



Resolución Directoral

Lima, 27 JUL 2023

VISTOS:

La Hoja de Trámite Interno – DG N°001204-2023, que contiene el Informe N° 095-2023-OEPE-HEP-2023/MINSA de fecha 07 de julio de 2023 emitido por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, con las Notas Informativas N° 003-2023-OC-HEP/MINSA y N° 006-2023-OC-HEP/MINSA de la Jefa de la Oficina de Comunicaciones del Hospital de Emergencias Pediátricas; y,

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N.º 26842, Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, así como que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que el numeral VI del Título Preliminar de la misma Ley, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una cobertura de prestaciones de Salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que el Artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias Pediátricas, aprobado por resolución Ministerial N° 428-2007/MINSA, prescribe entre sus Funciones Generales de la Dirección General, establecer la visión, misión, y objetivo estratégicos institucionales en concordancia con los sectoriales y lograr el compromiso del personal para alcanzarlos, así como lograr la mejora continua de los procesos organizacionales enfocados en los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo;

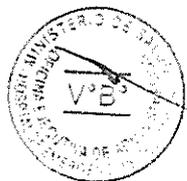
Que, del Reglamento antes citado en su Artículo 20°, establece que la Oficina de Comunicaciones del Hospital de Emergencias Pediátricas, es la unidad orgánica encargada de establecer la comunicación social y relaciones públicas que sean necesarias para lograr los objetivos estratégicos y funcionales del Hospital;

Que, mediante Resolución Directoral N° 035-2022-DG-HEP/MINSA de fecha 29 de marzo de 2022, se aprobó el "Plan de trabajo de la Oficina de Comunicaciones -2022", el cual tiene como objetivo diseñar e implementar estrategias de comunicación y proponer acciones para fortalecer la comunicación integral e imagen institucional en el Hospital de Emergencias Pediátricas, de una manera efectiva y sostenible en el tiempo;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA de fecha 05 de julio de 2021, que aprueba el Documento Técnico denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", en su numeral 6.1.3. se precisa a la Guía Técnica como el Documento Normativo del Ministerio de Salud, con el que se define por escrito y de manera detallada el



desarrollo de determinados procesos, procedimientos y actividades administrativas, asistenciales o sanitarias. En ella se establecen metodologías, instrucciones o indicaciones que permite al operador seguir un determinado recorrido, orientándolo al cumplimiento del objetivo de un proceso, procedimientos o actividades, y al desarrollo de una buena práctica. Las Guías Técnicas pueden ser del campo administrativo, asistencial o sanitario. Siendo, en consecuencia, la Guía Técnica o Manual un tipo de los Documentos Normativos;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 794-2019-MINSA de fecha 28 de agosto de 2019, se aprueba la Directiva Administrativa N° 273-MINSA/OC-V.02, Directiva Administrativa que Norma las Acciones y Procesos de Prensa e Información del Ministerio de Salud, el cual tiene como finalidad articular las acciones y procesos de comunicación de los órganos o unidades orgánicas, programas, así como los organismos públicos y órganos desconcentrados del Ministerio de Salud, a fin de uniformar y estandarizar, los mensajes relacionados con la gestión del Ministerio de Salud, que se difundan a través de vocería, comunicados y notas de prensa a los diferentes medios de comunicación;



Que, mediante Resolución Directoral N° 153-2014-HEP/MINSA de fecha 03 de abril de 2014, se aprobó la Directiva Administrativa N° 004-DG-HEP-2014, para la elaboración y evaluación del Plan de Trabajo de los Órganos / Unidades del Hospital de Emergencias Pediátricas; el cual tiene como finalidad establecer los lineamientos para la sistematización de las acciones operativas y tareas realizadas dentro de las unidades orgánicas del Hospital de Emergencias Pediátricas, que permitan ordenar y llevar a cabo el seguimiento y evaluación, a fin de conseguir los resultados propuestos a corto plazo y contribuir al logro de objetivos estratégicos a largo plazo, interrelacionando recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles;



Que, con Resolución Directoral N° 10-2023-DG-HEP/MINSA, de fecha 11 de enero de 2023, se aprobó el Plan Operativo Institucional Anual 2023, Consistente con el PIA de la U.E. 147: Hospital de Emergencias Pediátricas, estableciendo los objetivos y metas que debe alcanzar en el presente año nuestra Institución;

Que, en dicho contexto, mediante Notas Informativas N° 003-2023-OC-HEP/MINSA y N° 006-2023-OC-HEP/MINSA suscritas por la Jefa de la Oficina de Comunicaciones, pone a conocimiento que se ha elaborado el siguiente proyecto: "*Plan de Trabajo de la Oficina de Comunicaciones 2023*", el cual tiene por objetivo, diseñar e implementar estrategias de comunicación para fortalecer la unidad e imagen institucional, su reputación, liderazgo y excelencia como Hospital que atiende emergencias y urgencias pediátricas;



