

POLITICA COMUNICACIONAL

POLITICA COMUNICACIONAL HOSPITAL PUERTO MONTT
2026-2030

ELABORADO POR:

Denise Reyes Garrido

JEFA
Unidad de
Comunicaciones

FECHA: ABR 2026

REVISADO POR:

Viviana Rivera Saba

Unidad de Calidad y Seguridad
del Paciente

FECHA: -- ABR 2026

APROBADO POR:

Ricardo Quezada Aliste
Director (S)
Hospital Puerto Montt

FECHA: -- ABR 2026

POLITICA COMUNICACIONAL

CONTENIDO:

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVOS	3
3.	ALCANCE DE LA POLÍTICA COMUNICACIONAL	3
4.	ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	4
5.	USO DE CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	5
5.1	CANALES INTERNOS DE COMUNICACIÓN	5
5.2	CANALES EXTERNOS DE COMUNICACIÓN	7
5.3	RESPONSABILIDADES	7
6.	VOCERIAS INSTITUCIONALES	8
6.1	VOCERÍAS DE CONTINGENCIA O CRISIS	8
6.2	VOCERÍAS EDUCATIVAS	9
6.3	RESPONSABILIDADES	10
7.	USO DE REDES SOCIALES	11
7.1	DEFINICIONES	11
7.2	USO DE LA IMAGEN DEL HOSPITAL	12
7.3	CONDUCTA PROFESIONAL	
7.4	CONSEJOS PARA UNA MEJOR DINÁMICA DIGITAL	13
7.5	RESPONSABILIDADES	14
8.	CONTROL DE CAMBIOS	14
9.	RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO	14
10.	DISTRIBUCIÓN	14
	ANEXO: TABLA RESUMEN	15

POLITICA COMUNICACIONAL

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Puerto Montt, como establecimiento público de alta complejidad y alta exposición mediática, requiere de una Política Comunicacional actualizada que permita ordenar, fortalecer y profesionalizar la comunicación institucional, tanto interna como externa, en coherencia con su rol sanitario, social y público.

La presente Política Comunicacional reemplaza y actualiza versiones anteriores, incorporando una mirada estratégica de la comunicación en salud, con énfasis en la gestión de crisis, reputación institucional, vocerías, relacionamiento comunitario y uso responsable de plataformas digitales.

La presente Política se enmarca en la Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos del Hospital Puerto Montt y se ajusta a los lineamientos del Ministerio de Salud, del Servicio de Salud del Reloncaví y los principios de probidad, transparencia y buen trato.

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL: Establecer los lineamientos que orienten la planificación, regulación, coordinación y ejecución de la comunicación institucional del Hospital Puerto Montt, fortaleciendo la confianza ciudadana, la reputación institucional y el vínculo con la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Ordenar los flujos de comunicación interna y externa.
- Regular el uso de vocerías institucionales.
- Prevenir y gestionar crisis comunicacionales.
- Fortalecer la relación con la comunidad y los medios.
- Incorporar el enfoque de marketing en salud y reputación.

3. ALCANCE DE LA POLÍTICA COMUNICACIONAL

La presente política es de cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios y colaboradores de la institución:

- Directivos
- Jefaturas
- Funcionarios/as clínicos y administrativos
- Colaboradores y voluntariado.

POLITICA COMUNICACIONAL

4. ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

4.1 Principios de la comunicación institucional

La comunicación del Hospital Puerto Montt se debe regir por los siguientes principios:

- Transparencia y veracidad
- Oportunidad y claridad del mensaje
- Respeto, buen trato y enfoque humano
- Resguardo de la confidencialidad y protección de datos personales
- Responsabilidad pública
- Coherencia con la imagen institucional
- Canalización a través de los medios oficiales

4.2 Comunicación Interna

Busca fortalecer el clima organizacional, la información oportuna y la participación informada del personal. (funcionarios de todos los estamentos sin importar calidad jurídica, becados, alumnos de las Universidades en convenio, equipos de aseo y guardias, voluntariado).

4.3 Comunicación Externa

Orienta la relación con pacientes, comunidad, autoridades, medios y grupos de opinión, proyectando una imagen confiable y coherente con el rol público del hospital.

