente un espacio denominado **“La Brújula”** a través del cual desde la Gerencia se informa a los profesionales sobre aquellos aspectos de mayor interés en los que se va avanzando desde la integración de la OSI Donostialdea, y que supone una reflexión compartida.

Se creó un comité de gestión de la intranet para desarrollar estructuras y contenidos con los “Referentes” de las secciones. Este comité delegó en los dos administradores, siguiendo el modelo ya existente en la puesta en marcha de la Intranet Corporativa de Osakidetza (un profesional de Sistemas de Información y otro de Comunicación), la creación de todas las secciones y la puesta en marcha y gestión de sub-apartados destacados como “Salud Laboral”, “Infraestructuras”, “Calidad” o “Integración”.

Además, se formaron grupos de mantenimiento de esas secciones a los que se les facilitaron los permisos y se les dio apoyo en formación desde Comunicación y Sistemas de Información y se abrió la sección de “Pósteres” en la Intranet en la que periódicamente se introducen comunicaciones presentadas por nuestra OSI.

Mientras se desarrollaba el proceso se mantenían activas las intranets existentes que irían trasladando sus contenidos, una vez validados, a la nueva.

Y, se continúa con nuevas acciones de comunicación que buscan dar visibilidad a la OSID.

Se suma a los ya existentes, de Hospital Universitario Donostia y de Biodonostia, el **Facebook** de la **OSI Donostialdea** que nace con un objetivo: atraer a los profesionales de todo el nuevo ámbito y hacerles partícipes.

El Comité de Formación desarrollaba la **Primera Semana de Formación de la OSI Donostialdea**. Un programa formativo centrado en los tres programas básicos del Plan Estratégico 2015-2019: **USUARIOS - RESPUESTA ASISTENCIAL -NTEGRADA – PERSONAS** que contó con una acogida muy importante por los y las profesionales de la nueva OSI.

Este mismo año se presentaba **II Plan de Euskera de la OSID** y nos convertíamos en un **“Hospital sin papeles”**. Osabide es, desde entonces, accesible para todos los profesionales que lo necesiten y accesible para el paciente desde su PC, Tablet o móvil.



La aparición del **Ébola**, nos obligó a gestionar la comunicación relacionada. El hospital se constituyó en **centro de referencia** para posibles pacientes de la enfermedad y para ello se puso en práctica una campaña informativa dirigida tanto a nuestros profesionales como a la ciudadanía. Se realizó un video corporativo, imágenes fotográficas para archivo y pósteres informativos tanto para los y las profesionales como para la ciudadanía.

Y continuamos prestando apoyo en la celebración de congresos previa validación por parte de la Dirección el centro. Así en este año 2015 se celebran 5 nuevos. Y dentro de esta colaboración, en el mes de mayo, se produjo la primera emisión de dos cirugías simultáneas en el HUD y doble proyección desde los quirófanos al Palacio de Congresos de Miramón a través de fibra óptica. En octubre se realizó la primera emisión en directo de una cirugía con el robot Da Vinci en 3D y Alta definición desde el hospital al Palacio de Congresos Miramón a través de fibra óptica.

Cada vez los y las profesionales nos demandan más poder contar con el **material visual**, grabado o en *streaming* de las charlas o conferencias de interés que se desarrollan en la OSI.

Como aspecto de mejora en nuestra Intranet, y también como primera experiencia, se dividían todas las ponencias de las I Jornadas de Buenas Prácticas de la OSI Donostialdea en vídeos independientes lo que facilita seguir la jornada en diferido y sin tiempos de carga, con el programa completo. Tras esta iniciativa, se realizará la misma adaptación para las II Jornadas y siguientes y aquellas consideradas de interés por la organización.

Mientras, se va gestando la creación de un espacio en la intranet visible desde los puestos de trabajo en el que se ubicarán los videos de interés para los profesionales.



Con la creación de la nueva OSI tuvieron gran demanda las publicaciones, tanto en su aspecto de nuevas publicaciones como en el de actualización de imagen y contenidos de las ya existentes.

En cartelería, exterior e interior, se trabajó en la difusión de 7 nuevos proyectos.

En publicaciones se realizaron 2 nuevas guías para pacientes 2 manuales internos, 11 nuevos folletos, las memorias (pre-memoria general y científica), 7 nuevos libros, 13 protocolos y nuevos diseños de carpeta corporativa, calendarios de mesa y pared. Y, trabajos externos de imagen para toda la corporación como la campaña “Espacio sin humos” o la de “Úlceras por presión”.



**Nace la Revista Donostialdea** con un cambio de imagen y ampliación de contenidos, con una visión corporativa y donde la información sobre temas de seguridad, investigación, conocimiento o gestión ambiental ocupa un importante espacio, sin olvidarnos de las novedades o mostrar los diferentes servicios o centros de la OSI.

El aumento de número de ejemplares y el mayor número de páginas, nos lleva a tomar la decisión de que la publicación sea cuatrimestral.

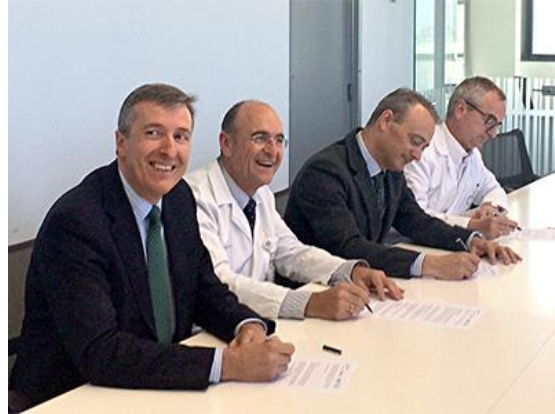
La nueva OSI nos indicaba también la necesidad de proceder a la **revisión del archivo fotográfico**. Nos pareció importante en esta ocasión reflejar en imágenes áreas de trabajo que habitualmente “no se ven” pero que deben estar. Y, dar prioridad a las personas.

Así durante tres meses, coordinados por Comunicación, se realizaron tomas que han ayudado a completar la información visual de toda la OSI. Estas imágenes pasan a formar parte del archivo fotográfico y están a disposición de los profesionales del centro para uso profesional.



En esta edición también se procede al cambio en los soportes publicitarios de los Diálogos de Hospital Universitario Donostia como entidad co-organizadora por la de OSI Donostialdea.

Se desarrollaron dos diálogos que reunieron a más de 1.500 asistentes. Versaron sobre el tema de cómo gestionar nuestras emociones y sobre la calidad y la dignidad al final de la vida. El primero de ellos se celebró en el Kursaal y el segundo en el Hotel de Londres.



El Instituto **Bionostia creaba dos nuevos grupos de investigación** que se incorporan a los ya existentes: el dedicado a Servicios de Salud en Envejecimiento y Cronicidad, y el de Neurodegeneración Sensorial.

La OSI Donostialdea y el Instituto Bionostia suscribían un Convenio marco de colaboración con CEIT y Tecnun, para facilitar labores formativas, de investigación e innovación, así como el intercambio y la difusión de conocimiento científico y cultural.

Además, en el mes de diciembre finalizaba la primera fase de renovación de la infraestructura informática con la que se había dotado a Bionostia. En esta fase, se había acometido la mejora de los servidores de sistemas de información, la ampliación del espacio de almacenamiento y otras medidas de seguridad.





## Cuatrienio marcado por los cambios

El proyecto que en el anterior Plan de Comunicación adelantábamos para este, no contemplaba la transformación de nuestros centros y hospitales en organizaciones integradas de Salud.

El cambio nos obligó como decíamos anteriormente, a replantearnos el trabajo. Sobre todo nos obligó a priorizar aquellos en los que la imagen se unificaba y hacía que tanto los profesionales como la ciudadanía visualizase ese cambio.

Hemos hablado de las dificultades que el propio nombre (OSI) implica para el ajeno y también que, en nuestro caso, “el apellido” Donostialdea tampoco ayudaba a esa claridad. No obstante, continuamos trabajando para conseguir esa identificación y, sobretodo, que se perciba el cambio como una mejora para los de dentro y para los de fuera.

Este año y medio desde la puesta en marcha oficial de la OSID ha marcado las pautas a seguir, pero vamos a tener que buscar nuevas áreas de desarrollo que visualicen las mejoras que buscamos y que vayan unidas a los objetivos del nuevo Plan Estratégico de la OSI Donostialdea.

Con el objetivo de que nuestros y nuestras profesionales estén informados de lo que en la OSI ocurra, ya hemos puesto en marcha las herramientas: intranet, web, revista corporativa, listado telefónico unificado, envíos generalizados de información, redes sociales....

Pero **tener las herramientas, no implica que la información llegue, ni que se entienda la importancia de la comunicación**, o, de que esta no es cosa del Área de Comunicación sino de todos los equipos de profesionales de la OSID. **Acometer esa tarea será lo que deberemos hacer en este nuevo Plan de Comunicación.**

También hemos de continuar por el camino de la mejora en los aspectos más tecnológicos en cuanto a la oferta de las prestaciones que demos a nuestros profesionales e incluso a nuestra sociedad. Es decir, disponer de los medios técnicos adaptados a las demandas en los espacios que ya contamos, salón de actos, salas de reuniones etc.

Además, deberemos ser capaces de difundir nuestro proyecto en jornadas o charlas con temas relacionados con la salud o con los hábitos de vida saludable, contando con la participación de profesionales y pacientes, con la ciudadanía o con expertos en la materia a tratar.

Y, también, tendremos que ver otras experiencias y adaptar lo que de ellas puede haber de positivo.



## Año 2016

*Estamos en el último cuatrimestre de 2016 cuando este Plan de Comunicación Integral de la OSI Donostialdea 2017-2021 sale a la luz. La mayoría de las acciones previstas para este primer año del nuevo Plan están en proceso desde este o, que vayan a tener continuidad en el próximo o próximos. Son acciones que implican a toda la OSI, novedosas o que su realización ha supuesto un esfuerzo añadido al trabajo diario de los y las profesionales. Que buscan visibilizar nuestra organización, añadir valor a nuestro trabajo e implicación con la ciudadanía.*

Tal y como ya se sugería en el anterior Plan de Comunicación, el primero de los actos públicos de la Dirección de la OSID es el de la presentación de la Evaluación del año anterior y los Proyectos para el año en curso por el Gerente, a los jefes de servicio, supervisoras, equipos directivos y responsables. En el mes de octubre-noviembre se realiza una segunda reunión donde se informa de la evolución de esos proyectos previstos para 2016. La información se encuentra en la intranet.

En relación con el despliegue del Plan Estratégico 2015-2019, y como parte del Proyecto del Modelo de Gestión Avanzada que hemos adoptado en OSI DONOSTIALDEA, el Equipo Directivo junto con un equipo de apoyo elaboraba a lo largo de este año la **Guía de Gestión Avanzada OSI DONOSTIALDEA 2016**, con el propósito de recoger nuestra experiencia y gestión en base a un modelo desarrollado por EUSKALIT. La guía ha sido posible gracias a la aportación de un número elevado de profesionales.

Nuestra organización participa este año también en el proceso de **evaluación Bikain** euskararen kalitate ziurtagiria.

El comité de Formación organizaba la **II. Semana de Formación de la OSI Donostialdea** basado en los tres programas básicos del Plan Estratégico 2015-2019: PACIENTES\*CIUDADANOS - RESPUESTA ASISTENCIAL INTEGRADA – PERSONAS

La II Semana de Formación se desarrollaba en el mes de octubre. Más de 40 actividades formativas entre los días 3 al 5 de octubre, finalizando la tercera semana de octubre con la celebración de la Jornada de Miramón.

En esta edición, especial porque coincidía con la celebración de **Donostia como Ciudad de la Cultura 2016**, los **Diálogos fueron reconocidos** como una de las actividades incluidas en los actos de celebración. Se realizaron en 4 jornadas en mayo-junio en el Palacio de Congresos del Kursaal. Una de las charlas se realizó íntegramente en euskera.

Las charlas programadas trataron de temas diversos como indican los títulos de las mismas: “Del error al éxito, un camino hacia la excelencia”, “¿Cómo se gobernará en el siglo XXI?”, “Oinazea letren ispilua” o “La igualdad es una buena inversión”.