Que, mediante el Informe N° 095-2023-OEPE-HEP-/MINSA de fecha 07 de julio de 2023, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, en el ámbito de sus funciones, ha emitido opinión en relación a la solicitud, indicando que la propuesta: "*Plan de Trabajo de la Oficina de Comunicaciones 2023*", cumple con la estructura mínima establecida en la Directiva Administrativa N° 004-DG-HEP-2014, y tiene como finalidad fortalecer la identidad corporativa y la reputación institucional, como resultado de la armonización comunicacional de las actividades y acciones de todos los estamentos del Hospital de Emergencias Pediátricas, tanto como para el público interno, como externo, teniendo como visión "*La comunicación como ruta a la excelencia*"; lo que contribuye al logro de objetivos y cumplimiento de metas institucionales correspondientes al Plan Operativo Anual 2023;

Que, en mérito a los señalado en los considerandos precedentes, resulta pertinente aprobar el "*Plan de Trabajo de la Oficina de Comunicaciones 2023*";

Visado por la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Administración, la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, de la Jefa de la Oficina de Comunicaciones, del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias Pediátricas; y,

De conformidad con la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA - Documento Técnico denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", la Resolución Ministerial N° 794-2019-MINSA - Directiva Administrativa N° 273-MINSA/OC-V.02, que Norma las Acciones y Procesos de Prensa e Información del Ministerio de Salud, la Resolución Directoral N° 153-2014-HEP/MINSA - Directiva Administrativa N° 004-DG-HEP-2014, elaboración y evaluación del Plan de Trabajo de los Órganos / Unidades del Hospital de Emergencias Pediátricas; en uso de la facultad conferida en el literal e) del Artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias Pediátricas, aprobado por Resolución Ministerial N° 428-2007/MINSA y la Resolución Ministerial N° 026-2023/MINSA que resuelve delegar facultades durante el Año Fiscal 2023, a los Directores/as Generales de las Direcciones de Redes Integradas de Salud (DIRIS) de Lima Metropolitana, Institutos Nacionales Especializados y Hospitales del Ministerio de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo 1° - APROBAR el Plan de Trabajo de la Oficina de Comunicaciones 2023 del Hospital de Emergencias Pediátricas, el cual tiene como visión "La comunicación como ruta a la excelencia"; documento que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2° - DISPONER que la Jefa de Comunicaciones del Hospital de Emergencias Pediátricas, deberá monitorear y controlar la ejecución de las actividades programadas, así como también, deberá evaluar semestralmente la ejecución de las actividades del presente Plan.

Artículo 3°.- AUTORIZAR al Responsable de Elaborar y Actualizar el Portal de Transparencia la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital de Emergencias Pediátricas: www.hep.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS
DR TOMY VILLANUEVA AREQUIPEÑO
CNP 38876 RNE 17651
DIRECTOR GENERAL

TDVA/AASO/jbc

Distribución CC:

- Oficina Ejecutiva de Administración
- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Comunicaciones
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Responsable de Elaborar y Actualizar el Portal de Transparencia del HEP
- Interesados
- Archivo.

Reg. 332/658



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias Pediátricas

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



**PLAN DE TRABAJO DE LA
OFICINA DE COMUNICACIONES 2023**
"La comunicación como ruta a la excelencia"





INDICE

INTRODUCCIÓN	Pág. 3
FINALIDAD	Pág. 3
OBJETIVOS	Pág. 3
BASE LEGAL	Pág. 4
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	Pág. 4-11
PROBLEMAS IDENTIFICADOS	Pág. 11
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ANEXO 1	Pág. 12-14
MATRIZ DE INDICADORES ANEXO 2	Pág. 15





I. INTRODUCCIÓN:

El Hospital de Emergencias Pediátricas (HEP), es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud que pertenece al tercer nivel de atención, categorizado como III-E desde el 2013, recategorizado como III-E mediante Resolución Administrativa N°091-2020-DMGS-DIRIS-LC; especializado en la atención de emergencias y urgencias a la población pediátrica de 0 a 19 años a nivel nacional. Está a poco de cumplir 38 años. Brinda atención especializada a la población infantil en las especialidades de Medicina Pediátrica, Cirugía Pediátrica, Traumatología Pediátrica, Neurocirugía Pediátrica, Anestesiología, Cirugía Plástica, Neonatología y Neumología Pediátrica.

A lo largo de sus casi cuatro décadas de existencia se ha posicionado como un centro de alto nivel debido a factores como, atender las 24 horas, los siete días de la semana, contar con un plantel de profesionales de alta calificación y compromiso indiscutible por sus pacientes.

