



6.6. COMUNICACIÓN



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS
UNIDAD DE SALUD PÚBLICA

**6.6.1. LINEAMIENTOS GENERALES
PARA COMUNICAR A LOS
TRABAJADORES Y A LA POBLACIÓN
DERECHOHABIENTE LAS MEDIDAS
PARA LA CONTENCIÓN DE LA
INFLUENZA A (H1N1)**



LINEAMIENTOS GENERALES PARA COMUNICAR A LOS TRABAJADORES Y A LA POBLACIÓN DERECHOHABIENTE LAS MEDIDAS PARA LA CONTENCIÓN DE LA INFLUENZA A (H1N1)

Objetivo general

Establecer los canales de comunicación al interior del Instituto en relación con la influenza A (H1N1) con el fin de comunicar de manera efectiva y avalada por las instancias institucionales correspondientes, las medidas para la prevención y control a trabajadores del Instituto y a la población derechohabiente en unidades médicas y no médicas, en congruencia con las políticas del Sector Salud.

Objetivos específicos

- Definir las instancias para transmitir de manera oportuna al interior del Instituto la información para las actividades encaminadas a la prevención y control de la Influenza A (H1N1).
- Establecer las instancias que deberán comunicar a los diferentes ámbitos (hogares, escuelas, guarderías, unidades médicas y administrativas, etc.) los mensajes y diferentes informaciones en relación con la influenza humana.
- Generar y transmitir mensajes para fortalecer las medidas de higiene individual y colectiva a la población derechohabiente y a los trabajadores.
- Generar y transmitir mensajes para que la población derechohabiente y los trabajadores identifiquen los signos y síntomas de la Influenza A (H1N1) para solicitar de manera oportuna atención médica.
- Generar y transmitir mensajes para que la población derechohabiente y los trabajadores conozcan las medidas de prevención y cuidado de enfermos en su domicilio.
- Captar las necesidades de la población en materia de información e inconformidades en la prestación de servicios médico preventivos para su resolución.

I. Unidad de Vinculación (UV)

Responsables:

- Coordinador del Grupo de Reacción Inmediata (GRI)

Titular de la Unidad de Vinculación

- Secretario Técnico del GRI

Designado por el Coordinador del GRI

- Integrantes del GRI

- Dirección de Prestaciones Médicas, (DPM)
- Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, (DPES)
- Dirección de Incorporación y Recaudación, (DIR)
- Dirección Jurídica (DJ)



LINEAMIENTOS GENERALES PARA COMUNICAR A LOS TRABAJADORES Y A LA POBLACIÓN DERECHOHABIENTE LAS MEDIDAS PARA LA CONTENCIÓN DE LA INFLUENZA A (H1N1)

- Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones, (DAED)
- Unidad de Evaluación de Delegaciones, (UED)
- Unidad de Administración
- División de Comunicación Interna
- Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, (DIDT)
- División de Gestión del Conocimiento
- Coordinación de Comunicación Social, (CCS)
- Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, (CAQOD)
- IMSS Oportunidades
- Fundación IMSS

Actividades:

- Previas a la contingencia (Semáforo verde)

1. Conformar un Grupo de Reacción Inmediata (GRI) con el objetivo de mantener el rumbo estratégico de la comunicación institucional, así como la toma de decisiones coyunturales, de modo rápido y oportuno, de acuerdo a los presentes lineamientos. Además de funcionar como un canal de comunicación entre las áreas del Instituto, el GRI asesora a la Dirección General en temas con impacto público, y responde de manera oportuna y eficaz, a los conflictos operativos que pudieran derivarse del funcionamiento institucional y a las denuncias difundidas por los medios de comunicación.
2. Difundir la conformación e importancia del GRI a las autoridades del Instituto
3. Acondicionar un área específica en la UV con los insumos siguientes: computadoras con acceso a Internet, periódicos, radio, TV con servicio de cable, teléfonos con llamadas a celular y larga distancia, fax, síntesis informativa CCS, pizarrón y proyector
4. Evaluar la coyuntura diaria.
5. Identificar la postura y peso de actores específicos ante temas concretos.
6. Monitorear permanentemente los medios de comunicación.
7. Generar instrumentos de respuesta inmediata en dos sentidos: revertir impactos, discursos o posturas negativas y, profundizar en mensajes o posturas clave.
8. Coadyuvar a la consecución de la estrategia de comunicación.
9. Analizar constantemente las encuestas, el entorno, y los mensajes clave para verificar la pertinencia de la estrategia
10. Mantener un seguimiento crítico de la presencia en medios.
11. Estar al pendiente de las tendencias de discusión que se detecten en la opinión, tanto pública como publicada.
12. Aportar elementos discursivos y creativos que permitan reforzar el impacto de la postura institucional.
13. Elaborar nota informativa, con temas relevantes a tratar en videoconferencia del Director General con las 35 delegaciones