La designación de San Sebastián como Ciudad de la cultura 2016, ha hecho que nuestra OSI se implicara en varios de los proyectos y actividades que se desarrollan con motivo de la capitalidad.

Desde el pasado año se colabora en DSS/2016 en diferentes actividades:

- Presentación de los Diálogos de Ética, Humanismo y Ciencia como actividad cultural avalada por DSS/2016.
- Exposiciones fotográficas hall HUD.
- Talleres Infantiles.
- Información de las actividades 2016 en puntos de información.
- Entrega a todos los padres/madres de recién nacidos de la publicación musical “Kulun Kan”.
- Localizaciones y grabaciones en hospital y centros de salud para cortometrajes, series, promociones y películas con motivo de la capitalidad.
- Actuación de “Little Phoenix Choir” de Tokyo para pacientes y visitantes.
- Entrevistas y reportajes a profesionales de nuestra OSI sobre su implicación con la ciudad y con DSS/2016.



Se han celebrado 7 Congresos en los que la OSI Donostialdea ha tenido una participación muy activa. Y también en iniciativas relacionadas con hábitos de vida, participación y ciudadanía.



Nuestra OSI es presentada como una **Organización libre de humo de tabaco**.

La Subdirección de Salud de Gipuzkoa, la OSI Donostialdea y ayuntamientos de nuestra área promueven una serie de actividades encaminadas a conseguir hábitos de vida saludable

En el marco del **Plan de Ciudad Donostia Lagunkoia**, la realización de una serie de talleres en diferentes barrios de la ciudad que tienen como objetivo prevenir las caídas en el colectivo de personas mayores.

En Lezo, el programa **TIPI TOPA**. Este programa, que consiste en la creación de grupos de caminantes para mayores, tiene como objetivo mejorar su bienestar físico y mental. También y,

dentro del programa MUGIMENT, pone en marcha un nuevo servicio de orientación a la actividad física.

En Errenteria, se ponía en marcha un nuevo taller sobre **“Municipios activos”**.



El Director Gerente de la OSI Donostialdea y la Presidenta de Katxalin firmaban el **Convenio entre la OSI Donostialdea y Katxalin** y, posteriormente, **la OSI Donostialdea y Tecnun** firmaban un convenio específico del programa de Docencia y Formación con el fin de mejorar sus respectivos cometidos facilitando un entorno de colaboración que permita el desarrollo de nuevas iniciativas.

Con el objetivo de mejorar la atención a las mujeres que han sido víctimas de agresiones sexuales y violencia de género, en el mes de junio se firmó y aprobó en el Ayuntamiento de Usúrbil el I





### **Acuerdo Municipal para la Coordinación y Actuación Institucional.**

Julio Arrizabalaga, Director Científico de Biodonostia, y el Diputado de Medio Ambiente, José Ignacio Asensio, suscribían un acuerdo para desarrollar un programa de asesoramiento especializado relativo a la **Planta de Valorización de Zubieta**.

Se realizaban las conexiones informáticas necesarias para permitir la **compartición de Historias Clínicas electrónicas de Osakidetza y Osasunbidea** de los pacientes de las poblaciones navarras de Goizueta y Arano.

Se conceden **acreditaciones y distinciones**.

En el mes de marzo, nuestros **centros de salud de Ondarreta y Oiartzun** consiguieron la designación IHAN tras haber superado todos los requisitos de la evaluación de la Fase 4D. Tras completar el proceso los centros de salud de Ondarreta y Oiartzun se han convertido en centros de salud IHAN.

**El Hospital Universitario Donostia**, es el centro de **referencia en Atención oncológica infantil**. de Gipuzkoa.

La **OSI Donostialdea** ha obtenido la **certificación UNE-EN ISO 9001:2008**, con alcance al Servicio de Limpieza Hospitalaria y de centros de Salud Primaria. Y, ha renovado sus acreditaciones medioambientales EMAS, ISO 14001 y Ekoscan.

El Hospital Universitario Donostia obtenía el premio **TOP 20 al Área de Respiratorio** en cinco ediciones consecutivas y 4 nominaciones en Gestión Hospitalaria Global, Área de Corazón, Área de Digestivo y Área de Atención al Paciente Crítico.

Se han recibido reconocimientos a profesionales como el concedido por la OMC este año a 3 de ellos, o a la iniciativa Paciente Activo-Paciente Bizia iniciada en nuestra OSID y premiada por el Ministerio de Sanidad y Consumo.

Durante el primer semestre del año se comenzaba a trabajar en el **Mapa de Relaciones de la OSID** dentro del proyecto de relaciones con nuestra Comunidad/Ciudadanía. Se ha delimitado el tipo de relación en función de la habitualidad o no de esta con nuestros centros/ hospital en los distintos apartados.

Una vez concluido el desarrollo de las áreas de la intranet de la OSID, se inicia el proceso con la nueva web, integrando la información en el modelo definido por la Web corporativa de Osakidetza.

Se ha realizado a lo largo de 2016 una campaña de visualización en cartelería colocada en el HUD y todos los centros y ambulatorios de la OSI Donostialdea, de la Misión, visión y Valores de la nueva OSI con el objetivo de que estos estén presentes en las acciones que se realizan en el día a día y que estas sean reconocidas por nuestra ciudadanía.

Desde el 1 de julio **se unifica toda la información en la nueva Intranet** de la OSI Donostialdea. Y será en ella donde vayamos implementando las mejoras. Dos de ellas, ya se ponen en marcha en el primer semestre de 2016.

- Creación de un tablón de anuncios multi-departamental para la intranet

Este desarrollo se ha exportado a la intranet de Osakidetza y a la de las otras OSI. Para ello, y con desarrollo propio en esta OSI, se han creado formularios y nuevas páginas de administración de contenidos y visores específicos para los administradores de las secciones. También se ha dado formación de las secciones en esta herramienta a los/las diferentes administradores.

- Creación de nuevas secciones: Diálogos, SNAPS
- Digitalización de las ponencias

La primera experiencia se lleva a cabo con la II jornada de Buenas Prácticas de la OSI para su reproducción en video en Descarga progresiva en la intranet.

Se ha creado un directorio en formato electrónico y administrado con un sistema dinámico de gestión de contenidos que se vuelca totalmente en la intranet en dos soportes, uno en formato informe, en PDF imprimible y actualizado cada pocos días partiendo de la Base de Datos del directorio de Intranet y otro en formato dinámico en página web con agrupamiento en: Centros, Áreas, Servicios, Secciones y Unidades.

El directorio, se encuentra visible en la home de la intranet corporativa



En 2016 se ha realizado un importante esfuerzo en este apartado. Se han realizado nuevos diseños para pre-memoria, memoria general y corporativa, se han revisado publicaciones existentes y con vigencia para el cambio del logo corporativo existente por el de OSI Donostialdea, y se han realizado las Campañas “Snaps”, de “Integración en marcha” y “Hospital sin humo de tabaco”.

En Cartelería se ha trabajado en: “Dermatología: afecciones no tratadas por Osakidetza”, Paneles de ámbitos de actuación en medicina, euskera, comunicación, etc., sobre “Misión, Visión y Valores” o, el “Decálogo de Valores de la OSI Donostialdea”.

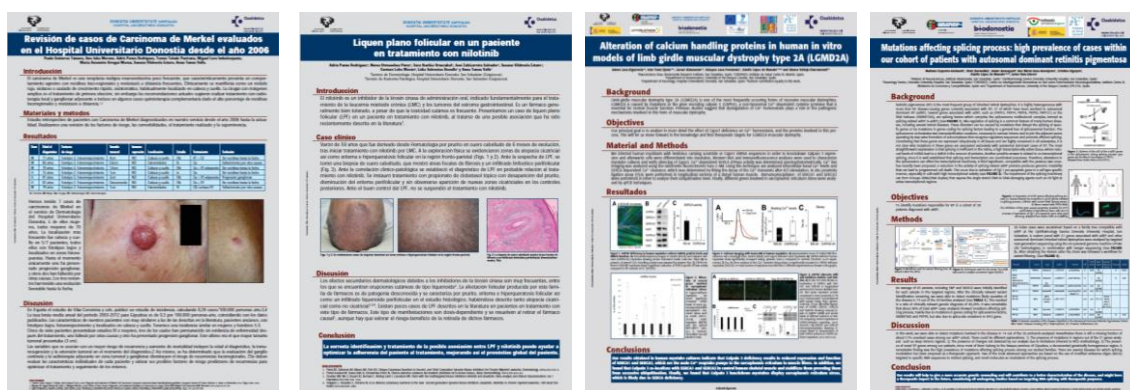
La Guía para el paciente con prótesis de cadera (revisión y actualización), el Manual de acogida MIR, Folletos (Prevención y manejo del dolor postoperatorio, Recomendaciones para la dieta del paciente inmunodeprimido, Centros de Rehabilitación, Anestesia pediátrica o el Hospital de Día de Pediatría)

La primera Memoria de la OSI Donostialdea (Avance de memoria 2015, Memoria 2015, Memoria por servicios 2015 y Memoria científica 2015).

Se han publicado 3 libros, se han editado 14 protocolos y guías, tres nuevos números de la Revista Donostialdea y realizado trabajos externos para la organización Osakidetza.

Los cambios de imagen y de documentos de primer orden que se han tenido que realizar en 2016, ha hecho que pospongamos a 2017 la actualización de la **Guía para la ciudadanía** y el nuevo **Catálogo de Prestigio**.

En el apartado dedicado a los pósteres y presentaciones se han producido cambios y áreas de mejora en 2016.



En los primeros 9 meses se han realizado un total de 96 **pósteres**.

Se han trabajado diversas **infografías**: Mapa de Procesos de la OSI, Mapa con la distribución de las diferentes OSI de Osakidetza, Organigrama de la OSI Donostialdea, Timeline de la evolución de la OSI Donostialdea, Despliegue estratégico de la OSI Donostialdea, Esquema de la RSC.

El **Instituto Biodonostia** tiene prevista su re-acreditación para finales de este año 2016. Por este motivo elaboró un Plan de Comunicación en el que presentaba los objetivos, estrategias y acciones que iba a desarrollar en Comunicación en el periodo 2016-2017 y que entre otros documentos se basaba en el Plan Estratégico 2016-2020 del IIS Biodonostia.

En el mismo, se afirma haber cumplido con los objetivos previstos en el anterior Plan de Comunicación, el correspondiente a los años 2014 y 2015 al haberse conseguido reordenar todas las acciones y canales de comunicación.



En la actualidad, Biodonostia cuenta con una web propia, y acceso a la intranet corporativa y la posibilidad de visualizar las informaciones generadas en la OSI Donostialdea, y un espacio importante dentro de la revista Donostialdea.

También en este año ha modificado su imagen corporativa por lo que se ha visto implicado en la modificación de documentos y señalética.

## **biodonostia**

osasun ikerketa institutua  
instituto de investigación sanitaria

IIS Biodonostia plantea una serie de áreas de mejora en Comunicación para los próximos dos años que serán incluidas en el Plan 2017-2021 del documento de la OSI Donostialdea.

Finalizando el año hemos iniciado la elaboración de **protocolos sobre la utilización de nuestros espacios** (salas de reuniones, salones de actos, accesos principales a nuestros edificios), con el objetivo de mejorar aspectos relacionados con la imagen de organización pública integrada en Osakidetza y la implicación de nuestra OSI en iniciativas surgidas de asociaciones, instituciones o ciudadanía. Para ello se realizará un análisis de espacios de uso público, número de salas disponibles, protocolos de actuación ante solicitudes, tiempo de respuesta a las demandas etc. El documento de trabajo deberá ser presentado a la Dirección antes de finalizar el año con una previsión de que las acciones validadas se lleven a cabo durante el próximo 2017.

Y se están dando pasos importantes en el **proyecto CIAT** (Centro Integrado de Atención Telefónica) de la OSID con la elaboración del Manual de actuación y la puesta al día de la guía telefónica de la OSID, la definición de los espacios y la incorporación de este servicio en el área de Comunicación e Información..