Este Plan de Trabajo de la Oficina de Comunicaciones 2023 contiene las actividades orientadas al cumplimiento de las Acciones Estratégicas Institucionales del HEP, alineados a los Objetivos Estratégicos Institucional del Minsa; del mismo modo, reforzar el posicionamiento del HEP como entidad especializada en atención de emergencias pediátricas.

II. FINALIDAD:



Fortalecer la identidad corporativa y la reputación institucional, como resultado de la armonización comunicacional de las actividades y acciones de todos los estamentos del Hospital de Emergencias Pediátricas tanto para el público interno como externo, teniendo como visión *"La comunicación como ruta a la excelencia"*.

III. OBJETIVOS:

3.1 Objetivo General

Diseñar e implementar estrategias de comunicación para fortalecer la unidad e imagen institucional, su reputación, liderazgo y excelencia como hospital que atiende emergencias y urgencias pediátricas.

3.2 Objetivos Específicos

3.2.1 Dar a conocer a los servidores del Hospital de Emergencias Pediátricas los principios y la importancia de la comunicación en el cumplimiento de las disposiciones sobre integridad, ética y valores institucionales para conseguir la excelencia institucional.

3.2.2 Comunicar a nuestros usuarios, con enfoque inclusivo y multicultural, sobre los servicios que brinda el Hospital de Emergencias Pediátricas con enfoque preventivo, inclusivo y pluricultural.

3.2.3 Comunicar a la sociedad civil y autoridades las acciones que ejecuta el Hospital de Emergencias Pediátricas en bien de sus usuarios.





IV. BASE LEGAL:

- 4.1 Resolución Ministerial N°638-2005/MINSA que aprueba del "Manual de Protocolo del Ministerio de Salud".
- 4.2 Resolución Ministerial N°050-2009-PCM, que aprueba la Directiva N°001-2009-PCM/SGP "Lineamiento para la Promoción del código de Ética de la Función Pública en las entidades públicas del Poder ejecutivo".
- 4.3 Resolución Ministerial N°794-2019/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N°273-MINSA-V.02 Directiva que Norma las Acciones y Procesos de Prensa e Información del Ministerio de Salud.
- 4.4 Resolución Directoral N°274-2013-HEPMINSA que prueba del Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Comunicaciones del HEP.
- 4.5 Resolución Directoral N°153-2014DG-HEP/MINSA que aprueba la "Directiva Administrativa N°004-DG-HEP-2014 para Elaboración y Evaluación del Plan de Trabajo anual de los Órganos/Unidades del Hospital de Emergencias Pediátricas Nivel III-E".
- 4.6 Resolución Directoral N°048-2020-DG-HEP/MINSA que aprueba el "Reglamento del Niño Acompañado del Hospital de Emergencias Pediátricas".
- 4.7 Resolución Directoral N°10-2023-DG-HEP/MINSA, que aprueba del "Plan Operativo Anual 2023 consistente con el PIA de la U.E. 000147: Hospital de Emergencias Pediátricas".

V. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

El Hospital de Emergencias Pediátricas es una institución con 38 años de trayectoria en el tratamiento especializado de urgencias y emergencias pediátricas. Su ámbito de acción tiene alcance en todo el territorio nacional por ser un centro de referencia para pacientes en emergencia de todo el país; no solo de niños referidos a sus instalaciones, sino debido a que nuestros equipos de profesionales de la salud acuden donde sucede la emergencia, en el momento que se les necesita. Ello es posible por la alta calificación de sus profesionales y los equipos con tecnología de avanzada con que cuenta.

Sus instalaciones se asientan en tres edificios cuya construcción supera las cinco décadas. Por esa razón, la administración que se inició en agosto del 2022 ha trazado como uno de sus grandes objetivos el fortalecimiento y el incremento de la capacidad de atención mediante la ampliación de la infraestructura, lo que, a su vez, implicará incorporar más equipamiento y recursos humanos.

5.1 Aspectos sanitarios

- Según lo señalan los informes mensuales de la Oficina de Estadística e Informática del HEP, entre el 93% y 95% de sus atenciones el HEP las brinda a niños que cuentan con la cobertura del Seguro Integral de Salud (SIS), es decir a la población más vulnerable que, de no contar con el subsidio del Estado, no podría atender sus problemas de salud o, de hacerlo, caería a niveles de la pobreza extrema.