LINEAMIENTOS GENERALES PARA COMUNICAR A LOS TRABAJADORES Y A LA POBLACIÓN DERECHOHABIENTE LAS MEDIDAS PARA LA CONTENCIÓN DE LA INFLUENZA A (H1N1)

14. Los Integrantes del GRI funcionaran como canal de comunicación al interior de su área de adscripción.
15. Definir acciones específicas para cada una de las áreas involucradas Estas acciones deberán establecerse según el tema que se atienda en ese momento, es importante mencionar que debido a la diversidad de servicios que presta el Instituto, cabe la posibilidad de que las áreas *no* estén involucradas en el mismo tema dado su ámbito de competencia.
16. Establecer mecanismos de comunicación de la DPM con el sector salud.
17. Establecer lineamientos institucionales de comunicación interna y externa, junto con la Coordinación de Comunicación Social (CCS), los cuales deben de apearse a lo establecido por la Secretaría de Salud.
18. Reactivar la cuenta de correo del GRI grupo.influenza@imss.gob.mx.

- Durante la contingencia (Semáforo amarillo, naranja y rojo)

19. El Coordinador, o en su caso el Secretario Técnico, deberá convocar al GRI.
20. Ejecutar las funciones y mecanismos de trabajo, previamente mencionados.
21. Aplicar mecanismos de comunicación con el Sector Salud.
22. Ejecutar los lineamientos institucionales de comunicación interna y externa en coordinación con la Coordinación de Comunicación Social (CCS).
23. Difundir las medidas establecidas por la Coordinación de Programas Integrados de Salud (CPIS) para prevenir el contagio entre los trabajadores IMSS, mediante: carteles, folletos, pláticas, página de Internet e intranet y avisos electrónicos.
24. Informar de manera permanente a los trabajadores IMSS, y en su caso a la población derechohabiente, sobre la situación que se enfrenta y las acciones acordadas para la atención de la contingencia.
25. Actualizar permanentemente el tema en la página web del IMSS.
26. Programar guardias nocturnas y de fin de semana, en su caso.
27. Apoyar en la elaboración de mensajes del Director General, en reconocimiento a la labor realizada por los trabajadores IMSS durante la contingencia.

II. Coordinación de Comunicación Social

Responsables:

- Coordinación de Comunicación Social (CCS)
- Coordinación Técnica de Información (CTI) de la CCS
- Coordinación Técnica de Difusión (CTD),
- Coordinación Técnica de Normatividad (CTN)
- División de Estrategias de Comunicación y Medios (DECM)



LINEAMIENTOS GENERALES PARA COMUNICAR A LOS TRABAJADORES Y A LA POBLACIÓN DERECHOHABIENTE LAS MEDIDAS PARA LA CONTENCIÓN DE LA INFLUENZA A (H1N1)

Actividades:

Previas a la contingencia (Semáforo verde)

1. Designar voceros oficiales y flujos de información.
 - 1.1. Integrar un Comité de Información en el que participarán por lo menos, un operativo o representante de las áreas involucradas.
 - 1.2. Organizar el equipo de monitoreo de los diferentes medios de comunicación

Durante la contingencia (Semáforo amarillo, naranja y rojo)

2. La Coordinación de Programas Integrados de Salud (CPIS) indicará el momento en que el GRI transmitirá la información a las áreas operativas para detonar las líneas en materia de prevención de la Influenza A (H1N1).
3. Una vez designadas los voceros autorizados, mantener estrecho contacto con la CCS para evitar lenguajes ambiguos y dobles discursos. La CCS recibirá del GRI día a día los casos reportados, medidas tomadas, suministro de medicamentos, hospitalización, etc.
4. Poner en operación un equipo que monitoree los medios de comunicación electrónicos, impresos, Internet para sector oficial y medios internacionales, para informar, en tiempo real, la evolución de la influenza humana tanto en el país como en el resto del mundo.
5. El GRI indicará el momento de transmitir la información a los medios y a la opinión pública.
6. Generar boletines y desplegados para medios impresos con la información entregada y aprobada por el GRI.
7. Elaborar tarjetas informativas que se proporcionarán a los funcionarios normativos para que ellos, a su vez, las transmitan al personal que cada área considere pertinente, a fin de evitar la especulación interna.
8. Agendar la participación de los voceros oficiales a través de entrevistas y/o mesas de análisis en medios electrónicos e impresos, a fin de asesorar y orientar al público en general sobre las medidas de prevención de la enfermedad y las decisiones operativas puestas en marcha por el Instituto. Para el estricto control de estas entrevistas y su respectivo monitoreo, deberán ser programadas exclusivamente a través de la CCS, previa aprobación del GRI.
9. Designar el número de reporteros que se considere pertinente para que de manera itinerante cubra las labores realizadas por el Instituto y se lleve un registro periódico de las investigaciones, imágenes de video y fotografías.
10. Organizar en equipos de trabajo al personal de CCS para garantizar la cobertura laboral.
11. Proporcionar la información para funcionarios normativos y voceros oficiales, a través de la oficina del Coordinador de Comunicación Social quien, a su vez, mantendrá estrecho contacto con sus Coordinadores Técnicos y responsables del manejo de información y la acercará a los Coordinadores Delegacionales a través de su Unidad de Vinculación con los Estados.
12. Designar a dos representantes de la CCS para que, en ausencia del titular, sean las personas autorizadas para establecer contacto con los voceros oficiales.