# 2017-2021

## Komunikazio-plana Plan de Comunicación





## Introducción

Nuestros objetivos Estratégicos como OSI Donostialdea para los próximos años buscan:

**Mejorar la satisfacción de las personas.** Unas mejoras que implican que las personas nos sintamos mejor atendidas, obtengamos respuesta a nuestras necesidades de salud, incluyendo también las sociosanitarias, que estemos bien informadas, que tomemos decisiones sobre nuestra asistencia, que los profesionales que nos atienden coordinan perfectamente sus actividades, con resultados que son comparables con los mejores, que nos preocupa minimizar los riesgos, y que contemos con instalaciones adecuadas y confortables.

**Mejorar la satisfacción de los y las profesionales.** Que podamos desarrollar adecuadamente nuestras profesiones, donde trabajar sea más agradable y seguro, que las personas participemos en las principales decisiones que comprometen el rumbo de nuestra Organización, que se valore la calidad y dedicación del trabajo individual, que la comunicación entre profesionales sea más fácil y eficaz, que se respete la igualdad de oportunidades, que sea posible conciliar la vida personal y profesional y se procure una comunicación efectiva con los interlocutores sociales.

**Consolidar una estructura organizativa potente y dinámica.** Que defina claramente su misión y principales objetivos y actúe coherentemente, que pivote alrededor de esquemas orientados a prestar una asistencia adecuada y equilibrada, que es capaz de adaptarse a cambios y aprovechar oportunidades, que estimula el desarrollo equilibrado de los diferentes equipos de trabajo, dirigida por sus propios profesionales, que evalúa permanentemente, que aprende y mejora y que es reconocida por la transparencia en la gestión.

**Contribuir a la mejora y desarrollo del sistema sanitario vasco.** Una nueva organización que se orienta adecuadamente con las políticas sanitarias vigentes, que es referencia importante en Osakidetza, que investiga e innova, que se compromete con la formación de los futuros profesionales y que cada vez es más eficiente.

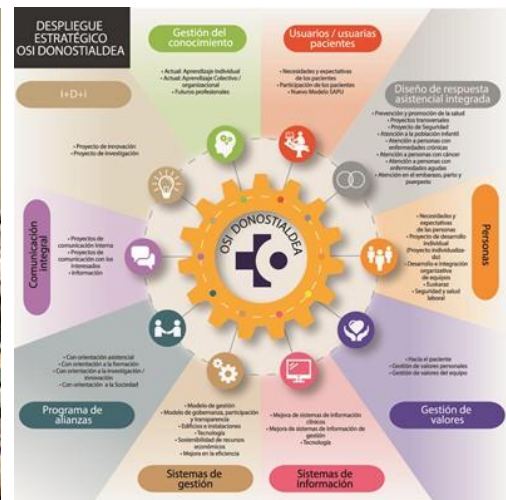
Prácticamente todas las acciones planteadas por los profesionales concluían con la necesidad de contar con un Plan de Comunicación que fuera capaz de recoger estos deseos de mejora, estructurarlos y de establecer los cauces para su conocimiento y su difusión. Nuestra propuesta, y así lo decíamos al inicio de este documento, es que el **Plan de Comunicación de la OSI Donostialdea sea un plan integral, lo que implica que también sobretodo, sea un plan integrador.**

Las acciones que a partir de ahora desarrollemos deben estar pensadas para el conjunto de los y las profesionales que componen la OSI pero teniendo en cuenta también sus especificidades.

Los grupos de trabajo planteados y las Jornadas de Buenas Prácticas y la Semana de Formación impulsadas desde la Gerencia-Dirección del centro, con la importante intervención del área del Conocimiento, el grupo de Formación y el apoyo de Comunicación, han servido para conseguir un acercamiento físico e intelectual entre los y las profesionales de las diferentes áreas de trabajo. Este ha sido un paso importante porque ha supuesto, en muchos casos, el conocimiento práctico de lo que hace el otro y dar validez de forma paulatina a tareas que ya se estaban desarrollando en el ámbito de la colaboración y la participación en equipos multidisciplinares.

También las redes sociales comunes y la revista corporativa o, la primera Pre-memoria y la memoria de la OSI Donostialdea, contribuyen a fomentar el conocimiento de lo que hace el otro. Debemos, no obstante, buscar nuevas fórmulas que también nos hagan avanzar en este aspecto y, sobretodo, **cambiar el concepto de “dos casas cercanas” por una más grande en la que vivimos todos juntos.**

Este Plan pretende ahondar en esta idea. Como siempre, con vuestras aportaciones y ayuda, seguro que lo conseguimos.







## Acciones emanadas del Plan Estratégico

Como todo Plan de Comunicación alineado con el PE, nuestros esfuerzos deben estar encaminados a apoyar y desarrollar las líneas estratégicas del Plan, utilizando nuestros soportes y herramientas habituales y buscando otras nuevas.

Y, encauzar nuestras acciones a:

**La gestión del conocimiento**, al aprendizaje individual y al colectivo así como el de nuestros futuros profesionales.

Pensar en **los usuarios/as –pacientes** escuchando sus necesidades, participando y definiendo el nuevo modelo de Servicio de Atención al paciente.

Diseñar la **respuesta asistencial integrada**, trabajando en prevención y promoción de la salud, en seguridad, realizando proyectos transversales, atendiendo a la población infantil, a la atención de las personas con enfermedades crónicas, a las personas con cáncer, a las de enfermedades agudas y al embarazo, parto y puerperio.

Ver las necesidades y expectativas de **las personas**, proyectos de desarrollo individualizado, desarrollo e integración organizativa de grupos, euskera y seguridad y salud laboral.

En la **gestión de valores**, tanto hacia el paciente como los personales y de equipo.

En **los sistemas de información**, mejorando los sistemas de información clínicos, los de gestión y la tecnología.

En los **sistemas de gestión**, con un sistema de gestión y gobernanza participativa y transparente, con tecnología adecuada, con sostenibilidad de recursos económicos y mejora en la eficiencia.

En el **programa de alianzas**, con una orientación asistencial, a la formación, a la investigación e innovación y a la sociedad.

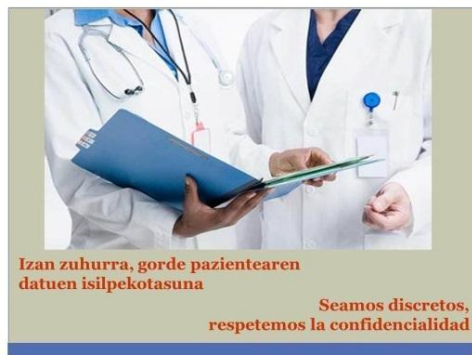
**En I+D+I** con los proyectos de Innovación e investigación.

Y en **Comunicación integral** con proyectos de comunicación interna, proyectos de comunicación con los interesados e información.

## Puntos fuertes

Comenzamos este nuevo Plan con la experiencia de los anteriores y con gran parte del camino trazado. Hemos cumplido el segundo año de transición y ya somos una OSI en vías de consolidación. **Contamos además con un Plan Estratégico** que nos va a permitir diseñar en base a él, las acciones de comunicación más adecuadas. Hemos participado en 2 importantes evaluaciones. Tenemos también unas indicaciones de **actuación marcadas por Osakidetza y el Departamento de Salud** y, sobretodo, contamos con **unos profesionales que entienden la necesidad de comunicar** sobre los proyectos que realizan dentro de sus respectivas áreas, en colaboración con otras y, **una Dirección que entiende que el camino a seguir debe ser este.**

No partimos de “cero”, tenemos acciones marcadas y realizadas con anterioridad que han aportado buenos resultados y que nos han ayudado a la imagen de unificación de esta OSI Donostialdea.

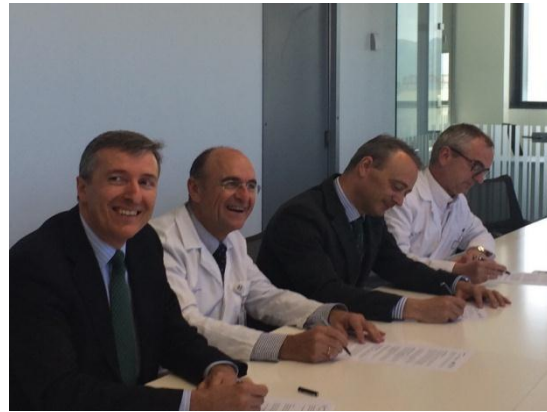


Izan zuhurra, gorde pazientearen  
datuen isilpekotasuna

Seamos discretos,  
respetemos la confidencialidad

En el **ámbito interno**, continuaremos con las acciones que han sido positivamente valoradas por los profesionales.

- Las 2 presentaciones de los resultados del año anterior y los objetivos para el año en curso de la OSI y la evolución después del primer semestre por parte de la Gerencia y el equipo directivo.
- Las reuniones de los equipos directivos con los jefes de servicio, supervisoras y responsables.
- El acto de Bienvenida a los nuevos residentes y el acto de despedida a quienes han finalizado su paso por el hospital.
- Las Campañas de prevención
- Las Publicaciones corporativas:
  - La pre-memoria, Memoria General y científica de la OSI
  - Revista corporativa
  - Protocolos, guías y otras publicaciones
- La Semana de Formación
- La celebración del Día, el desarrollo del Plan y acciones a favor del euskera
- El reconocimiento a los profesionales



En el ámbito externo, debemos continuar con aquellas acciones que han sido valoradas positivamente.

- Visualización de la firma de convenios y acuerdos de colaboración
- Las relaciones institucionales
- Las relaciones con Osakidetza/ Departamento
- Las relaciones con otras organizaciones de nuestro entorno
- Las relaciones con los medios de comunicación y ciudadanía
  - La difusión de nuestras acciones
  - Los Diálogos de Ética, Humanismo y Ciencia
  - La Jornada con las asociaciones de la salud
  - Los congresos y jornadas del ámbito de la salud
  - La participación activa en eventos ciudadanos
- La política de Gestión ambiental





# Comunicación Integral

**Es un área en el que debemos trabajar de forma muy especial.** Es uno de los programas que debemos tener presente durante todo este Plan. Gestionar la comunicación es una de las dificultades a las que se enfrenta cualquier organización y lo mismo ocurre con nuestra OSI.

El tercer proyecto incluido en la Estrategia de nuestra organización, habla del compromiso con las personas. Las personas que forman parte de la OSI Donostialdea destacan por su contribución a la organización Osakidetza. Hay dos grandes mejoras consecuencia de esta colaboración: **La creación en 2012 del Portal del Empleado** como herramienta de información laboral para los empleados y de gestión para los responsables de unidades y servicios, y en **2014 la Intranet y el portal colaborativo Osagune**.

Además, estamos avanzando con acciones como la participación de un elevado grupo de profesionales en la elaboración del Plan Estratégico, grupos que trabajan en programas y proyectos, la semana de formación, las redes sociales o las plataformas colaborativas, y ahora debemos incidir en que esa comunicación divulgue aún más los aspectos relacionados con las políticas de salud, la Estrategia de la organización, los objetivos propuestos y los resultados que vamos alcanzando; así como en la difusión de las herramientas para la gestión de los pacientes: Carpeta de Salud, Osarean, y/o nuevas tecnologías.



Como decíamos, tenemos una historia detrás y llevamos un tiempo detectando áreas de mejora que pueden ayudarnos a conseguir algunos de esos objetivos.

***Si queremos que nuestros usuarios/as perciban que somos una organización coordinada, deberemos empezar por coordinar las acciones internas y gestionar adecuadamente los cambios que vayamos implementando***

## **Comunicar nuestra Estrategia**

Tenemos un nuevo Plan Estratégico que va a ser el que defina nuestras actuaciones en el próximo cuatrienio. Nuestro primer objetivo debe ser difundirlo. Debemos **comunicar a todas las personas de nuestra organización cuáles son nuestra Misión, Visión y Valores**.

Una parte importante de las acciones de comunicación encaminadas a difundir la Estrategia de la OSI Donostialdea han sido ya realizadas en el momento de presentar este Plan de Comunicación.

Todos nuestros centros y unidades cuentan con cartelería explicativa de cuales son esa Misión, Visión y Valores de la OSI Donostialdea. Además, en la Memoria, Manual de Acogida y Manual del Usuario se publica en lugar destacado nuestra Misión, Visión y Valores.