- De acuerdo con la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2022 (Endes 2022)¹ presentada en mayo de 2023, la tasa global de fecundidad (promedio de hijos por mujer) 2009-2022 ha descendido de 2,6 a 1,9, siendo el desagregado de 1,7 en las zonas urbanas y 2,8 en las rurales.
- En cuanto a la atención prenatal por un profesional de salud calificado (médico, obstetra y enfermera) en el lapso 2018-2022 ha sufrido una leve caída, de 98,1% a 97,8%. No obstante, el 79,0% recibió la primera atención entre el primer y tercer mes de embarazo, en tanto que en el 21% restante figuran mujeres que recibieron la primera atención entre los 8 meses y más, e, incluso, algunas no recibieron atención previa al parto.
- Sobre la prevalencia de anemia en niñas y niños de 6 a 35 meses de edad, entre los años 2018 y 2022, la Endes 2022 da cuenta de una subida de cerca de cuatro puntos porcentuales entre el 2021 (38,8%) y el 2022 (42,4%) a nivel nacional.
- Es necesario destacar que en ese 42,4% está incluido un 59,9% de infantes de entre 6 y 8 meses y un 65,0% de entre 9 y 11 meses. Estos datos no hacen más que confirmar que la anemia tiene su partida de nacimiento en el momento de la ablactancia, lo que nos da un indicador de dónde se debe incidir en aspectos comunicacionales al público que llega a nuestras instalaciones en busca de atención especializada de urgencia para condiciones que se originan en la anemia.
- Respecto a vacunación, la Endes 2022 nos indica que ese año el porcentaje de menores de 12 meses con vacunas de acuerdo a su edad 2018-2022, que recibieron "todas las vacunas"², es del 69,6%, porcentaje que se ha incrementado en solo 0,1% respecto al año 2021. No obstante, muy lejos aun del año 2019 (*prepandemia*) en que el porcentaje de menores de 12 meses con "todas las vacunas" llegó al 76,7%
- Con relación a las Infecciones Respiratorias Agudas (IRA) en menores de 5 años en el periodo 2018-2022, la Endes señala que, a nivel nacional, el 2022 el 13,8% de infantes de ese rango padecieron de esa condición.
- En lo referente a las Enfermedades Diarreicas Agudas (EDA), la Endes 2022 indica que ese año el 11,7% de la población menor de 5 años sufrió algún tipo de EDA.
- Otro dato que involucra a la población objetivo del HEP es el que se refiere a la prevalencia de anemia en mujeres de 15 a 49 años. La Endes precisa que el 2022 llegó a 20,6%, porcentaje en el cual está comprendido el 26,2% de gestantes y el 22,6% de lactantes, argumento que justifica el nacimiento con bajo peso y otras condiciones que pueden perjudicar el desarrollo infantil y exponerlo a enfermedades muy serias.
- Un indicador para tomar en cuenta es lo que señala el Módulo de Atención al Maltrato Infantil y Adolescente en Salud, conocido como MAMIS, del Hospital de Emergencias Pediátricas: "Durante los dos últimos años, el Módulo de Atención al Maltrato Infantil y Adolescente en Salud ha detectado 699 casos de maltrato



¹ chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://proyectos.inei.gob.pe/files/2022/INFORME_PRINCIPAL/INFORME_PRINCIPALINFORME_PRINCIPAL_ENDES_2022.pdf

² "Todas las vacunas" comprende 1 dosis de BCG, 3 dosis de Pentavalente, 3 dosis de la vacuna Antipoliomielítica, 2 dosis de Rotavirus y 2 dosis de Neumococo. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Demográfica y de Salud Familiar.

de diversa índole a niños y jóvenes que constituyen la población objetivo de nuestra institución".³

- La condición de aseguramiento de nuestros pacientes es un factor importante. El Informe N°024-2023-OEI-HEP de marzo 2023 y I Trimestre 2023, folio 02, referidos a la Evaluación operativa de la atención médica hospitalaria, señala que entre enero y marzo 2023 se registraron 437 egresos, de los cuales 429 estuvieron cubiertos por el SIS, siete (7) por el SOAT y uno (1) por un seguro privado.
- La evidencia estadística demuestra que para el "ciudadano de a pie" es muy difícil distinguir entre una urgencia y una emergencia. Es conocido que la mayor cantidad de atenciones que ofrece el Hospital de Emergencias Pediátricas corresponden a la Prioridad de Atención III, seguido de la IV.
- Como lo reporta la Oficina de Estadística e Informática del HEP, en el primer trimestre del 2023, de las 15,211 atenciones realizadas, solo 27 corresponden a la Prioridad de Atención I y 580 a la Prioridad de Atención II. En cambio, las atenciones de Prioridad III fueron 10,220 y las de Prioridad IV, 4,383.

