

TÍTULO: CALIDAD Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EN UN SERVICIO DE PREVENCIÓN

Autores: Sánchez Ortiz C****, Jover Casas JM*, González de la Flor P*, Ruiz Arranz JL.**, Fajardo Contreras MC*, Navarro Espigares JL**.

*Complejo Hospitalario de Jaén; **Hospital Universitario Virgen de las Nieves de Granada; ***Hospital Alto Guadalquivir de Andujar, ****Diputación Provincial de Jaén.

Introducción: El Plan de Calidad de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía concede un papel primordial a la comunicación, hasta el punto de que ésta constituye una de las líneas estratégicas de dicho Plan. La comunicación se concibe como una herramienta de gestión encaminada hacia la mejora de los resultados de la organización. En este estudio se expone el Plan de Comunicación del Servicio de Prevención de una corporación Local.

Métodos: El Plan de Comunicación del Servicio de Prevención plantea la necesidad de establecer canales ágiles, fluidos y adecuados de comunicación y participación en la empresa. La planificación de la comunicación permite básicamente el fomento de la participación de los trabajadores, su implicación en la estrategia de prevención y la creación de una cultura de empresa orientada a la prevención. El Plan marca unos objetivos y para la consecución de los mismos se establecen unas líneas estratégicas y unos públicos prioritarios de actuación. Finalmente, se establece un personal responsable, un cronograma y las directrices para la evaluación del Plan.

Resultados: Los objetivos del Plan de Comunicación son de tres tipos: generales, orientados a la organización; específicos, orientados a los trabajadores de la empresa y comunitarios, orientados a mejorar la comunicación integral del Servicio de Prevención. Se establecieron 11 líneas estratégicas y se establecieron 2 tipos de públicos receptores de información: público externo (opinión pública, sectores sanitario y laboral y otros servicios de prevención y mutuas laborales); y público interno (personal laboral de la empresa, centrales sindicales, personal del servicio de prevención, Comité de empresa y Junta de personal y Comité de Seguridad y Salud). Se eligieron 6 responsables para la implementación del Plan y se establecieron evaluaciones periódicas cada 3 meses.

Discusión y conclusiones: El Plan de comunicación establece los canales de comunicación interna y externa necesarios para la mejora de la efectividad y eficiencia del Servicio de Prevención, con el objetivo de satisfacer a los propios trabajadores del Servicio, a los trabajadores de la Diputación y a todas las entidades ajenas que pueden tener relación con la gestión que ésta desarrolla.

Palabras clave: plan de comunicación, calidad, servicios de prevención

Tipo de presentación: ORAL.