Nuestra Intranet es y deberá seguir siendo un elemento de gran importancia en la difusión de los pasos que vamos dando en nuestra estrategia. Para ello la propia Intranet tiene un apartado específico en QUIÉNES SOMOS - ESTRATEGIA donde se comunica toda la información relevante relacionada con este proceso. Nuestra Misión, Visión y Valores, los Objetivos estratégicos, el Plan Estratégico y el Modelo de Gestión Avanzada y los hitos considerados relevantes celebrados durante el proceso de Estrategia, las reuniones sobre el Modelo de Gestión Avanzada, o, las reuniones de avance y seguimiento de los resultados de la OSID .

También lo están siendo las reuniones específicas con los equipos de trabajo. Las visitas del equipo directivo a todas las unidades para mantener reuniones con todos los equipos de personas y presentarles los contenidos de esa estrategia.

Y, también, las reuniones mantenidas en el ámbito externo con la Dirección de Osakidetza, el Departamento de Salud, a los que se les ha explicado de forma detallada los programas, proyectos y planes. Así como, con ayuntamientos, universidades, aliados de Biodonostia y Medios de comunicación.

El Plan Estratégico desplegaba los objetivos y estrategias a través de diez programas que a su vez, desarrollan proyectos y planes.

La principal dificultad es realizar el seguimiento y la evaluación de los planes, lo que nos ha llevado a la elección de la herramienta Bikain que en este año está siendo pilotada para ser implementada.



Además, entre otras acciones coordinadoras, cada responsable de programa realiza el seguimiento de los planes.

El comité de Dirección, por su parte, realiza el informe de gestión mensual, que cuatrimestralmente es analizado con la Dirección General y con las Unidades de Gestión Clínica y, semestralmente, se repasa el Plan Anual en el seno del Comité de Dirección Ampliado presentando los resultados a todos los líderes de la organización.

**Para llevar adelante todos estos procesos y conseguir que la información llegue a toda la organización debemos utilizar todos los recursos de los que disponemos.** Como decíamos, el primero y más efectivo, la información en la intranet donde está la documentación a disposición del profesional.

La sección “**la Brújula**”, mensual, sirve también para dar a conocer por la Gerencia la situación de los procesos y recibir las opiniones de los profesionales sobre la evolución de nuestro Plan Estratégico. Además, las reuniones informativas a los mandos intermedios y equipos directivos, pueden contar con el soporte de la Revista Donostialdea que llega a los domicilios de todos y todas los profesionales de la OSID y donde tienen cabida los diferentes proyectos y su desarrollo. La web incorpora también nuestra Misión, Visión y Valores como OSI Donostialdea y deberemos aprovechar las alianzas con las organizaciones para incidir en la difusión de la estrategia.

En definitiva, conocer nuestra estrategia debe ser un objetivo principal para este cuatrienio por lo que la comunicación deberá ser continua.

## Nuestros Clientes

Dentro de esta área de actuación, este Plan de Comunicación, se actuará de forma más activa en


El proyecto dedicado a la **Atención a personas con enfermedades agudas (médicas)**. Y, en este ámbito priorizamos comunicar dos planes:

- **Gestión de la demanda de AP** que busca adecuar el tiempo de respuesta a la prioridad y asignar el recurso más eficiente para la resolución de dicha demanda.
- **Acreditación de la Unidad de Ictus**. En este caso, buscando establecer un sistema de gestión de calidad que permita mejorar continuamente los procesos que se realizan y sus resultados a partir del análisis de las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

Se proponen medidas de comunicación que se inician con la difusión de protocolos de actuación que incidan en estos aspectos y su difusión en las plataformas a nuestra disposición como: intranet, correo informativo, revista corporativa, así como intervenciones directas, bien a través de charlas grupales o, la creación de un espacio en la propia intranet en el apartado salud donde se mantenga un foro actualizado de información.

El segundo proyecto es el de **la Atención a personas con enfermedades agudas (quirúrgicas)** y plantea la comunicación de cuatro planes:



- 
- **Plan de coordinación de derivación de pacientes a consultas quirúrgicas.** Con el objetivo de establecer los criterios de derivación y las rutas de pacientes para los motivos de consulta más frecuentes de especialidades quirúrgicas con el fin de adecuar la demanda al nivel asistencial más eficiente.
  - **Plan de coordinación de proceso de remisión, diagnóstico rápido y tratamiento de los pacientes con ictericia** con el fin de disminuir la morbimortalidad en estos pacientes.
  - **Plan de desarrollo de CMA,** con el objetivo de incrementar la actividad de CMA y disminuir las listas de espera de los servicios quirúrgicos.
  - **Plan de Diseño y automatización del sistema de información** que permita disponer de un sistema de monitorización permanente de las listas de espera, programación quirúrgica y realización de intervenciones, así como de los recursos empleados para realizarlas (quirófanos) con el fin de poder optimizar dichos recursos.

Estos tres planes deberán tener una comunicación diferenciada. Debería formarse un grupo de trabajo que planificase cada una de las acciones de comunicación que sería necesario poner en práctica y marcar momentos para que no se entremezclen los proyectos y no se visualicen adecuadamente. El segundo de ellos podría buscar la participación activa de los pacientes lo que nos hace a priori pensar en la necesidad de incorporar folletos informativos o incluir este aspecto dentro de los proyectos de charlas de salud a desarrollar en el hospital para explicar la importancia del autocuidado.

Otro de los proyectos de comunicación es el de la **Atención a personas con enfermedades crónicas**. En este apartado comunicaremos especialmente tres planes:

- **Plan de atención socio-sanitaria** con el objetivo de identificar perfiles de pacientes según necesidades sanitarias y sociales y, detectar precozmente dichas necesidades para dar a los pacientes el recurso que requiere sin demora.
- **Plan de atención al paciente en domicilio** para dar la asistencia sanitaria más adecuada y de continuidad a los pacientes con enfermedades crónicas que desean ser atendidos en su domicilio.
- **Plan de atención al cuidador** que busca disminuir la claudicación de pacientes y cuidadores, a través de la formación, apoyo en la necesidad de recursos y la detección precoz de la claudicación.

Las acciones de comunicación deberán ir encaminadas en su mayoría hacia la ciudadanía, mostrando documentación, videos e información que está a nuestra disposición en la web de Osakidetza (que deberá estar siempre referenciada en los documentos o informaciones que se elaboren), en relación al autocuidado, foros de pacientes, comunidades de práctica etc. Además deberemos utilizar nuestra revista corporativa y la realización de folletos informativos con recomendaciones a los pacientes que puedan estar a disposición de estos en puntos de información o en consultas o que puedan ser facilitadas por los profesionales, así como micro-campañas informativas dedicadas al profesional para recordar la necesidad de apoyar la información que sobre estos aspectos se dirige a la ciudadanía.



**El Proyecto: Atención en el embarazo, parto y puerperio,** en el que se propone comunicar especialmente los siguientes tres planes:

- **Plan alta en cesárea.** Que tiene como objetivo instaurar el alta hospitalaria al 3º día en mujeres con cesáreas y sensibilizar a los profesionales y población de las ventajas y seguridad del alta en cesáreas.
- **Plan alta precoz en proceso parto.** Que busca consolidar el alta hospitalaria de las mujeres a las 48 horas del parto e igualmente sensibilizar a los profesionales y población de las ventajas y seguridad del alta precoz.
- **Lactancia materna.** Que pretende promocionar la lactancia materna apoyando a las mujeres con información y accesibilidad rápida ante problemas.

La campaña de comunicación que se realice para difundir estos planes tiene dos vertientes claramente diferenciadas pero con un objetivo común y deberá gestionarse en primer lugar con los y las profesionales. De esta manera serán los propios profesionales, convencidos del beneficio que aportan estos planes, quienes conseguirán un mayor seguimiento por parte de las mujeres que vayan a pasar por estos procesos y su entorno.

La comunicación externa deberá tener soportes visuales importantes, además de mensajes alusivos a las ventajas de esta toma de decisiones. En función de los recursos de los que disponemos deberemos ir pensando en la edición de material grabado, además de cartelería fija y folletos; siempre en espacios visibles para la ciudadanía (salas de espera, acceso al materno-infantil) e incluir estas recomendaciones en la intranet y web.

Deberá partir la información desde el momento del conocimiento por parte de la interesada de su situación de embarazo por lo que será en atención primaria donde comience la concienciación de la paciente.

Por ello, es muy importante la implicación de ginecólogos/as y matronas a los que deberá informarse de la puesta en marcha de la campaña de concienciación a las usuarias. Ellos deben participar en la elaboración del documento junto al equipo de Comunicación que siguiendo sus recomendaciones elaborará los soportes documentales y definirá los momentos de poner en marcha cada uno de los procesos.





En el **Proyecto Atención a personas con cáncer** comunicaremos de forma especial dos planes:

- **Plan de Consejo Genético.** Que busca prevenir la enfermedad oncológica en la población identificando factores de riesgo.
- **Plan de consolidación y extensión de Oncomed.** Que facilita la accesibilidad telemática a los pacientes en tratamiento activo de quimioterapia para el manejo de síntomas en el domicilio del paciente.

La Comunicación destinada a difundir estos dos planes tiene su eje principal en la ciudadanía por lo que deberemos también contar en su elaboración con la participación de las asociaciones porque ellas nos pueden ayudar a difundir la prevención. Pero también debe servir para que desde dentro (los y las profesionales) tengamos la visión de la necesidad de adaptar las tecnologías al servicio del paciente.

Además de la elaboración de documentación, folletos, notas informativas... La campaña deberá gestionarse buscando también el apoyo de los medios de comunicación que podrían también, a través de entrevistas con los y las pacientes, mostrar las ventajas que tanto la prevención como la información, a través de la utilización de las nuevas tecnologías, aportan a la salud.

En el **Proyecto: Atención a la población infantil** se trabajará especialmente en comunicar:

- **Plan de atención integrada al niño con necesidades especiales (PAINNE).** Para coordinar las actuaciones de los diferentes organismos (sanitario, social y educativo) que atienden a una población heterogénea de niños con necesidades especiales de salud que presenta o se encuentra en situación de mayor riesgo para padecer una enfermedad crónica, física, del desarrollo de la conducta, o emocional.
- **Plan de atención domiciliaria continuada.** Es decir, la asistencia en el lugar de residencia del paciente aplicando cuidados médicos y de enfermería de rango hospitalario para



promover el bienestar del niño enfermo y sus familias, facilitando la recuperación en su entorno lo antes posible y favoreciendo la eficiencia.

- **Paciente crónico hospitalario.** Que tiene por objetivo la mejora en el manejo y coordinación del niño con patología crónica compleja que requiere muchos ingresos hospitalarios en nuestra comunidad y fuera de ella.

Esta comunicación de los tres planes anteriores supone realizar una campaña dirigida en primer lugar a la ciudadanía y con una distribución que llegue a centros escolares para buscar la sensibilización del profesorado y alumnos del entorno del niño/niña.

También la edición de información dirigida especialmente a la población infantil, bien a través de viñetas o bien, como se hizo en el caso de la campaña de “Lavado de manos” a través de personajes que sean identificables y cercanos para el niño (payasos, cuenta cuentos etc.), videos en zonas pediátricas etc.

El **Proyecto Prevención y promoción de la salud** va a trabajar la comunicación especialmente en los siguientes cinco ámbitos:

- **Alcohol y menores.** Buscando implantar intervenciones estructuradas dirigidas a retrasar y disminuir el consumo de alcohol en la juventud recogidas en el documento que recoge el Plan alcohol y menores.
- **Plan de deshabituación tabáquica.** Con intervenciones dirigidas a disminuir la prevalencia de tabaquismo en la población de referencia mediante la potenciación de las actividades de deshabituación individual y grupal a nivel de las UAP y el desarrollo de otras actuaciones con la misma finalidad así como la colaboración con intervenciones que partan de otros ámbitos y estén dirigidas a los mismos objetivos.
- **Envejecimiento saludable.** Que deberá diseñar e implantar intervenciones dirigidas a promover un envejecimiento activo y saludable en la población mayor de 60 años.
- **Paciente activo.** Que busca aumentar el empoderamiento del paciente a través de talleres de formación en autocuidados y gestión de la enfermedad, buscando la capacitación para entender mejor su enfermedad, a responsabilizarse de su salud y a participar en la toma de decisiones compartidas con los profesionales sanitarios.
- **Promoción de hábitos de vida saludable en población adulta.** Con el fin de obtener mejoras en los hábitos saludables en la población de referencia.