PRIORIDAD		I	II	III	IV	
MES	Enero	14	210	3059	1409	4692
	Febrero	8	156	3070	1406	4640
	Marzo	5	214	4091	1569	5879
		27	580	10220	4384	15211

Elaboración: Oficina de Comunicaciones HEP / Fuente: Oficina de Estadística e Informática HEP

5.2 Recursos

- El presupuesto Institucional de Apertura- PIA asignado en el año 2023 al Hospital de Emergencias Pediátricas es de S/ 51,072,733, monto del cual el 78% se ha dirigido al Objetivo Estratégico 02 orientado a "Garantizar el acceso a cuidados y servicios de salud de calidad organizados en redes integradas de salud, centradas en la persona, la familia, y comunidad, con énfasis en la salud..."
- En ninguna de las actividades operativas del PIA 2023 (vacunación, neumonía grave, EDAS, IRAS, asma, anemia, acción nacional contra la violencia familiar y sexual, atención de triaje, asistencia técnica u capacitación, gestión administrativa, gestión de recursos humanos, desarrollo de simulacros, entre otras) se contemplan recursos económicos para su correspondiente estrategia de Comunicación, a pesar de que esta disciplina es transversal a toda la gestión institucional y las diversas áreas usuarias demandan el apoyo de la Oficina de Comunicaciones.
- Según se anota en el Informe N°012-2022-OC-HEP del 08 de febrero del 2022, Capítulo V, inciso f) Recursos Económicos, "Actualmente, la Oficina de Comunicaciones no cuenta con presupuesto asignado, lo que dificulta la correcta realización de las actividades programadas en los planes de trabajo".
- Como se puede apreciar, en los presupuestos de los dos últimos años fiscales no se ha asignado recursos económicos para acciones de Comunicación.

³ <http://www.hep.gob.pe/comunicaciones.php?cat=139&prod=11265>



- De más está decir que sin recursos no se puede realizar acciones de excelencia, con miras a cumplir los objetivos institucionales, como es el principio de la actual gestión de la Oficina de Comunicaciones.
- Hay que precisar, no obstante, que el equipo de profesionales de la Oficina de Comunicaciones hace sus mejores esfuerzos para cumplir las metas planteadas.
- Actualmente la Oficina de Comunicaciones cuenta con el siguiente personal:

Oficina de Comunicaciones			
Número	Cargo	Área	Condición
1	Jefa de la Oficina	Jefatura	(CAS-Confianza)
2	Técnico administrativo (operador de la central telefónica. Persona con discapacidad visual)	OC	CAS
3	Diseñadora gráfica	OC	Locadora
4	Recurso humano para Comunicaciones	OC	Asignado por empresa contratada
5	Técnico audiovisual (tiempo parcial)	OC	Locador

- Además del escaso personal, los equipos son obsoletos, no se cuenta con una computadora apropiada para diseño y edición de videos, y existe carencia de conocimiento de las funciones de la Oficina de Comunicaciones por las otras unidades orgánicas.
- La Oficina de Comunicaciones se ubica en el Jr. Prolongación Huamanga 137, y cuenta con dos ambientes, uno en el segundo piso, con un área de 10 metros cuadrados, separado en 2 pequeñas áreas y 1 baño. Ahí trabajan, la Jefa/e de la oficina, la diseñadora gráfica y, actualmente, el Recurso Humano brindado por una empresa para acciones de comunicación.
- En el tercer piso, la Oficina de Comunicaciones cuenta una estancia de 10 metros cuadrados, con similares características al ya mencionado, donde se ubica el operador y la Central Telefónica, así como una pequeña área con una mesa (no escritorio) usada para para la edición de piezas audiovisuales. La mayor parte de esa oficina es un almacén de papeles para la impresión de formatería de los servicios asistenciales.
- En el área de Telesalud, se ha acondicionado un espacio para colocar la duplicadora con la que se hace formatería de los servicios asistenciales. Cabe señalar que el citado equipo es obsoleto, consume papel bond, produce ruido y debe ser apagada cuando Telesalud está realizando consultas o telecapacitaciones. El citado equipo incumple todo principio de ecoeficiencia.
- La Oficina de Comunicaciones no cuenta con micrófonos fijos, pecheros, ni inalámbricos; software y hardware para diseño, edición y post producción de piezas audiovisuales.
- Cuenta sí con un equipo de sonido para actividades extramurales, cuyo micrófono está malogrado.
- Existen 10 televisores en el registro patrimonial de la Oficina de Comunicaciones, los cuales están colocados en el área asistencial, cuyos servidores hacen uso de ellos a su libre albedrío.
- Las grabaciones se hacen con dos (2) cámaras fotográficas, cuya calidad no es la más propicia para videos institucionales. Se requiere la renovación de ambas cámaras fotográficas.
- Debido a que las Unidades Orgánicas desconocen las funciones de la Oficina de Comunicaciones, sus actividades las agendan incluso con apenas uno o dos





días de antelación, sin haber cursado invitaciones formales al Director General ni a los Jefes para, a través de ellos, hacer lo propio con los colaboradores.

