

PLAN DE COMUNICACIÓN IPS GRUPO VIHDA SAS

Cabe mencionar que debido a la contingencia actual respecto al COVID-19, y siguiendo los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y los protocolos internos para la prevención y mitigación de su propagación, además teniendo en cuenta la *RESOLUCIÓN 521 de 28 de marzo de 2020*, “por medio de la cual se adopta el procedimiento para la atención ambulatoria de población en aislamiento preventivo obligatorio con énfasis en población con 70 años o más o condiciones crónicas de base o inmunosupresión por enfermedad o tratamiento, durante la emergencia sanitaria por COVID- 19”.

La IPS GRUPO VIHDA SAS, generó la estrategia de atención de acuerdo a lo reglamentado en esta resolución, realizando la atención de acuerdo a los grupos poblacionales y las definiciones operativas allí descritas, entre las cuales se encuentran: atención domiciliaria, seguimiento telefónico, teleapoyo, seguimiento virtual, teleorientación en salud, entre otras. Las cuales a su vez, también modificaron las estrategias de comunicación empleadas por la IPS GRUPO VIHDA SAS, priorizando los medios de comunicación digitales (Sitios Web, redes sociales, etc.), líneas de atención telefónicas, WhatsApp, correo electrónico. Por ende, los medios presenciales, están en un nivel de uso bajo, ya que de acuerdo a la contingencia no se está realizando atención presencial, situaciones como, las capacitaciones mensuales a usuarios, se realizan durante la teleasistencia o en caso de atención mediante visita domiciliaria, se socializa el tema de educación en el domicilio, al usuario y su grupo familiar según lo considere y permita el usuario.

6.2. MEDIOS DE COMUNICACIÓN IPS GRUPO VIHDA

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la IPS GRUPO VIHDA SAS, en aras de promover la comunicación interna y externa contempla los siguientes medios informativos, los cuales están articulados con el fin de unificar la información y favorecer su difusión y apropiación por parte del público objetivo:

6.2.1. SITIOS WEB

- **6.2.1.1. PÁGINA WEB:** Ingresando al enlace <https://www.grupovihda.com/> tanto colaboradores, usuarios y

público en general pueden acceder a información sobre misión, visión, servicios, políticas y demás información concerniente a la IPS. Así mismo, en el “*blog de salud*”, pueden encontrar recomendaciones desde las diferentes áreas de intervención del programa respecto al cuidado de la salud y noticias de interés desde el área de la salud, para colaboradores, usuarios y público en general. Igualmente en el apartado “*Contáctenos*”, pueden visualizar ubicación de la IPS, horarios de atención, las líneas de atención telefónicas y vía correo electrónico o si lo considera enviar mensaje a través de la página. Del mismo modo, se encuentran los enlaces para redireccionar hacia los sitios web y redes sociales de la IPS.

- **6.2.1.2. YOUTUBE:** A través de esta plataforma, se publicarán videos asociados al cuidado de la salud, recomendaciones, noticias de interés, campañas, etc. Los cuales pueden ser visualizados en el siguiente enlace:
 - <https://www.youtube.com/channel/UC1J3vUJb4Py6-Mnztw3uPTg/>
- **6.2.1.3. REDES SOCIALES:** La IPS GRUPO VIHDA SAS, a través de sus redes sociales; colaboradores, usuarios y público en general, pueden estar informados sobre los temas de educación, campañas, información de interés en el ámbito de la salud, además de difundir información de los entes territoriales y nacionales. Cabe resaltar, que se ha identificado dificultades respecto a la vinculación de nuestros usuarios con las redes sociales, manifestando las visitan pero no las agregan a sus contactos, con el fin de mantener su confidencialidad y privacidad respecto al diagnóstico. Por ende, cuenta con las siguientes redes sociales:

REDES SOCIALES IPS GRUPO VIHDA SAS	
FACEBOOK	https://www.facebook.com/grupovihda/
INSTAGRAM	https://www.instagram.com/grupovihda/

- **6.2.1.4. CORREO INSTITUCIONAL:** El cual se emplea para recibir información de público externo que desee contactarse con la IPS a través del correo info@grupovihda.com. Respecto a la

comunicación interna, cada área cuenta con su correo institucional para recibir información organizacional, referente a actualizaciones, campañas informativas, entre otras.