La Comunicación de los proyectos de promoción y prevención de la salud van unidos al Departamento de Salud y a Osakidetza como organización. El momento de la puesta en marcha de una campaña en cualquiera de estos apartados es una decisión que viene marcada por el Gabinete de Comunicación del propio Departamento.

Sin embargo, el cuidado y la prevención de la salud no es un tema de momento sino de siempre y para ello debemos estar preparados desde la OSI.

Debemos difundir todas aquellas acciones específicas que vayamos realizando encaminadas a la mejora de la salud de la ciudadanía. Así, tenemos que conocer si las acciones diseñadas por el Departamento llegan a todos, si contamos con los soportes de difusión adecuados, si nuestros y



nuestras pacientes conocen que en la Web de Osakidetza o en las redes sociales específicas (Paciente activo), les pueden informar claramente sobre lo que les interesa, debemos apoyar a la organización de eventos relacionados con la prevención y los hábitos de vida saludable y difundir las que se organizan en colaboración con otras instituciones de nuestro entorno etc.. Esa sería la parte del Plan de comunicación adaptada a nuestra tarea en la OSI Donostialdea.

**El Proyecto: Seguridad de pacientes-Babesbidean** cuenta con una serie de programas susceptibles de acciones de comunicación.

- **Programa de optimización del uso de antimicrobianos.**
- **Potenciar la utilización del SNASP.**
- **Gestación evento adverso (2ª víctimas).**
- **Optimización en prescripción de pruebas diagnósticas que utilizan radiación ionizante.**
- **Prevención de caídas y lesiones derivadas.**
- **Prevención y manejo de las úlceras por presión.**
- **Conciliación y adecuación de la medicación**
- **Implicación del paciente en su seguridad.**

Son muchos los planes previstos para este periodo de cuatro años dentro del Plan de Comunicación de la OSI Donostialdea. Desde la propia Dirección Asistencial deberán priorizarse de este amplio listado aquellos que se iniciarán en el próximo año y continuar con las priorizaciones en los siguientes. Demasiadas actuaciones en tiempos iguales dan lugar a una desinformación y/o a una saturación informativa. Hay algunos de estos proyectos sobre los que se ha venido trabajando desde el pasado año. Es el caso de la potenciación del SNAP o de las úlceras por presión.

Se plantea la creación de un grupo de trabajo con participación de una persona de Comunicación para que sea quien ayude a definir los tiempos de realización de cada campaña (El cronograma) y el momento en los que el beneficio de su difusión sea mayor.

#### **Proyecto: Proyectos transversales**

- **Plan integral de cuidados paliativos y atención al paciente en la fase final de la vida.** Busca garantizar el acceso a Cuidados Paliativos de todos los pacientes que lo requieran, que se concrete en la elaboración de un plan individualizado de atención (PIA) que dé respuesta a las necesidades específicas de cada paciente y sus cuidadores, prestando la asistencia en el nivel asistencial más eficiente y respetando ante todo la voluntad del paciente y sus cuidadores.
- **Plan de desarrollo y coordinación de las nuevas competencias de enfermería.** Realizar un plan que defina las actividades que suponen el desarrollo de todas las nuevas competencias de enfermería, identifique aquellos puntos de la cadena asistencial donde puede aportar más valor y establecer los requisitos de adecuación para la implantación de las mismas, con el objetivo de dar coherencia al proyecto global de desarrollo de nuevas competencias.
- **Plan de actuación ante el paciente con dolor.** Busca establecer las pautas de manejo del dolor crónico y agudo en el ámbito hospitalario y en el ambulatorio (comunitario) con el fin de disminuir el dolor en los pacientes.



Estos tres planes implican, independientemente de que puedan contar con un soporte informativo general, que difunda el documento sobre el que se vayan a basar los grupos o que aporte (por su inclusión en la intranet) documentos existentes de otras experiencias que nos pudieran ser de interés, de una interacción entre profesional-paciente-familiar, especialmente en dos de los casos, y entre los profesionales en otro de ellos.

Se deberán potenciar las reuniones de grupo, trabajar en equipo para poder conseguir esos objetivos propuestos y como sugerencia la utilización de las plataformas de colaboración como Osagune.

En el área de la **Innovación**, se ha realizado ya la comunicación del **Plan Estratégico de investigación 2016-2020** a través de reuniones con la Asamblea y Consejo Rector de Biodonostia (Osakidetza, Departamento de Salud, Dirección de OSI Donostialdea, UPV, Diputación Foral de Gipuzkoa, Bioef e ISCIII. Así como su difusión en web, intranet y correo electrónico, reuniones de grupo y a través de entrevistas-artículos realizadas en medios y en la revista Donostialdea a la ciudadanía y a personas de la organización.

Las informaciones se han estructurado en fases diferentes. La primera relativa a **cómo definimos la estrategia para innovar**, la segunda sobre **cómo creamos el contexto para innovar**, la tercera fase sobre **cómo aprovechamos el potencial de nuestro entorno** y una cuarta referida a **cómo gestionamos ideas y proyectos innovadores**. Cada una de las fases de difusión de las acciones a comunicar tiene una frecuencia protocolizada. También se informa a través de la web y por cartelería y correos electrónicos los proyectos BOTTON UP de Innovación, proyectos de investigación y convocatorias.

Tras la puesta en marcha de la intranet de Bidonostia integrada con el resto de la intranet corporativa y con visibilidad para todas ellas, como indicaremos más adelante, se podrá incidir aún más en el conocimiento de las acciones de esta área y muy posiblemente, tras el análisis del Mapa de Relaciones podamos detectar nuevos grupos de interés a los que podernos dirigir.

## Comunicación Interna



**Mejorar la satisfacción de los y las profesionales** es uno de los objetivos de nuestro Plan Estratégico que ha definido el **Programa Personas** estructurado en proyectos que se despliegan en planes Anuales de Gestión que se llevan a cabo operativamente a través de procesos de Gestión de Personas en línea con Osakidetza y, en nuestra OSI Donostialdea, con la inclusión del **Programa X Gestión del Conocimiento**.

Está siendo revisado y actualizado el **Protocolo de acogida y despedida a los y las profesionales**. Se contempla, además, un documento general y la elaboración de otros complementarios para cada servicio.

Se quiere contar con un documento que resulte ágil para el profesional y que sus modificaciones no impliquen la constante elaboración de un nuevo documento.

Nuestra organización ha participado este año 2016 en el proceso de evaluación **Bikain euskararen kalitate ziurtagiria**. El proceso de **evaluación Bikain** intenta aportar a la organización una foto fiel de la presencia, uso y gestión del euskara, identificar sus puntos fuertes y áreas de mejora, además de posibles buenas prácticas para avanzar.

Los resultados de esta evaluación marcarán las áreas prioritarias de mejora en el ámbito del euskera; así como las acciones comunicativas que debamos emprender.

Deberemos gestionar la comunicación de los avances del II Plan de Euskera de la OSID, con comunicaciones trimestrales aportando datos (experiencias vividas, participación en jornadas etc...) que deberán difundirse en la intranet, revista.





El Programa **Gestión del Conocimiento**, con un desarrollo propio en la Intranet, incluye la información y gestión correspondiente a los planes que configuran los tres proyectos.

El primero de ellos es el dedicado al **aprendizaje individual-Formación**. Todas las actividades formativas planificadas en el Plan de Formación se comunican ya de forma protocolizada vía Intranet, a través de Jakinsarea (herramienta e-learning y de gestión formativa) y a través de emails a grupos específicos o a toda la organización (tanto para la OSID como para todo OSAKIDETZA cuando son Jornadas u otras actividades abiertas).

Especial mención requiere la **Semana de Formación**, ya que, por la dimensión del número de actividades formativas que se realizan como por la importancia por su relación con la Estrategia, se publicita con mayor intensidad que el resto de actividades formativas (emails reiterativos, difusión en Noticias, reuniones específicas...).

El segundo proyecto nos habla del **aprendizaje colectivo y organizacional**. La información de los grupos de Comunidades de Práctica y de Buenas Prácticas se comunica a través de la Intranet y de aquellos Blogs que se han desarrollado en torno al trabajo realizado por la Comunidades de Práctica que ofrecen información a los Pacientes-Usuarios (Alergia alimentaria infantil, Rehabilitación cardiaca, Ictus, Disfunción miccional neurológica,...).

La mayoría de estos grupos y otros como Comités y Comisiones (Comités de Tumores, Comité de Seguridad, de Farmacia) se apoyan en la herramienta colaborativa OSAGUNE donde tienen la posibilidad de difundir su trabajo. Las fichas de trabajo elaboradas por los equipos de Proyecto según la metodología de Dirección de Proyectos del PMI también están publicadas en la Intranet para su conocimiento.

Servicios tan relevantes en la gestión del conocimiento del ámbito sanitario como la Biblioteca también tienen su espacio propio en la intranet, espacio desarrollado por el equipo de Biblioteca de OSI Donostialdea.

Especial mención en este apartado son las **Jornadas BUENAS PRÁCTICAS** que se están celebrando anualmente en la OSID y en las que se comparte el conocimiento de lo que estamos haciendo bien.

Este año 2016 el Comité de Buenas Prácticas, además ha realizado una Convocatoria, establecida con carácter anual, en la que se han establecido tres premios: al Equipo que está desarrollando la considerada mejor práctica, el mejor Póster y la mejor Comunicación. La difusión de estos premios se realiza utilizando todos los soportes de los que dispone nuestra OSID en esta materia.

**El tercer proyecto es el dedicado a los Futuros Profesionales.** Definido en el año 2016, está pendiente de su desarrollo y comunicación. De todas formas la Formación Postgrado del Hospital Universitario Donostia, en base al Proceso de Docencia definido, ya tenía un apartado propio en la intranet que sigue siendo el medio de comunicación de toda la actividad de la Formación MIR.

**Estos tres proyectos irán incorporando nuevas acciones de comunicación** profundizando más en la utilización de otros soportes, además del espacio en la **Intranet, redes sociales y difusión de las grabaciones de todas las intervenciones**, análisis de lo que ha supuesto la organización del evento



en la Revista Donostialdea, **dar información sobre las propuestas de mejora** sugeridas por los profesionales etc. que se vayan realizando en cada una de las intervenciones públicas y **que podrán ser difundidas en el nuevo canal youtube de la OSI Donostialdea o en el de Osakidetza** dentro del apartado “Profesionales”. Es decir, dar información siempre de lo que estamos haciendo y, sobre todo, después de hecho, de lo que se ha hecho.

Dentro de las futuras acciones de comunicación también se plantea la **difusión** (cada 3 meses) **de la creación de nuevos grupos y los trabajos que se están desarrollando en la plataforma colaborativa Osagune.**

Se está validando el **Protocolo de actuación para los profesionales del área de operadoras (Manual CIAT)** en el que ha sido incluida y validada la guía telefónica de la OSI Donostialdea, así como las respuestas a facilitar al /la usuario desde este servicio de telefonía. En dos o tres meses el paso a telefonía IP en nuestra OSI deberá ser notificada a todos y todas las profesionales para lo que coordinadamente con los servicios de Sistemas de Información, Mantenimiento y Comunicación deberán gestionarse los momentos más adecuados.

**La cartera de servicios** es uno de los temas pendientes y que no debe ser pospuesto. Para ello, se deberán revisar proyectos que en este sentido se realizaron con anterioridad y que nos pueden ayudar a agilizar esta tarea. Se deberá comunicar a los diferentes servicios la importancia de la participación para conseguir un buen resultado.

Además, se están llevando a cabo **acciones importantes en nuestra OSI** relacionadas con la puesta en marcha de nuevas Unidades de Gestión clínica, cambios de formas de trabajo con adaptación a las nuevas tecnologías que **precisan de un mayor conocimiento por parte del resto de los profesionales** si queremos que estos se sientan parte de la organización.

Este Plan propone que sean ellos/ellas, los profesionales que lideran esos cambios quienes expliquen “lo que hacen” al resto. En función de cada caso, la fórmula deberá ser diferente pero, está claro, que se cuenta con recursos técnicos para hacerlo. Tenemos la posibilidad de utilizar nuestra intranet, la revista, las presentaciones públicas... Hemos de ser capaces en este cuatrienio de organizar de forma periódica y protocolizada esta información.