- Sus materiales de comunicación los solicitan también con días y hasta horas de anticipación a la actividad prevista o a la función que les van a dar.
- Las actividades institucionales que se realizan en el auditorio Institucional resultan de una baja calidad, pues el equipo de sonido y el proyector, además de ser obsoletos, están deteriorados.
- El único micrófono con que cuenta el citado equipo produce ruido, genera "acople" (chirrido o pitido) o se apaga sin motivo aparente cuando se está usando.
- La Oficina de Comunicaciones no cuenta con fotocopidora.
- La Oficina de Comunicaciones cuenta con una impresora con capacidad de hasta A3 que tiene problemas y se malogra a repetición. En el 90% de los casos, las impresiones salen con una mancha tipo bloque a ambos lados de la página.
- El auditorio, usado para actividades de capacitación o de reuniones internas o externas no cuenta con sistema de micrófonos (cuello de ganso o similar) ni de *speaker* de altavoz de salida para conferencias/reuniones externas.
- El Hospital de Emergencias Pediátricas no cuenta con circuito cerrado de televisión. Hasta hace 2 años se contaba con uno, pero se malogró y no fue reparado.

5.3 La Comunicación

La Comunicación Institucional se desarrolla en dos escenarios:

a) La comunicación interna, dirigida a todos los servidores del Hospital de Emergencias Pediátricas. Se realiza a través de los canales de información internos, entre ellos los murales, afiches, perifoneo y publicaciones en las redes sociales Facebook y Youtube, así como la página web, (la cual demanda una reformulación).

b) La comunicación externa, orientada a los familiares y usuario del HEP, la academia, la sociedad civil y organismos de diversos niveles de decisión gubernamental. Forma parte de la comunicación externa establecer y desarrollar los temas para su difusión a través de los medios de comunicación social (prensa escrita, canales de televisión, radioemisoras y medios informativos digitales), los que se plasman en un cronograma para su ejecución durante el año.

Mediante las acciones de comunicación y prensa se busca no solo visibilizar y destacar las acciones del Hospital de Emergencias Pediátricas, sino también posicionar a esta institución de salud como un centro especializado de referencia nacional en el manejo de urgencias y emergencias pediátricas a nivel nacional que busca la excelencia.

Estrategia de "Publicity"

En vista de la inexistencia de recursos para la realización de campañas con los formatos tradicionales, como folletos, afiches, murales, volantes, dípticos y otros, la Oficina de Comunicaciones desarrolla la estrategia de "Publicity",

Se conoce como "Publicity" la gestión y búsqueda de espacios en los medios de comunicación para la colocación de información (notas de prensa, pequeños informes, videos de impacto, entre otros). No se debe confundir con "Publicidad",





pues esta última es "la colocación pagada de un aviso en los medios de comunicación".

Acciones de prensa

La Oficina de Comunicaciones del HEP pone especial interés en las acciones de prensa, pues, al aplicar la estrategia del Publicity, se logra un alcance similar al que se podría obtener con la publicación de avisos pagados (Publicidad).

Por citar un ejemplo, entre el 15 y el 21 de junio del 2023, la Oficina de Comunicaciones logró colocar tres (3) entrevistas en medios locales de alcance nacional con el siguiente resultado:

DECLARACIONES DE VOCERO EN TRES (3) MEDIOS LOCALES					
Fecha	Tema	Medio	Tiempo en segundos	Audiencia	Costo en S/ (calculado por la empresa de monitoreo Imedia)
21/06/2023	Atragantamiento de los niños mientras comen.	Radio Exitosa	471	57,800	5,356.00
15/06/2023	Casos de ingesta de objetos indebidos	Radio RPP	158	939,000	3,040.87
16/06/2023	¿Cómo evitar la ingesta de objetos en los niños?	Canal N	628	240,800	12,070.19
Total			1257	1'237,600	20,467

Elaboración de la Oficina de Comunicaciones, con información de la empresa de monitoreo de medios, IMEDIA

Para ampliar la presencia en medios se ha previsto, entre otros aspectos:

- Elaboración de notas de prensa sobre acciones médicas relevantes para su difusión en los medios de comunicación social.
- Redacción de artículos de opinión, científicos o de actualidad para ser enviados a diarios y/o revistas.
- Identificación de intervenciones médicas o casos más relevantes para difusión de reportajes en los medios televisivos.

Página web

La actual página web del Hospital de Emergencias Pediátricas no reúne las características, funcionalidad y diseño que requiere un sitio web institucional del prestigio del HEP, que brinda atención a las emergencias y urgencias infantiles y tiene como su público objetivo a las madres, padres y cuidadores de estos menores de edad.

Urge su rediseño total en vista que el actual sitio web no tiene una presentación moderna que facilite el acceso a la información de interés y sirva como herramienta que ayude al cumplimiento de los objetivos de la institución, menos aun sea amigable con el usuario.

No cuenta con una buena arquitectura ni una línea gráfica, que ayude a fortalecer la identidad corporativa de la institución, tampoco tiene un diseño adaptable ("responsive") y, por tanto, no es adaptable a los dispositivos móviles como los smartphones y las tabletas.