- **6.2.1.5. WHATSAPP:** Mediante esta aplicación se posibilita la transmisión de información tanto interna, como hacia los usuarios y recepción de información por parte de los usuarios (Dudas, inquietudes, envío de historia clínica, etc.). Así mismo, difusión de información de campañas, noticias y demás temas de interés, siendo publicados en los estados, de las líneas de atención del área de trabajo social (3117691355 – 3122118208).
- **6.2.1.6. MENSAJES DE DIFUSIÓN:** Mediante plataforma, se realiza el envío de información en mensaje de texto, al número de contacto registrado en la base de datos, proporcionado y autorizado por el usuario para recepción de información. A través de este medio, se envía diariamente recordatorio de cita asignada para control mensual, invitaciones a eventos, conferencias, entre otros.

6.2.2. MEDIOS FÍSICOS: (MODALIDAD PRESENCIAL)

- **6.2.2.1. CARTELERA INFORMATIVA:** Ubicada en la sala de espera de cada sede, donde se socializa información de la IPS respecto a horarios y líneas de atención, reglamentos, políticas, derechos y deberes de los usuarios e información de interés. Así mismo, la información respecto a evacuación y campañas distribuido en la sala de espera, para visualización de usuarios y personas que ingresen a la IPS.
- **6.2.2.2. TELEVISOR:** Ubicado en la sala de espera de la IPS, su función en proyectar videos e información durante capacitaciones para usuarios o colaboradores, además se proyectan videos con información referente a recomendaciones en salud, derechos y deberes de los usuarios, para que durante su tiempo en la sala de espera, pueden visualizar dicha información.
- **6.2.2.3. FOLLETOS:** A través de este medio impreso, se transmite información a los usuarios, respecto a: derechos y deberes de los usuarios (al ingreso a la IPS), información de las capacitaciones (en

modalidad presencial). Así mismo, se realiza entrega a los usuarios tarjeta de felicitación por cumpleaños y/o fechas especiales. Teniendo en cuenta la contingencia actual por COVID – 19, se realiza felicitación mediante llamada telefónica en su día de cumpleaños, de acuerdo a la información registrada en base de datos.

- **6.2.2.4. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y TALENTO HUMANO IPS GRUPO VIHDA (Tema de educación):** Mensualmente se realizan actividades de capacitación a usuarios y colaboradores por parte del equipo interdisciplinario, de acuerdo al plan anual establecido, orientando temas asociados al diagnóstico, prevención y promoción de la salud y autocuidado. (Ver anexos, “Capacitaciones a Usuarios” y “Capacitación Talento Humano”. Como se mencionó anteriormente, debido a la contingencia actual en referencia al COVID -19, las capacitaciones a usuarios y talento humano, se continúan realizando mensualmente de acuerdo a los temas designados (incluyendo las modificaciones de acuerdo a la prevención del COVID -19), sin embargo, para usuarios se realizan durante el control mensual mediante la teleasistencia o visita domiciliaria.
- **6.2.2.5. BUZÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.** Por este medio los usuarios tienen derecho a expresar y aportar de diferentes formas sus observaciones para el mejoramiento continuo de los procesos y servicios de la IPS. Los medios dispuestos para esto son: por escrito, a través de la página Web <https://www.grupovihda.com/contactenos/>, correo electrónico info@grupovihda.com, o formato de PQRSF para depositar en el buzón de sugerencias instalado en la recepción de la sede. Actualmente, debido a la contingencia por el COVID – 19, se ampliaron los medios de recepción, habilitando recepción de PQRSF, a través de los teléfonos del área de trabajo social, línea telefónica o WhatsApp.