4.4 Comunicación de crisis

El Hospital Puerto Montt por su nivel de complejidad, debe contar con un Manual de Crisis Comunicacional, el cual establece protocolos, flujos y vocerías para enfrentar situaciones de alto impacto.

POLITICA COMUNICACIONAL

5. USO DE CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

5.1 CANALES INTERNOS DE COMUNICACIÓN

Los canales internos están destinados a la comunicación entre funcionarios/as, equipos de trabajo y jefaturas del Hospital Puerto Montt.

a) Correo electrónico institucional

Uso: Difusión de información oficial, instrucciones, circulares, coordinaciones y comunicaciones formales solicitadas solo por dirección, subdirecciones y jefaturas. Se espera que la subdirección de las personas pueda mejorar su proceso de comunicación interna para poder llegar por esta vía a más de los contactos con los que se cuenta actualmente.

Lineamientos:

- Uso exclusivo de correos institucionales.
- Mensajes claros, breves y con asunto descriptivo.
- No utilizar para difundir información no validada o de carácter personal.
- Información sensible debe ser tratada con resguardo y destinatarios pertinentes.

b) Pantallas de TV funcionarios

Uso: Difusión de información institucional, campañas internas, avisos gestionados por la subdirección de las personas.

Lineamientos: todo contenido debe ser previamente autorizado y coordinado con la Unidad de Comunicaciones y subdirección de las personas.

- Prohibido publicar avisos informales, personales o no institucionales.
- El material debe cumplir con el diseño y lenguaje institucional.
- El mensaje debe ser breve, si son imágenes deben ir sin audio.

POLITICA COMUNICACIONAL

c) Vocería por alto parlantes

Uso: Mensajes operativos urgentes, instrucciones de seguridad, emergencias o información relevante de carácter educativo/prevenición.

Lineamientos:

- Uso restringido y responsable de comunicaciones.
- Mensajes breves, claros y previamente definidos (menos de 1 minuto)
- Su uso debe ser complementario y no reemplaza los oficios o documentos oficiales. activación debe realizarse a través de los protocolos establecidos por Control Centralizado y Comunicaciones y con coordinación de las unidades correspondientes.

d) WhatsApp

Uso: Coordinaciones operativas, avisos breves y contingencias específicas, con autorización de las autoridades de turno.

Lineamientos:

- Se debe definir como canal oficial de difusión masiva.
- Se pueden enviar comunicados oficiales, campañas de difusión, etc. Previo consentimiento de las autoridades cuando se requiere que la información sea más rápida que el documento formal.
- Su uso debe ser complementario y no reemplaza al correo electrónico institucional, ni tampoco a los oficios o documentos oficiales.
- Grupos institucionales deben mantener un uso respetuoso y pertinente.

Si requiere contar con la difusión de información a través de los canales oficiales del Hospital, y estos cuentan con la normativa de comunicaciones puede enviar un correo a ltroncoso@ssdr.gob.cl y/o dreyes@ssdr.gob.cl

 Unidad de Comunicaciones	Código:
	Edición: Primera
	Fecha: 06/04/2026
	Página 7 de 17
	Vigencia: 2025-2029
POLITICA COMUNICACIONAL	

5.2 CANALES EXTERNOS DE COMUNICACIÓN

Los canales externos representan oficialmente al Hospital Puerto Montt ante la comunidad, medios de comunicación y la opinión pública.

a) Redes sociales institucionales

Uso: Difusión de información institucional, campañas de salud, actividades, hitos relevantes y educación a la comunidad, cumpliendo con los lineamientos institucionales e instructivo HPM.

Lineamientos:

- Solo la Unidad de Comunicaciones está autorizada para administrar y publicar contenidos.
- Ninguna unidad, servicio o funcionario/a puede crear o administrar redes sociales institucionales sin autorización previa.
- Todo contenido debe ser validado, planificado y alineado con la estrategia comunicacional.
- Está prohibido responder denuncias, reclamos o controversias sin coordinación institucional.

b) Página web institucional

Uso: Canal oficial de información pública del Hospital Puerto Montt.