Debemos mejorar en las formas de comunicar. Para ello, tenemos que hacer una **revisión de los protocolos de cada área de trabajo.** En este sentido, **el área de Comunicación plantea para 2017 la revisión y difusión de sus protocolos de actuación en Comunicación y la realización de nuevos protocolos para Información** que sean **validados por otras áreas de la OSI** El proceso ha comenzado a realizarse en el área de Comunicación con la adecuación de las solicitudes de espacios para reuniones, convocatorias o información sobre jornadas de interés para el profesional. Pero, también de aquellos que ayuden a gestionar mejor la información que damos a nuestra ciudadanía.

Como decíamos, debemos trabajar en **conocer de forma inmediata, las novedades que se producen en nuestra OSI**, cierre de camas, cambios de ubicación de servicios, desarrollo de eventos (tanto en el hospital como fuera de él), profesionales implicados, nuevas obras en los centros etc... Y utilizar ese conocimiento para difundirlo siempre que sea necesario en nuestras plataformas informativas.



En definitiva:

## Generar cultura de información

La **difusión de nuestros proyectos** es uno de los pasos importantes de un Plan de Comunicación. Debemos saber gestionar las prioridades y saber cuál es el alcance que queremos dar a cada una de las acciones.

A continuación se presentan algunas de ellas sugeridas en los programas surgidos de los proyectos del Plan Estratégico.

Deberemos **dar una mayor visibilidad**, como ya lo hacemos en las Jornadas de Formación, **a las presentaciones de la Gerencia y el equipo directivo**, posibilitando que estas, a través de la grabación previa del acto, puedan tener un espacio de difusión en la Intranet para el conocimiento de todo profesional de la OSI.

En las campañas de prevención se propone **concienciar** en primer lugar **a los y las profesionales con mensajes dirigidos especialmente a ellos/ellas** y donde se haga un especial hincapié en la necesidad de que luego **se conviertan en formadores en buenos hábitos para la ciudadanía**.

La OSI integraba en 2015 los procesos de **Gestión Ambiental** revisando sus políticas ambientales, objetivos y formas de actuar. Así redefinía **los aspectos ambientales** sobre los que nuestra actividad impacta fundamentalmente, **los 5 objetivos generales** y sus indicadores:

**El cumplimiento de la normativa vigente, la gestión integrada de residuos, la optimización del consumo de energía, la gestión del consumo de bienes escasos y la sensibilización de los y las profesionales.**

La evaluación del primer año valoraba de forma muy positiva la consecución de cuatro de esos cinco objetivos y constataba la **“necesidad de actuaciones concretas en relación con la sensibilidad e implicación de los profesionales en el ámbito del HUD”**.

**El Grupo de Mejora** creado **deberá establecer las actuaciones a realizar en colaboración con la unidad de Comunicación** y utilizará herramientas de difusión como la intranet/revista corporativa/faldones en correos generalizados, presentaciones públicas.

Otro de los importantes programas incluido en el proyecto **Compromiso con las Personas** es el de los **Valores**.

En este apartado, los proyectos se dirigen hacia el paciente, personales y equipo. Para nuestros profesionales, y así lo reflejaron en las encuestas la responsabilidad, el respeto y la calidad en la asistencia eran considerados como más importantes y más valorados.

Sobre el desarrollo de estos conceptos, se ha comenzado a trabajar y el grupo ha elaborado un decálogo cuya difusión en cartelería, es visible en los puntos más estratégicos en todos los centros y hospital de la OSI Donostialdea.



Además, estos **“Valores”** estarán visibles en el resto de los soportes de los que dispone la organización, intranet/web/revista corporativa, así como en faldones para envíos electrónicos generalizados.

Dentro del área de **Sistemas de información** se propone trabajar en la difusión en comunicación en cuatro planes y, dentro de ellos en los proyectos priorizados.

El **Plan de Mejora de Sistemas de Información Clínicos** en el **proyecto OSI sin papeles** (integración electromedicina, nuevos SSII asistenciales).

Se comunicará a todos los profesionales sanitarios y administrativos del área sanitaria sobre las novedades que sobre los sistemas de información asistenciales se produzcan. Como canal principal se utiliza la Intranet de OSI Donostialdea (Novedades TIC) con el apoyo de la sección noticias de intranet así como de la revista corporativa.

La obtención de **indicadores de resultados clínicos** y fomentar la gestión sanitaria basada en cuadros de mando, es el segundo proyecto de difusión.

Como canal principal estamos utilizando la “Formación” dentro de la Intranet y la difusión puntual de noticias cuando se disponga de datos.

El tercer proyecto dentro de este plan es el de **Integrar la Historia clínica de AP y AE en una única aplicación**.

La Comunicación va dirigida a todos los profesionales sanitarios y administrativos del área sanitaria. Como canal principal se está utilizando la Intranet de OSI Donostialdea (Novedades TIC) y el correo electrónico.

El **Plan de Mejora de Sistemas de Información de Gestión** incorpora el proyecto que lleva por título Plan de la **nueva gestión empresarial**. La Comunicación dirigida a todos los y las profesionales de la OSI utiliza en la actualidad como canal la Intranet (Novedades TIC), formación y presentaciones a colectivos de trabajadores implicados. A esto se deberá incorporar la información en uno de los próximos números de la Revista Donostialdea.

El **Plan Tecnología** incorpora dos proyectos, el **equipamiento tecnológico** de la OSI. En el que se debe realizar la comunicación a todos los profesionales sobre las incidencias y novedades que sobre los sistemas se produzcan. Como canal principal se está ya utilizando la Intranet de OSI-Donostialdea (Avisos TIC, Novedades TIC), e-mail, Formación y Presentaciones a colectivos de trabajadores implicados y el de **soporte a la Innovación** en el que debe comunicarse a la sociedad de la participación de la OSI en proyectos de innovación. Como canal principal se está utilizando Biodonostia.

Se propone además la utilización de los otros recursos de los que disponemos en comunicación como es la Intranet, las redes sociales, las charlas y reuniones o la exposición de los proyectos en los que se participa a través de jornadas informativas o en medios de comunicación.

La evolución a telefonía IP, con una duración prevista de 24 meses deberá plantear la planificación del proyecto de comunicación que contempla, como mínimo, conocer el desarrollo de cada una de

las 2 fases y el aviso generalizado en diferentes soportes de aquellas novedades que impliquen a los y las profesionales de la OSID.

## Comunicación externa



*Nuestro Plan Estratégico apuesta por una OSI en contacto con la Ciudadanía. El programa VIII en su vertiente de Comunicación Externa informa a la sociedad y ciudadanía a propósito de las actividades de promoción y prevención de la salud y muchos contenidos y resultados asistenciales.*


Tenemos que apostar por ese acercamiento. Hay numerosas acciones en marcha pero debemos continuar en esa línea. Por eso ha sido importante la actualización de nuestro **Mapa de Relaciones**.

Somos la mayor empresa de Gipuzkoa con repercusión en la economía local con más de 500 millones de euros de presupuesto y más de 5.000 profesionales. Además, contribuye como hospital universitario en la formación de futuros profesionales y al mundo de la Investigación y de la Innovación con su instituto Biodonostia. Por eso debemos mantener un compromiso social relevante en Gipuzkoa porque, de esta forma, conseguiremos nuestro objetivo global:

### **Estar presente en la sociedad de Gipuzkoa para que sus ciudadanos nos consideren un valor propio**

Para ello, **tenemos que acercar nuestros servicios al ciudadano**. Conseguir que la ciudadanía nos considere un valor propio. Estar siempre presentes en su entorno social. En la participación y la toma de decisiones de aspectos relacionados con nuestro entorno que nos afectan como profesionales y como ciudadanos.





Debemos trabajar en la prevención y en hábitos de vida saludable, en salud comunitaria, en redes locales de salud, en coordinación sociosanitaria y también en facilitar los accesos de nuestros usuarios a nuestros centros y ampliar la información sobre la organización de estos para dar respuesta a las necesidades de los pacientes en función de la complejidad que presentan.

Es decir, gestionar la demanda, mejorar los espacios de espera, dar una mayor visibilidad a la herramienta que es Osarean y, fomentar el autocuidado y el empoderamiento... Debemos tener muy en cuenta las quejas, reclamaciones o sugerencias, pero también los agradecimientos, que nos llegan a través de nuestro Servicio de Atención al Paciente, las encuestas de satisfacción que realizamos en la OSI para conocer el grado de satisfacción de las personas con el servicio que se les presta... Tener identificados los grupos de interés y los tipos de organizaciones con las que queremos interactuar, proponer o seguir manteniendo colaboraciones con objetivos concretos, participar en las propuestas de otras organizaciones que vayan en la línea de nuestra estrategia (Consejo Social del Ayuntamiento, Asociaciones de Pacientes, Diputación de Gipuzkoa) y comunicar e informar sobre nuestra estrategia social (definir el cronograma de actuaciones y la presencia de nuestros líderes en los medios de comunicación).

## Nuevas Propuestas

En este apartado se proponen también otra serie de acciones de comunicación para este cuatrienio.

### Prevención y hábitos de vida saludable

Dentro del área asistencial, la prevención y hábitos de vida saludable es uno de los ámbitos que tiene especial relevancia en el Plan Estratégico.

- **Campaña espacios sin humo**



La campaña de hospitales sin humo ha tenido un especial relieve en la OSI Donostialdea, ya que ha estado integrada en el proyecto casi desde su creación. Comunicación de la OSI elaboró el Plan de Comunicación de la campaña de “Espacios sin humo” para la organización y Osakidetza ha sido la



encargada de diseñar todos los materiales y el Manual de Imagen Corporativa para facilitar la aplicación de carteles, banners, propaganda etc. en cada centro.

Dada la variabilidad de posibilidades y tamaños, **el Área de Comunicación ha establecido un canal mediante el cual los centros pueden solicitar carteles a medida o resolver sus dudas.**

El Plan de Comunicación de la campaña recoge todas las variables y establece los criterios para que la campaña lance un único mensaje a los usuarios para afianzar el avance que, en materia antitabáquica, se está produciendo en nuestro ámbito.

En la OSID, se han colocado carteles en todos los centros en lugares visibles, especialmente las entradas, y también se han instalado en zonas visibles despleables que apoyan el mensaje general. Igualmente, se ha utilizado los soportes habituales en campañas internas como la intranet, revista, etc.

En el caso del Hospital Universitario Donostia, la Comisión creada a tal efecto, y varios miembros del Área de Comunicación, han analizado todos los puntos que deben tener un tratamiento especial debido a que existen numerosas entradas al recinto y zonas ajardinadas, así como la entrada principal, en las que muchos usuarios no conocen la prohibición de fumar. En este momento ya ha sido validado por la Dirección el presupuesto para la puesta en marcha de la colocación de carteles, quioscos y otros soportes, en puntos estratégicos.

#### ○ **Hablando de salud**

También queremos que la ciudadanía se acerque a la OSI. Por eso, este Plan de Comunicación plantea la colaboración de nuestros profesionales del área asistencial y de las asociaciones para realizar **charlas trimestrales** en el salón de actos del hospital en la que se tratarían temas de salud

que nos preocupan a las personas, de forma didáctica y entretenida, haciendo prevención o bien “enseñando” como utilizar los medicamentos, aparataje etc.

Se intentará contar en estas charlas con la visión de un/una paciente “conocido” que hubiera vivido la experiencia con nuestros profesionales y así tener más facilidad para hacer la difusión y atraer a más asistentes a estas reuniones.

#### ○ **Prevención en hábitos alimentarios**

Se proponen dos nuevas acciones que creemos servirán en este ámbito de la prevención en salud.

**1.- Propuesta al Basque Culinary Center** para la realización de cursos o clases informativas sobre las alergias y la intolerancia a ciertos productos en la que tomarían parte activa los profesionales del servicio de alergología de nuestra OSI.

**2.- Realización de folletos** con indicaciones de cocina saludable, alergias, intolerancia, etc. con consejos y recetas sencillas.

**3.- Colaboración y difusión con las asociaciones de salud en campañas** relacionadas con la prevención en hábitos alimentarios.



