



Título

LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN. IMPLANTACION Y DESARROLLO DE UN MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL COMPLEJO LA MANCHA CENTRO

Clasificación

08 PLANIFICACION Y EMPRESA / 05 COMUNICACIÓN INTERNA

Forma de presentación: COMUNICACIÓN

Palabras clave: COMUNICACIÓN INTERNA, INTEGRACION, COMPLEJO HOSPITALARIO EN UN ENTORNO DISPERSO

Autores

CALVO TEJERINA, M; HERMOSO DE MENA, C; GOMEZ CALDERON, C; CALVO GONZALEZ, S; SERRANO CASTAÑEDA, J.

Entidad COMPLEJO HOSPITALARIO LA MANCHA CENTRO

CCAA CIUDAD REAL

INTRODUCCION

La implantación y desarrollo de un Plan de Comunicación Interna para el Complejo Hospitalario La Mancha Centro (CHMC), ha sido un compromiso explícito de la Dirección, que ha dependido de:

- Cambio en la estructura organizativa: Gerencia, Direcciones Médica, Enfermería y Gestión y SS.GG..

o Unificación de servicios y estructuras.

- Modificación de su cultura y mentalidad: En el último año, se impulsa y desarrolla un diseño conceptual de la marca CHMC. Se rompe con el pasado histórico de dos Centros Hospitalarios independientes, convertidos actualmente en un único Complejo Hospitalario, compuesto por el Hospital General La Mancha Centro en Alcázar de San Juan, el Hospital Virgen de Altagracia en Manzanares, (distanto ambas localidades 50 Km.) y los Centros de Especialidades de Quintanar de la Orden, Villacañas y Tomelloso. Hay que destacar aquí el carácter interprovincial del Centro Hospitalario. (Ciudad Real, Toledo y Cuenca).

- Elaboración de los procesos necesarios: Se ha implementado un Plan de Comunicación integrador para todos los Centros.

MATERIAL Y METODOS



Partiendo de una situación disgregadora y de la no aceptación de la idea Complejo Hospitalario La Mancha Centro como una Organización única, se plantea por parte de la Dirección la elaboración de un Plan de Comunicación Interna que funcione como elemento integrador y canalizador de nuestra Organización.

Se definieron como elementos básicos de este Plan de Comunicación Interna:

- Periodicidad
- Estructuración
- Calidad
- Medios

El diseño del Plan de Comunicación Interna, responde a una planificación y una esquematización rigurosamente establecida, que determina en el tiempo los objetivos a conseguir y las acciones a acometer. Desde un principio se definió el contenido de los mensajes a transmitir, se estudiaron los aspectos sobre los que había más demanda de información y se planificó la edición de publicaciones. Así mismo se realizó una evaluación de las comunicaciones existentes, para evaluar los canales más adecuados y las deficiencias de la Organización en esta materia.

La fase de implantación se realizó a través de las siguientes acciones:

- Presentación del Plan de Comunicación a los responsables del CHMC
- Formación en Comunicación a todos los niveles
- Puesta en marcha de los diferentes soportes de comunicación.

Se ha instaurado un proceso de seguimiento y control del Plan de Comunicación, que nos indica la evolución, desarrollo y la consecución de los objetivos señalados en la implantación de nuestro modelo de Comunicación Interna.

Los soportes utilizados para desarrollar nuestro Plan de Comunicación para el CHMC, han variado dependiendo del tipo de comunicación desarrollado por el CHMC.

Soportes de Comunicación Descendente: Memoria del CHMC (1996 – 2000); Manual de Organización; Periódico bimensual; Notas Internas, Cartas circulares en mano o a domicilio; Tablón de anuncios; Organización de actos festivos; Carteles o Pósters; Cursos y Seminarios; Reuniones informativas y Notas, Avisos y Comunicaciones en soporte informático. Siendo este último punto un aspecto claramente definitorio del CHMC, ya que el uso de las últimas tecnologías y de Internet como herramienta de trabajo, ha sido una ayuda fundamental en el desarrollo, en todos los aspectos, del concepto Complejo Hospitalario La Mancha Centro pese a su dispersión geográfica.



Soportes de Comunicación Ascendente: Comités y grupos de trabajo; Peticiones de trabajadores y mandos; Entrevistas.

Igualmente se ha creado una línea de trabajo basada en estudios, dictámenes e informes de línea que han sido de gran ayuda para nuestro proyecto.

CONCLUSIONES

La materialización del Plan de Comunicación Interno para el Complejo Hospitalario La Mancha Centro, ha supuesto:

Beneficios para la propia Organización:

- Ha movilizado la capacidad colectiva de solución de problemas
- Ha favorecido la identificación de los profesionales con los objetivos del CHMC
- Ha aumentado la participación y motivación de los profesionales del Centro
- Se ha establecido por parte de la Dirección una política de consulta y consenso
- Se ha producido un aumento de calidad y productividad

Beneficios para los profesionales:

- Se reconoce la participación
- Sin duda ha aumentado el sentimiento de pertenencia a una Organización única como es el CHMC.
- Los profesionales de nuestro Complejo Hospitalario ven incrementadas sus posibilidades de formación y desarrollo.