Lineamientos:

- Publicación de información institucional, noticias oficiales, datos de interés ciudadano y documentos públicos.
- Todo contenido debe ser canalizado y autorizado por la Unidad de Comunicaciones.
- La información publicada debe mantenerse actualizada y validada.

5.3 RESPONSABILIDADES

- Unidad de Comunicaciones: Coordinar, validar y supervisar el uso de todos los canales de comunicación; Asesorar a las unidades y jefaturas.
- Jefaturas y equipos: Cumplir este instructivo y canalizar solicitudes a través de Comunicaciones.
- Funcionarios/as: Utilizar los canales de manera responsable y conforme al presente documento.

El uso indebido de los canales de comunicación institucionales podrá ser informado a la jefatura directa y a la subdirección correspondiente, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que pudieran corresponder.

POLITICA COMUNICACIONAL

6. VOCERIAS INSTITUCIONALES

Se entenderá por vocería institucional toda comunicación pública realizada en nombre del Hospital Puerto Montt por una persona autorizada, ya sea ante medios de comunicación, redes sociales, espacios comunitarios u otras instancias de difusión, representando oficialmente a la institución.

6.1 VOCERÍAS DE CONTINGENCIA O CRISIS

a) Corresponden a vocerías que se activan frente a situaciones imprevistas o de alto impacto público que puedan afectar el funcionamiento, la imagen, la confianza o la responsabilidad institucional del Hospital Puerto Montt. Se consideran, entre otras:

- Eventos adversos asistenciales
- Denuncias públicas o judiciales
- Situaciones de violencia o connotación social
- Casos epidemiológicos relevantes
- Fiscalizaciones de organismos externos
- Crisis operacionales, administrativas o reputacionales

b) Las vocerías de contingencia solo podrán ser realizadas por **autoridades del Equipo Gestor o directivo**, siguiendo estrictamente el orden de subrogancia de la Dirección:

- Director/a del Hospital Puerto Montt
- Subdirector/a Gestión Clínica
- Subdirector/a Administrativo/a
- Subdirector/a de Gestión del Cuidado
- Subdirector/a de las Personas
- Además, existen los voceros técnicos o referentes de cada área, designadas por el director.

c) La Dirección del Hospital Puerto Montt definirá un sistema de turnos de vocerías para **finés de semana y días festivos**, el cual será programado mensualmente e informado por correo institucional a las instancias pertinentes y a la Unidad de Comunicaciones.

d) Contenidos Mínimos de una Vocería de Contingencia

Toda vocería de crisis deberá incluir, al menos:

POLITICA COMUNICACIONAL

- Presentación del vocero (nombre y cargo)
- Descripción clara y objetiva del hecho
- Número aproximado de personas afectadas, si corresponde
- Causas conocidas, sin especulación
- Medidas adoptadas en el corto plazo
- Acciones futuras para evitar la reiteración del hecho

e) Gestión Comunicacional de Crisis

El Hospital Puerto Montt reconoce que las crisis poseen características complejas, impredecibles y de alta exposición mediática, por lo que la gestión comunicacional debe considerar:

- Comprensión de la lógica y tiempos de los medios de comunicación
- Coordinación centralizada de mensajes
- Priorización de la información oficial y validada
- Enfoque en la preocupación, acción y prevención

Queda estrictamente prohibido que funcionarios no autorizados entreguen declaraciones públicas en contextos de contingencia o crisis.

La Dirección podrá aplicar las disposiciones del Estatuto Administrativo frente a comunicaciones que generen menoscabo grave a la imagen institucional.