## Mayor implicación en acciones ciudadanas

Mantenemos una jornada anual dedicada a las asociaciones pero en 2017 debemos basarnos en el recién elaborado **Mapa de relaciones** para buscar una mayor implicación en las acciones relacionadas con el ámbito de la salud o con la OSI como gran empresa y que **nos va a permitir conocer nuevas áreas de relación y/o profundizar en las ya existentes.**

Deberemos ser más pro-activos. Para ello, habrá que profundizar en las relaciones existentes ya en muchos casos con los municipios de nuestro ámbito. La implicación de la Atención primaria ha sido muy importante en estos años pero debemos sentirla como algo que es de toda la OSI.

También es importante que se conozca nuestro trabajo en aspectos como el medio-ambiente o el euskera.

Se propone **la elaboración de un calendario anual de actuaciones que se identifican como fijas y ver nuestro grado de participación en las mismas.** Sobre esta base se podría comenzar a trabajar.

Debemos continuar ampliando el **marco de colaboración con los ayuntamientos** de nuestro entorno en temas como los hábitos de vida saludable o el de la prevención del maltrato, etc. dándose la mayor difusión de estos en nuestra intranet/redes sociales/ o revista corporativa. Contando siempre con la participación activa y directa de nuestros/as profesionales en aquellos municipios en los que se desarrollan las acciones.

Este concepto deberá aplicarse al resto de las áreas que tienen también que asumir que deben implicarse en destacar o impulsar la difusión de las acciones que son de interés para la OSI.

Tras la puesta en marcha de la experiencia y vistos los buenos resultados que los **Diálogos de Ética, Humanismo y Ciencia** ha tenido entre la sociedad guipuzcoana parece el momento adecuado para firmar un Convenio de colaboración entre las tres instituciones implicadas (OSI Donostialdea, Diputación y Laboral Kutxa) que ayude a dar una continuidad “visual” a este empeño.

“Diálogos de Ética, Humanismo y Ciencia” continuará, siempre que sea posible, con la experiencia de realizar uno de ellos en euskera, y la Jornada anual con las asociaciones del ámbito de la salud, continuará dando espacio a la intervención y participación de nuevas asociaciones.

Hemos de mantener y ampliar las relaciones de colaboración y co-participación con las instituciones de nuestro entorno, como se viene haciendo en el Plan Estratégico de Turismo (2016-2020) de Donostia-San Sebastián en modalidad organización de grandes Congresos/eventos o, en el Plan de Igualdad de Diputación (Etorkizuna Eraikiz) en el “Fomento de la igualdad y conciliación familiar en la empresa guipuzcoana” entre otras.

Con respecto a los medios de comunicación, continuar con la actual estrategia de colaboración mutua y de buena relación. Incidiendo en la posibilidad de realizar jornadas informativas a los medios (que ya tuvieron su precedente durante el proyecto piloto de la prevención del suicidio) para otros ámbitos de la salud.

## Acuerdos con Universidades

El Hospital Donostia cuenta con el carácter de hospital universitario. La formación de nuevos profesionales que desempeñarán puestos de responsabilidad en el futuro en el ámbito de la salud o de la investigación nos debe animar a colaborar más estrechamente y a difundir aún más acciones conjuntas. Debemos hacer partícipes de la organización de jornadas /actos que se realicen en nuestra OSID a los estudiantes e implicarles en trabajos que requieran la participación de la ciudadanía.

En estos momentos mantenemos firmados convenios y acuerdos puntuales con la UPV, con Mondragon Unibertsitatea y con la Universidad de Navarra, deberemos continuar por el camino de colaboración y participación aún mayor con estas entidades y otras de nuestro entorno o interés.

## IIS Biodonostia



Dos hechos ocurridos en 2016 han contribuido a visualizar a Biodonostia como parte integrada en la OSI Donostialdea.

La puesta en marcha de una **intranet específica de Biodonostia** dentro del apartado de I+D+I de la Intranet corporativa y su apartado dentro de la Intranet de la OSI Donostialdea permite a los profesionales de Biodonostia y a los de la OSID tener conocimiento de lo que hace el otro. Será una herramienta de mejora al facilitar la labor de los investigadores. Todos tendrán acceso y posibilitará la compartición de documentación lo que ayudará a la difusión interna de la actividad que se realiza en cada grupo de investigación.

También en 2016, desde el Departamento de Salud se solicitó a los Institutos de Investigación Biosanitaria de los tres territorios la **homogeneización de su imagen corporativa**, más afín con la imagen corporativa de Osakidetza. El proceso se ha ido produciendo priorizando aquellos documentos o materiales más utilizados o visibles, pero este deberá continuar a lo largo del año y debe afectar a documentos de prestigio como el **Catálogo** que deberá también incorporar los cambios producidos desde la última edición relativos a nuevas plataformas, nuevos grupos de investigación etc...



El Instituto presenta como proyecto a la puesta en marcha de un **Newsletter** que se sume a las noticias que se publicarán en la web del Instituto, en las redes sociales y en la Intranet y Revista de la OSI Donostialdea. Será un boletín de periodicidad mensual en el que se recojan las noticias más importantes de ese periodo. En el mismo se incluirá el título y el resumen de las noticias y un enlace a la noticia completa en la Web del instituto. De esta forma se podrá adecuar el contenido que se envía y la forma de presentar la información.

Se estudia **la creación de un grupo de contacto** con las direcciones email de las personas que se inscriben al boletín de noticias. El objetivo planteado a 2018 es que las personas que se inscriban en la sección del boletín de la web queden inscritas directamente en la base de datos de la Newsletter (en grupo diferente y segmentado).

Es también el momento de **reordenar la estructura y el contenido de la web del instituto** para hacerla más intuitiva, atractiva y útil. Uno de los objetivos será el de conocer qué información es la esencial en cada una de las Áreas.

La **re-acreditación**, por un nuevo periodo de 5 años, del Instituto conducirá a elaborar un Plan de Comunicación actualizado y a planificar acciones de difusión. Este Plan, con las especificidades que aporta el Instituto, deberá estar integrado dentro del proyecto del Plan de Comunicación de la OSID.





## Herramientas y soportes de Comunicación

En un Plan de Comunicación no podemos olvidarnos de las herramientas que nos sirven de apoyo a la comunicación. Nuestra OSI cuenta con elementos para sacar adelante muchos de los proyectos de comunicación que avanzamos en este Plan pero hemos de ser también conscientes de que nos debemos adaptar a los nuevos tiempos y a los nuevos usos que de la tecnología hacen nuestros y nuestras pacientes y los y las profesionales.

Pero tampoco nos podemos olvidar que parte de los buenos resultados de una comunicación están en cómo gestionarla. En como protocolizarla.

### **Intranet/web y redes sociales/canal youtube**

**La intranet es una herramienta fundamental de información y de participación para los y las profesionales de la OSI.**


Debemos apostar porque sea el lugar habitual al que nos dirigimos en busca de información, de noticias que les incumben, de trabajo en común. Para ello, debemos cambiar los hábitos, bastante arraigados en nuestro entorno de la utilización de correos generalizados como único vehículo de información. Estos deberán limitarse únicamente a acontecimientos especiales que requieran de ese soporte para llegar a todos y todas en temas muy puntuales. Debemos analizar realmente cuantos profesionales pueden acceder diariamente a la intranet de la organización, por colectivos, por horarios de trabajo y, así, poder gestionar la recepción de la información de los que no dispongan de ese acceso de la forma más adecuada y sin saturar a todo el colectivo.

Si utilizamos siempre este recurso corremos el riesgo, como en casos ya ocurre, que el profesional no los abra siquiera por puro agotamiento informativo y no hayamos conseguido el objetivo que nos proponíamos. Es decir, estar informados de lo que es importante en nuestra OSI.

**Es fundamental implicar en el uso de la Intranet a toda la dirección y a los jefes de servicio y supervisoras.** El área de salud contiene y deberá contener toda la información que necesite el/la profesional. Que los documentos incorporados y nuevos que se vayan realizando o los que se considere que debieran estar en ese espacio, estén siempre validados y actualizados. Porque: **estamos hablando de una herramienta viva.** Cuanto más claro se tenga ese concepto, mejores contenidos se incluirán y nos llevará, sin duda, a un abanico más amplio de participantes.

**La Web de la OSI Donostialdea deberá servir también de plataforma para difundir programas de prevención y hábitos de vida saludable.** Para ello, se buscarán nuevos espacios con información para la ciudadanía que se dirijan al ámbito de nuestra OSI y en el que podrán referenciarse los programas en los que estamos trabajando y participando con el ciudadano.

También deberán crearse nuevos espacios de información de interés sobre nuestra OSI como la **cartera de servicios.**



Las redes sociales continuarán con su proyecto de difusión de aquellos eventos de interés de la OSI y de la corporación.

Recientemente se ha puesto en marcha el canal Osakidetza en Youtube. Siguiendo el modelo corporativo, se organizará **un nuevo canal de la OSI Donostialdea en Youtube** donde, con unos criterios previos de validación, se recojan las grabaciones de interés para nuestros y nuestras profesionales o para la ciudadanía, con el objetivo de difundir consejos que puedan estar visibles no solo en las plataformas habituales (intranet y web) sino en pantallas informativas, salas de espera, presentaciones etc...

### Soportes Técnicos



**Debemos buscar la mejora de los soportes técnicos y físicos de difusión de nuestras actividades.**

Los y las profesionales de la OSI y la propia Gerencia del centro a través del área de formación o del Conocimiento, o por propia iniciativa de los servicios, están llevando a cabo jornadas de difusión para los y las profesionales. Hasta este año, muchas de ellas, se desarrollaban en un recinto perteneciente a una entidad de ahorro, que ofertaba su espacio a bajo costo y con capacidad de albergar a 250 asistentes. La supresión de esta oferta por parte de la entidad nos obliga a buscar soluciones que resuelvan nuestro déficit de espacio en este ámbito.

El salón de actos Biodonostia, tiene una capacidad para 65 personas. Cuenta con todos los equipamientos necesarios para poder realizar transmisiones o, ruedas de prensa. Sin embargo, su uso está supeditado a la no utilización del mismo por los profesionales del instituto.

La OSI Donostialdea dispone de un **salón de actos** en el edificio central del Hospital Universitario Donostia con una capacidad de 140 personas, que necesita una inversión en equipamiento tecnológico. Para este espacio se contempla la inversión. Una inversión que, en la medida de su uso, deberá irse contemplando para las salas de reuniones ya existentes o para las que en un futuro se habiliten en la OSI.

También parece evidente la necesidad de coordinación entre diferentes servicios de la OSI para poder realizar acciones de difusión desde los quirófanos de nuestro hospital (retransmisiones en directo de intervenciones) y de equipamientos ya existentes que pudieran ser utilizados por el resto de los profesionales.



Y analizar otras soluciones con áreas como Sistemas de información, Conocimiento, Formación, Biodonostia...

### **Apertura de nuevas áreas o servicios**

El tamaño de la OSI Donostialdea casi “obliga” a cambios constantes y mejoras físicas de sus espacios. Parece evidente que deberemos revisar el circuito que nos permita coordinar entre los integrantes de la puesta en marcha (el Área de Comunicación incluida) **la publicitación de apertura de nuevas áreas o servicios en nuestra OSI**. Para ello, es necesario que las notificaciones de estas novedades no se lleven a cabo, siempre que sea posible, en el último momento ya que dificulta realizar una adecuada campaña informativa.

En este sentido se propone en este Plan de Comunicación, una reunión establecida mensual en la que se definan las tareas a realizar por los servicios implicados, así como el material o las fórmulas de transmisión que de esa información se vayan a utilizar y el público objetivo de las mismas.

También se deberá tener en cuenta el tiempo necesario para poner en marcha esta comunicación a los interesados. Evitando siempre que sea posible que esta se produzca en un periodo inferior a una semana.

### **Unidad de Información**

El proceso de la OSI Donostialdea nos ha llevado a priorizar acciones que se consideraban urgentes porque afectaban directamente al ámbito de la salud, sobre otras, más organizativas.


Llevamos casi dos años de la creación de la OSI Donostialdea y parece llegado el momento en el que hemos de actuar sobre algunas áreas que necesitan de una reflexión sobre su funcionamiento.