Esto representa una gran desventaja, puesto que al no ser adaptable presenta dificultades en la navegación, pierde posicionamiento en los resultados de búsqueda,





hace más complicado compartir en las redes sociales y no ofrece una buena experiencia al usuario.

Por último, la sección Notas de Prensa no es apropiada gráficamente para el cumplimiento de los objetivos comunicacionales de la institución.

Redes Sociales

El Hospital de Emergencias Pediátricas cuenta con dos (2) redes sociales, Facebook y YouTube. A enero del 2023 la Fanpage del Hospital contaba con aproximadamente 17 mil seguidores, gran parte de los cuales (77%) son mujeres y el restante 22% varones.

Es necesario contar con personal especializado en Gestión de Redes sociales a fin de consolidar los avances que se vienen realizando en la medida de las posibilidades. Con ello se logrará abrir nuevos canales de comunicación como shorts, historias, tik tok, Instagram, etc., con lo que se captaría público más juvenil y variado.

Igualmente, un personal especializado en gestión de redes permitirá dinamizar el canal Youtube se requiere una mayor producción de videos propios y su difusión por este canal de información.

Merchandising

El *Merchandising* como estrategia de promoción tiene como objetivo fomentar la recordación de una institución y sus beneficios ante sus diversos públicos; pacientes, acompañantes, autoridades de instituciones del sector, autoridades gubernamentales y público en general.

Globos, bolígrafos, bolsos, folders, libretas, vasos o tazas, se convierten en "publicidad andante" o "publicidad móvil", pues, al usarlos, las personas van difundiendo la marca y se fomenta el fenómeno de la recordación, especialmente si esta es positiva.

Según el Informe N°08-2022-GVIM-OGC-HEP, los resultados de la "Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo con la Atención Recibida en el Centro Quirúrgico-2022", dan cuenta que el 100% de los acompañantes de los pacientes manifestaron que antes de la cirugía recibieron la explicación por parte de cirujano de cómo se realizaría la operación de sus hijos (Tabla N°03/Gráfico N°02)

El 76% indicó que la explicación fue **excelente y de muy fácil comprensión**, el 10% que fue buena y el 12% calificó la explicación como regular en cuanto a la facilidad para comprenderla.

De acuerdo con el citado informe, el 100% de los encuestados dijeron que luego de recibir la explicación sobre cómo sería la operación de su paciente les hicieron firmar un documento donde daban su consentimiento para la realización de la cirugía (Tabla N°05 /Gráfico N°04)

Según la Nota Informativa N°15-2023-OGC/HEP sobre "Evaluación de Satisfacción del Acompañante con la Información Médica recibida en Hospitalización del Servicio de Medicina y Especialidades Pediátricas en el HEP 2022", el 88% de los entrevistados manifestaron que durante la hospitalización de su paciente recibieron Informe Médico **todos los días**, mientras que el 12% dijeron que solo algunos días recibieron dicho informe). Tabla N°04/Gráfico N°02).



Asimismo, el 89% de los entrevistados manifestaron que sí fueron informados sobre los horarios en que recibirían los Informes Médicos, mientras que el 11% indicaron que no tuvieron esa información.

En cuanto al contenido del Informe Médico, los familiares entrevistados manifestaron lo siguiente:

- El 89% que durante el Informe Médico se trató sobre el diagnóstico del paciente
- El 100% sobre la evolución del estado de salud
- El 91% sobre el análisis o pruebas que les realizaron a sus pacientes
- El 89% sobre los resultados de los análisis realizados, y
- El 100% que fueron informados sobre el tratamiento y medicamentos que le fueron suministrados a sus pacientes.

VI. PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- 6.1 El escaso material de comunicación solicitados por las áreas asistenciales para los usuarios es elaborado con criterio médico y no preventivo y sin tener en cuenta el diagnóstico situacional de salud ni las actividades operativas institucionales.
- 6.2 Desconocimiento de las Unidades Orgánicas del Hospital de Emergencias Pediátricas de las funciones y atribuciones de la Oficina de Comunicaciones.
- 6.3 Carencia de Plan Anual de Actividades del HEP.
- 6.4 Falta de documentos de gestión que permitan encaminar el accionar de la Oficina de Comunicaciones.
- 6.5 Carencia de software y equipos para la elaboración de piezas comunicacionales (licencia de programas de diseño y edición de videos, computadoras con capacidad para soportar programas de edición).
- 6.6 Asignación de tareas y convocatoria para actividades no programadas y sin estar agendadas.
- 6.7 Escaso personal para realizar funciones similares a las de oficinas de comunicación de otros hospitales nivel III del sector salud. (Varias redes sociales, elaboración de videos de alta calidad, relaciones permanentes con los medios, diseño gráfico de piezas comunicacionales de alta calidad, actividades de protocolo en general).
- 6.8 Falta de presupuesto anual asignado.