6.2 VOCERÍAS EDUCATIVAS

- a) **Definición:** Las vocerías educativas corresponden a acciones comunicacionales orientadas a la educación, promoción y prevención en salud, dirigidas a la comunidad usuaria y funcionaria, sin vinculación con situaciones de contingencia, conflicto o denuncia.
- b) **Autorización y Procedimiento:** Las vocerías educativas podrán ser realizadas por funcionarias y funcionarios con experticia técnica en la materia, cumpliendo obligatoriamente con el siguiente procedimiento:
- Contar con autorización de la jefatura directa
 - Informar con al menos 3 días hábiles de anticipación
 - Notificar a la Unidad de Comunicaciones del Hospital Puerto Montt
- c) **Contenido:** La vocería deberá incluir
- Tema y objetivo de la vocería



Unidad de Comunicaciones

Código:

Edición: Primera

Fecha: 06/04/2026

Página 10 de 17

Vigencia: 2025-2029

POLITICA COMUNICACIONAL

- Fecha, hora y lugar
- Nombre, cargo y servicio del responsable

6.3 RESPONSABILIDADES

La Unidad de Comunicaciones del Hospital Puerto Montt es responsable de coordinar y supervisar las vocerías institucionales, asesorar a voceros oficiales, acompañar entrevistas y puntos de prensa, resguardar la coherencia del mensaje institucional y proponer lineamientos estratégicos de comunicación

Ninguna persona podrá atribuirse representación institucional sin autorización expresa.

Toda situación no contemplada en este capítulo será resuelta por la Dirección del Hospital Puerto Montt.

POLITICA COMUNICACIONAL

7. USO DE REDES SOCIALES

En la era digital, las redes sociales constituyen un espacio fundamental para la comunicación, la difusión de información y la construcción de reputación institucional. El Hospital de Puerto Montt reconoce el valor de estos canales como herramientas que fortalecen la relación con la comunidad, promueven la educación en salud y consolidan su posicionamiento como institución pública de excelencia.

Sin embargo, el uso inadecuado de las redes sociales puede afectar la imagen institucional, vulnerar la privacidad de los pacientes o contravenir los principios éticos y legales que rigen la labor hospitalaria.

"Las redes sociales institucionales son recursos públicos. Deben comunicar e informar sobre temas relacionados al funcionamiento del organismo. No se pueden utilizar para fines particulares". - Contraloría General de la República.

El Hospital cuenta con las plataformas autorizadas por el Minsal y Gobierno de Chile que se rigen por las exigencias y políticas de comunicación que corresponden. Toda red social y/o contenido digital que emane desde el Hospital Puerto Montt, debe contar con la autorización de la Dirección del recinto y cumplir con las normas de uso.

Las plataformas digitales son algunos de los canales de información más accesibles para las personas, y por eso es fundamental que, como parte de las Instituciones del Estado de Chile, nos mantengamos alineados en la forma en que comunicamos nuestro trabajo y entregamos información.

7.1 DEFINICIONES

- **Redes sociales:** Plataformas digitales de interacción que permiten compartir información, opiniones, imágenes o videos (ej. Facebook, Instagram, X/Twitter, TikTok, LinkedIn, YouTube).
- **Imagen institucional:** Conjunto de elementos visuales, comunicacionales y simbólicos que representan al Hospital de Puerto Montt ante la comunidad.
- **Contenido digital:** Toda información publicada o difundida en medios electrónicos (textos, fotografías, videos, gráficos, comentarios, etc.).

POLITICA COMUNICACIONAL

- **Privacidad del paciente:** Derecho fundamental a la confidencialidad de sus datos personales, clínicos e imagen, conforme a la Ley N ° 19.628 y normativa vigente.

7.2 USO DE LA IMAGEN DEL HOSPITAL

- Toda imagen o video que incluya infraestructura, equipamiento o personal del Hospital debe contar con la revisión y autorización de Comunicaciones y Dirección.
- Se prohíbe publicar material que pueda dañar la reputación del Hospital o generar interpretaciones erróneas.
- No se deben divulgar instalaciones restringidas, equipamiento sensible o procesos internos.
- Se debe proteger la imagen y privacidad del equipo de salud, pacientes y personal.
- Debe contar con los elementos simbólicos y de forma que representen la institucionalidad tanto del Estado y como del Hospital Puerto Montt.