En un apartado anterior hablábamos del servicio de operadoras y el proceso de unificación con el objetivo de que el /la usuario que llame a nuestros centros sea tratado, con los mismos criterios de actuación. Esto mismo debería ocurrir con **la Unidad de Información de la OSI Donostialdea**.

No son pocos los ciudadanos que nos trasladan áreas de mejora en este apartado. En estos momentos, sabemos que el usuario/a está bien atendido por el profesional cuando acude a un punto/servicio de información. No obstante, desconocemos si las fórmulas utilizadas para dar esa información, la ubicación de esos puntos de información, o, la documentación informativa que se facilita, es la más correcta. Y, debemos trabajar en ello.

Contamos con puntos de información, tanto en nuestros centros como en el hospital. En este último, se están definiendo las funciones de esta área, una vez diferenciada “físicamente” del área de Admisión.

Para ello se va a crear un equipo de trabajo que elabore protocolos de actuación que permitan que estos profesionales faciliten una información mejorada a los y las usuarios.



Este equipo trabajará coordinado con Comunicación que será quien le asesore y le ayude. Como paso previo se ha creado un circuito de información común que ayuda a facilitar la cobertura de algunas necesidades de esta unidad.

La Unidad de Información es la primera toma de contacto que el /la paciente tiene del hospital al que acude. Tenemos la obligación de ayudar y de ser un servicio que le atienda y sea facilitador. En estos momentos, la accesibilidad física para la ciudadanía de este servicio es claramente mejorable. Debemos pensar en la eliminación de barreras salvaguardando también al profesional (como el cierre acristalado, el espacio de espera sin delimitar, la excesiva altura de mostrador y la incomodidad que esto genera tanto para el usuario/a como para el /la profesional). Es decir, debemos diseñar un área abierta que acerque al profesional al ciudadano/a pero en el que las dos partes se encuentren a gusto en ese espacio común porque solo así conseguiremos esa mejora. Y tenemos que hacer coordinar, en la medida de nuestras posibilidades, ese aspecto con el que ofertamos en los centros de la OSI. El usuario debe “reconocer” ese espacio, que debe estar claramente identificado y visible, como un lugar donde le van a dar información, no solo de ese mismo centro sino, si lo necesita, de aquel al que deba acudir (hospital, ambulatorio).

La denominación OSI Donostialdea implica también la necesidad de informar a la ciudadanía sobre nuestra cobertura, dónde estamos, cómo les vamos a atender, a dónde tienen que ir, cual es la accesibilidad, la mejor manera de llegar a la consulta del especialista etc. Y, debería saber exactamente donde se ubica la consulta/realización de pruebas etc., a la que debe dirigirse en su hospital de referencia o como terciario. Nos falta dar ese paso.

Tendremos que contar también con su opinión, a través de encuestas o consultas a grupos /asociaciones para que nos ayuden a incluir otras mejoras que consideran importantes.

El Plan de Comunicación plantea la posibilidad de **crear un grupo mixto de trabajo (usuarios/asociaciones-profesionales del área de SAPU, Admisión, Información)** que aporte ese valor añadido.

### Atención telefónica



En la actualidad tres áreas diferentes trabajan en la atención telefónica a nuestros/as pacientes y en el caso de la centralita del HUD, también a nuestros/as profesionales.



Con el fin de avanzar en ese conocimiento de la forma de dar respuesta a las solicitudes de los y las pacientes, un grupo de profesionales responsables de las áreas que gestiona la centralita del HUD (Comunicación), citas de especialidades (Admisión) y el Call Center (Atención primaria), con apoyo activo de la Gerencia y asesoramiento externo, está desde hace 1 año trabajando en analizar las diferentes formas de respuesta a nuestros ciudadanos, hacer una gestión más adecuada de las llamadas y mejorar aspectos como tiempos de espera etc..

Tras las conclusiones del grupo de trabajo, de haber conocido experiencias similares y, haber definido cuál debe ser el tipo de relación entre los diferentes ámbitos de la atención telefónica y su dependencia orgánica, se deberá ver cómo llegar al objetivo final del proyecto que es el de tener **un centro integrado de atención telefónica**, el paso al lugar físico, la movilidad de los profesionales etc. Y, con todo ello, poner en marcha un Plan de Comunicación que tiene que estar realizado antes de finalizar el primer semestre de 2017.

La evolución de la telefonía tradicional a **telefonía IP**, a la que antes hacíamos referencia, en todo el hospital y en los centros aún pendientes en nuestra OSID nos obligará también a gestionar y planificar adecuadamente la comunicación del proceso contando con todos los responsables de los servicios involucrados.

## **Publicaciones**

En este apartado continuaremos publicando en edición impresa y reflejando en intranet y web en el apartado “Publicaciones” las memorias, protocolos, libros y folletos que se realizan para las/los profesionales y usuarios de la OSI Donostialdea.

Los cambios de imagen y de documentos de primer orden que se han tenido que efectuar en 2016, nos ha hecho que la actualización de la **Guía para la ciudadanía** y el nuevo **Catálogo de Prestigio** fueran pospuestos a este año en el que se presenta el Plan de Comunicación.

Para los contenidos de ambos documentos **se organizará un grupo de trabajo** de no más de 5 personas (del hospital y Primaria) que definirán junto a Comunicación aquellos de interés para nuestra ciudadanía.



CRONOGRAMA DE ACTUACIONES

	2017	2018	2019	2020	2021
Primer Semestre	<p>Presentación resultados/objetivos OSI</p> <p>Bienvenida a Residentes</p> <p>Creación directorio telefónico</p> <p>Manual de uso práctico para operadoras/ atención telefónica</p> <p>Nuevos contenidos intranet</p> <p>X Diálogos Ética, Humanismo y Ciencia</p> <p>Campaña euskera uso del logo en envíos generalizados</p> <p>Campaña SNAP</p> <p>Campaña Hospital libre de humos</p> <p>Mapa de Relaciones de la OSI</p> <p>Trabajo en Valores difusión del proyecto en la OSI (cartelería)</p> <p>Pre- Memoria y Memoria OSI</p> <p>Nuevos protocolos/ Publicaciones</p> <p>Inicio proceso telefonía IP</p>	<p>Presentación resultados/objetivos OSI</p> <p>Bienvenida a Residentes</p> <p>Revisión y actualización de publicaciones (manual y protocolo de acogida y despedida)</p> <p>Adecuación de salas de reuniones</p> <p>Nueva guía usuario</p> <p>Cartera de servicios</p> <p>XI Diálogos de Ética, Humanismo y Ciencia</p> <p>Trabajo en CI</p> <p>Pre-memoria y Memoria OSI</p> <p>Nuevos protocolos/ Publicaciones</p> <p>Protocolos interactivos (publicaciones)</p> <p>Campaña asistencial (por definir)</p> <p>Difusión jornadas de buenas prácticas</p> <p>Evolución proceso telefonía IP</p>	<p>Presentación resultados/objetivos OSI</p> <p>Bienvenida a Residentes</p> <p>Nuevas Campañas</p> <p>Revisión y renovación de contenidos intranet</p> <p>Incorporación en web cartera de servicios</p> <p>Promoción hábitos saludables</p> <p>XII Diálogos de Ética, Humanismo y Ciencia</p> <p>Trabajo en C.I.</p> <p>Pre-memoria Memoria OSI</p> <p>Nuevos protocolos/ Publicaciones</p> <p>Campaña gestión ambiental</p>	<p>Presentación resultados/objetivos OSI</p> <p>Bienvenida a Residentes</p> <p>Difusión de nuevos proyectos</p> <p>XIII Diálogos de Ética, Humanismo y Ciencia</p> <p>Revisión mapa de relaciones</p> <p>Trabajo en C.I.</p> <p>Pre-memoria Memoria OSI</p> <p>Nuevos protocolos/ Publicaciones</p> <p>Campaña gestión ambiental</p>	<p>Presentación de resultados/objetivos OSI</p> <p>Bienvenida a Residentes</p> <p>XIV Diálogos de Ética, Humanismo y Ciencia</p> <p>Trabajo en C.I.</p> <p>Pre-memoria Memoria OSI</p> <p>Nuevos protocolos/ Publicaciones</p> <p>Campaña gestión ambiental</p>



Segundo Semestre	Presentación evolución OSI. 1 semestre	Presentación evolución OSI.1 semestre	Presentación evolución OSI.1 semestre	Presentación evolución OSI.1 semestre	Presentación evolución OSI-1 semestre
	Directorio OSI	Puesta en marcha proyecto telefonía.	Charlas alimentarias	Charlas alimentarias	Charlas alimentarias
	Revisión Campaña infecciones/quirófano	Catálogo de Prestigio OSI Donostialdea	Semana de Formación OSI	Semana de Formación OSI	Semana de Formación OSI
	Nuevos protocolos de actuación área de Información	Semana de Formación OSI	Jornada Asociaciones	Campaña asistencial (por definir) Jornada Asociaciones	Difusión de nuevos proyectos
	Semana de Formación OSI	Charlas de salud a la ciudadanía en el HUD	Difusión de nuevos proyectos	Celebración del día del euskera	Jornada Asociaciones
	Actualización del Mapa de Relaciones	Jornada Asociaciones	Celebración del día del euskera	Campaña de Navidad	Celebración del día del euskera
	Jornada Asociaciones	Implicación en acciones ciudadanas	Campaña de Navidad		Campaña de Navidad
	Revisión y utilización de nuevos materiales para señalética en zonas de riesgo.	Difusión jornadas de formación			
	Acuerdo de colaboración Basque Culinary center/promoción salud	Celebración del día del euskera			
	Celebración del día del Euskera Evolución del CIAT	Resultados año funcionamiento CIAT Campaña de Navidad			
	Campaña de Navidad				

Las acciones que se presentan en color rojo son aquellas que ya tienen una previsión de desarrollo durante este Plan de Comunicación.

Las acciones de color azul son nuevas iniciativas.



## Conclusiones

Son muchas las acciones de comunicación que ya se han previsto para estos próximos cuatro años. No todas, como indicábamos, van a realizarse a la vez ni todas van a tener la misma duración ni desarrollo.

En primer lugar, hemos de **priorizar las ya marcadas por el Plan Estratégico**, pero, además, debemos pensar en cuáles van a definir los comportamientos a seguir por el grupo que las coordine. Si de las primeras acciones surgen otras nuevas que ayuden a acercarnos a la ciudadanía, a comprender cuáles son sus prioridades, esto nos permitirá mejorar. Y en las que nos dirigimos más específicamente al profesional nos ayudará a valorar la repercusión que tiene una buena comunicación.

También hemos de tener en cuenta que gran parte de las acciones de comunicación vienen marcadas desde el Departamento de Salud y Osakidetza pero que deberemos saber adaptarlas a nuestra OSI y, hemos de ser capaces también de organizar en este periodo las otras acciones de Comunicación detectadas y protocolizar todas en un organigrama que ya cuenta con contenidos previos.

**Contamos con medios** y con profesionales capaces de sacar adelante los proyectos. Tenemos muchas de las herramientas y lo más importante, **contamos con el apoyo del equipo directivo de la OSI** que considera a la Comunicación como uno de los proyectos de su Plan Estratégico.

Además, tenemos que **consolidar a los líderes existentes y buscar nuevos** en áreas que van a tener repercusión dentro de los proyectos del Plan Estratégico y que serán los encargados de poner en marcha las acciones y los planes previstos.

Una de las ideas que debe quedar clara en este proyecto es la de que **la Comunicación de la OSI es una tarea de todos los equipos que la conforman** pero que siempre van a contar con el apoyo del equipo de profesionales de Comunicación para su desarrollo.

Como no nos cansaremos de repetir, la comunicación es algo vivo y se necesita constantemente “comunicar” nuevas experiencias. No tiene nada que ver con lanzar frases al aire. Necesita un receptor. Alguien que escuche y comprenda lo que le decimos. O como mucho más literariamente decía Juan Carlos Onetti:

*El que pretende dirigirse a la humanidad, o es un tramposo o está equivocado. La pretendida comunicación se cumple o no; el autor no es responsable, ella se da o no por añadidura. El que quiera enviar un mensaje -como se ha reiterado ya tantas veces- que encargue esta tarea a una mensajería.*