..

VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Anexo 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR OBJETIVOS DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES													
ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROGRAMACIÓN MENSUAL										
			Jun (*)	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	RESPONSABLE			
Elaboración de documentos de gestión ¹	Documentos	6	1	2 ²	1	1	1 ³						Oficina de Comunicaciones
Elaboración de material comunicacional para público interno ⁴	Volantes, flyers, carteles para murales, banners	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Área de Diseño
	Piezas virtuales	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Área de Audiovisuales
	Señalética Institucional ⁵	2			1				1				Área de Diseño
	Fondo de pantalla.	5		1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Boletines internos aprobado	4		1					1				
Apoyo a las Unidades orgánicas	Informe	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Área de Diseño/ Área de Protocolo

(*) Se considera junio solo de manera referencial



OBJETIVO ESPECÍFICO 3.2.2 Comunicar a nuestros usuarios, con enfoque inclusivo y multicultural, sobre los servicios que brinda el Hospital de Emergencias Pediátricas con enfoque preventivo, incluso y pluricultural.	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROGRAMACIÓN MENSUAL							RESPONSABLE
				Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
				Asistencia comunicacional para actividades de salud extramurales	Banners Pasacalles Volantes Tripticos	1 1 200 100				1 1 200 100	
Elaboración de material comunicacional preventivo ⁶	Volantes Tripticos Fichas	500 500 200	100 100 100	100 100 100	100 100 100	100 100 100	100 100 100	100 100 100	100 100 100	Área de diseño / OC Área de diseño / OC Área de diseño / OC	
Charlas de promoción de la salud para público usuario con otras unidades orgánicas.	Informe	4			1		1		1		Oficina de Comunicaciones



Objetivo Específico 3.2.3 Comunicar a la sociedad civil y autoridades las acciones que ejecuta el Hospital de Emergencias Pediátricas.

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	MET A ANUAL	PROGRAMACIÓN MENSUAL							RESPONSABLE		
			Jun	Jul	Ago	Sst	Oct	Nov	Dic			
1	Notas de prensa	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Área de Prensa
2	Entrevistas a funcionarios en medios	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Área de Prensa
3	Elaboración de piezas audiovisuales institucionales	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Área de Audiovisuales
4	Actividades protocolares (internas y externas)	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Oficina de Comunicaciones
5	Efemérides	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Área de Diseño
6	Actualización de portal de Transparencia											Área de Prensa
7	Registro fotográfico actividades internas	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Área de Prensa
8	Participación en comités, grupos de trabajo u otros con el Minsa	2		1				1				Oficina de Comunicaciones
9	Capacitación sobre funciones de la Oficina de Comunicaciones	4			1			1				Oficina de Comunicaciones
10	Ampliar el número de seguidores y likes en el Facebook del HEP	4		1						1		Área de Prensa
11	Mejoramiento de la página web	1						1				Oficina de Comunicaciones y OEI
12	Ampliación de las redes sociales	1						1				Oficina de Comunicaciones
13	Fortalecer la recordación del Hospital de Emergencias Pediátricas como entidad de excelencia en el tratamiento de emergencias y urgencias pediátricas.	1		1								Oficina de Comunicaciones

1 Plan Trabajo de la Oficina de Comunicaciones 2023, Directiva de solicitud de apoyo a la Oficina de Comunicaciones, Necesidad de ampliar las redes sociales, Necesidad de contar con un circuito cerrado, Necesidad de contar con un sistema de conferencias y externas con micrófonos tipo cuello de ganso, Directiva de uso de los televisores, Plan Trabajo de la Oficina de Comunicaciones 2024.

2 Plan de Trabajo Oficina de Comunicaciones 2023

3 Plan de Trabajo Oficina de Comunicaciones 2024

4 Sobre ética del funcionario, control interno, calidad, valores institucionales.

5 Turnos de médicos, nombre de médicos en consultorios

6 Prevenir anemia en ablactancia, manejo de fiebre en casa, mejor alimentación para evitar la desnutrición, esquema completo de vacunación, Higiene combate Edas, Iras, Por una crianza sin violencia, ¿Llevo a mi hijo al HEP por una caída, fiebre, tos? Aprende a diferenciar una emergencia/urgencia, Prioridades de atención de emergencias.



VIII MATRIZ DE INDICADORES

**ANEXO 2
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES 2023**

N°	ACTIVIDAD	INDICADOR (Denominación)	FORMA DE CÁLCULO (FÓRMULA)	META	RESPONSABLES
1	Elaboración de piezas audiovisuales institucionales	N° de piezas comunicacionales ejecutadas o publicadas en el año.	N° de piezas comunicacionales/ N° de piezas programadas*100	> 50%	Oficina de comunicaciones Área de Prensa Área de Audiovisuales