7.3 CONDUCTA PROFESIONAL CON REDES OFICIALES DEL HOSPITAL

- Cualquier persona o funcionario que realice funciones dentro del recinto y este definido como público interno en esta política, debe mantener siempre un lenguaje respetuoso, inclusivo y libre de expresiones ofensivas o discriminatorias cuando se trata de temas del Hospital.
- Siempre se debe fomentar la comunicación constructiva y el respeto hacia la diversidad de opiniones.
- Se prohíbe dar opiniones personales que puedan interpretarse como oficiales en las redes oficiales del establecimiento o a nombre de este mismo en otras redes.
- Está prohibido referirse a temas del Hospital y sus procesos en redes sociales, se recomienda utilizar las vías de comunicación internas o procesos que correspondan.
- A quienes quebranten estas indicaciones, se informará a sus jefaturas del incumplimiento de esta norma para que se tomen las medidas requeridas.

a) Uso de redes sociales en horario laboral

- El uso personal de redes sociales debe limitarse, evitando interferir con las responsabilidades laborales o la atención de pacientes.

b) Protección de la privacidad del paciente

- Está estrictamente prohibido publicar información, fotografías o videos de pacientes sin autorización escrita y formal.
- Esta estrictamente prohibido utilizar las dependencias del Hospital para realizar imágenes y productos para redes sociales personales.
- Todo material audiovisual obtenido en contextos clínicos es de uso exclusivo de la institución y coordinado con el equipo de comunicaciones.

POLITICA COMUNICACIONAL

- En caso de duda, se debe considerar la información como confidencial y consultar a la Unidad de Comunicaciones.

7.5 CONSEJOS PARA UNA MEJOR DINÁMICA DIGITAL

Si se requiere contar con un perfil en unidades o servicios del Hospital:

- Mantener cuentas separadas para uso personal y profesional.
 - Fundamentar por parte de las jefaturas del servicio y/o unidad la necesidad de contar con una red social y/o contenido digital.
 - Indicar quien es el responsable a cargo de subir el contenido en los servicios y unidades, indicar el rol que desempeña el responsable y respetar las políticas institucionales.
- a) **Educación y contenido de valor:** publicar información educativa y verificada, citando siempre las fuentes. Promover la salud pública y el bienestar de la comunidad con contenido de calidad.

b) Uso responsable de la imagen personal:

- La conducta digital debe reflejar los valores del Hospital de Puerto Montt.
- Evitar publicaciones que puedan afectar la imagen institucional.
- Las imágenes deben contar con el consentimiento informado que corresponda.

b) Autocuidado y seguridad digital:

- Configurar adecuadamente la privacidad de las cuentas.
- Ser precavido ante intentos de fraude o suplantación de identidad.

c) Formatos recomendados:

- Adaptar los contenidos a las tendencias digitales (reels, videos, carruseles) para fortalecer la comunicación.
- Usar historias o publicaciones temporales para reforzar mensajes de valor.

d) Interacción con pacientes y público

- Se recomienda que las redes sociales sean privadas y dirigidas a los pacientes y usuarios a quienes se debe informar.
- Está prohibido emitir diagnósticos o prescripciones por redes sociales.
- Responder siempre con respeto, empatía y profesionalismo.

POLITICA COMUNICACIONAL

- d) Si existiesen unidades que cuentan con perfiles de redes sociales, el mismo equipo de comunicaciones es quien debe orientar y educar en el buen uso de estas herramientas digitales.

7.6 RESPONSABILIDADES

La Unidad de Comunicaciones del Hospital de Puerto Montt será responsable de autorizar el uso de la imagen institucional y el contenido asociado a las redes sociales del hospital, asesorar y orientar a los funcionarios ante dudas o situaciones relacionadas con publicaciones digitales.

Cada funcionario será responsable del cumplimiento de las disposiciones aquí establecidas y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Corrección N°	Fecha	Descripción de la modificación	Edición N°
1	Febrero 2026	Actualización del documento: contenido y formato	2

9. RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO

Será responsabilidad de la Unidad de Comunicaciones supervisar el cumplimiento y mantener actualizado el presente documento Política Comunicacional, ya sea por vencimiento o por requerimientos asociados a cambios significativos en la normativa vigente.

10. DISTRIBUCION: a todos los funcionarios de todos los estamentos sin importar calidad jurídica, becados, alumnos de las Universidades en convenio, equipos de aseo y guardias, voluntariado).

- Dirección
- Subdirección
- Jefes de Servicio, etc etc

POLITICA COMUNICACIONAL

ANEXO: TABLA RESUMEN

1. CANALES INTERNOS

Canal	Uso Autorizado	Responsable de Gestión	Restricciones / Condiciones de Uso
Correo electrónico institucional	Difusión de información oficial, instrucciones, circulares, coordinaciones formales solicitadas por Dirección, Subdirecciones y Jefaturas.	Dirección / Subdirecciones / Jefaturas. Supervisión: Unidad de Comunicaciones.	Uso exclusivo de correos institucionales. No difundir información personal o no validada. Resguardar información sensible. No reemplaza documentos formales cuando corresponda.
Pantallas TV funcionarios	Campañas internas, avisos institucionales, información gestionada por Subdirección de las Personas.	Subdirección de las Personas.	Prohibido contenido informal o personal. Todo material debe ser autorizado previamente. Mensajes breves. Imágenes sin audio. Diseño institucional obligatorio.
Vocería por alto parlantes	Mensajes operativos urgentes, seguridad, emergencias o información preventiva relevante.	Control Centralizado + Unidad de Comunicaciones + Unidad solicitante.	Uso restringido. Mensajes menores a 1 minuto. No reemplaza oficios o comunicaciones formales. Activación solo bajo protocolo.
WhatsApp institucional	Coordinaciones operativas, contingencias específicas y difusión masiva autorizada.	Autoridades de turno + Unidad de Comunicaciones.	Canal complementario. No reemplaza correo ni documentos oficiales. respetuoso en grupos. Autorización previa para comunicados oficiales.

POLITICA COMUNICACIONAL

Solicitudes de difusión deben enviarse a:
ltroncoso@ssdr.gob.cl

dreyes@ssdr.gob.cl

2.CANALES EXTERNOS

Canal	Uso Autorizado	Responsable de Gestión	Restricciones / Condiciones de Uso
Redes Sociales Institucionales	Difusión de campañas de salud, hitos institucionales, educación comunitaria.	Exclusivamente Unidad de Comunicaciones.	Prohibido crear redes sin autorización. No responder denuncias sin coordinación institucional. Contenido validado y planificado por Comu.
Página Web Institucional	Canal oficial de información pública, noticias, documentos oficiales.	Unidad de Comunicaciones.	Todo contenido debe ser autorizado. Información validada y actualizada. No publicación directa por unidades sin canalización formal.

3.VOCERÍAS INSTITUCIONALES

Tipo de Vocería	Quién Puede Realizarla	Condiciones	Restricciones
Vocería de Contingencia o Crisis	Director/a → subdirector/a Médico/a → subdirector/a Administrativo/a →	Activación ante crisis, denuncias, eventos adversos,	Prohibido declarar sin autorización. Coordinación obligatoria con Comunicaciones.

POLITICA COMUNICACIONAL

Tipo de Vocería	Quién Puede Realizarla	Condiciones	Restricciones
	subdirector/a Cuidado → técnicos designados.	G. del fiscalizaciones, crisis Voceros reputacional.	Aplicación de Estatuto Administrativo ante incumplimiento.
Vocería Educativa	Funcionarios con experticia técnica.	Autorización de jefatura directa + aviso 3 días antes + notificación a Comunicaciones.	No abordar temas de contingencia. No representar postura institucional fu

4.USO DE REDES SOCIALES

Ámbito	Lineamiento Principal	Restricción Clave
Imagen institucional	Requiere autorización previa de Comunicaciones.	No divulgar instalaciones restringidas ni procesos internos.
Privacidad del paciente	Protección absoluta de datos e imagen.	Prohibido publicar fotos o información sin autorización escrita.
Representación institucional	Diferenciar opinión personal de postura oficial.	No atribuir representación institucional sin autorización.
Uso en horario laboral	Uso personal limitado.	

5. RESPONSABILIDADES GENERALES

Actor	Responsabilidad
Unidad de Comunicaciones	Coordinar, validar y supervisar todos los canales; asesorar vocerías; resguardar coherencia institucional.
Jefaturas y Equipos	Cumplir instructivo y canalizar solicitudes formalmente.
Funcionarios/as	Uso responsable de canales conforme normativa.