LINEAMIENTOS GENERALES PARA COMUNICAR A LOS TRABAJADORES Y A LA POBLACIÓN DERECHOHABIENTE LAS MEDIDAS PARA LA CONTENCIÓN DE LA INFLUENZA A (H1N1)

13. Reforzar con la información contenida en los boletines las decisiones de operación, independientemente de las instrucciones generadas por el Presidente de la República y o Secretaría de Salud, su difusión en medios nacionales, electrónicos e impresos. La publicación periódica de los desplegados irá en relación directa al tiempo que se mantenga la alerta y si ésta no es rebasada por alguna otra disposición.
14. Instruir a las Técnicas de Atención y Orientación al Derechohabiente para definir los mensajes, que otorgan a la población derechohabiente y no derechohabiente, que acude a las áreas médicas.
15. Elaborar boletines informativos con el aval del área médica sobre la evolución del comportamiento de la influenza humana atendida en la Institución.
16. Hacer el recuento de daños al final de la contingencia y establecer un plan de comunicación que refuerce la imagen de la Institución.

Medidas para apoyar el control y reducir la propagación de la enfermedad.

17. Diseñar y elaborar carteles y folletos a través de la Unidad de Diseño y Producción Editorial con la información general mínima necesaria, avalada por la Coordinación de Programas Integrados de Salud (CPIS), para mitigar la propagación de la influenza. Distribución nacional, incluso IMSS Oportunidades.
18. Diseñar y elaborar carteles y folletos a través de la Unidad de Diseño y Producción Editorial con la información mínima necesaria, avalada por la CPIS, para mitigar la propagación de la influenza humana en los centros de trabajo. Distribución nacional e inclusive IMSS oportunidades.
19. Diseñar y elaborar carteles y folletos a través de la Unidad de Diseño y Producción Editorial conteniendo información avalada por la CPIS sobre las medidas individuales y colectivas de prevención y control de la Influenza A (H1N1) en las viviendas.
20. Diseñar y elaborar folletos y carteles y distribuir en las zonas afectadas.
21. Coordinar con los medios electrónicos, la inclusión en sus programas y estaciones de radio o canales de televisión, entrevistas, elaboración de notas, mesas de análisis, reportajes para difundir a los grupos más desprotegidos, las medidas que deben tomarse para evitar la propagación de la enfermedad, qué hacer en caso de presentar algún síntoma, qué procede cuando se tiene contacto con un paciente y cómo proteger a los sectores de la población más vulnerables (niños y adultos mayores).
22. Establecer un calendario de publicación de los carteles de la información contenida en periódicos y revistas, que permitan llegar a la mayor cantidad de público durante la contingencia.
23. Orientar a derechohabientes y público en general, con el apoyo de las TAOD, que acudan a las instalaciones médicas sobre las medidas de control de infecciones en los hogares, mediante entrega informada de folletos expofeso, avalados por la CPIS
24. Crear establecimientos alternos para la atención de pacientes.
25. Elaborar boletines y promover su publicación y, en su caso, entrevistas en medios electrónicos e impresos.



LINEAMIENTOS GENERALES PARA COMUNICAR A LOS TRABAJADORES Y A LA POBLACIÓN DERECHOHABIENTE LAS MEDIDAS PARA LA CONTENCIÓN DE LA INFLUENZA A (H1N1)

Medidas para motivar al personal del Instituto y promover su participación durante la contingencia.

26. Informar sistemáticamente sobre la situación real de la enfermedad a través de los correos institucionales, periódicos murales, avisos en los relojes checadores, a fin de promover la consulta diaria entre el personal del Instituto.
27. Invitar a mandos medios a acercarse a su personal y promover la lectura de los mensajes que surjan sobre el tema de la influenza humana.
28. Organizar las jornadas laborales para evitar el desgaste innecesario y pagar los tiempos extras.
29. Diseñar e imprimir un agradecimiento al personal del Instituto.

III. Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente

Responsables:

- Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente (CAQOD)

Actividades

Previas a la Contingencia (Semáforo verde)

1. Habilitar los medios de captación institucionales e Implementación de otros, mediante los cuales se capte la voz del usuario que nos permita identificar problemáticas y situaciones desfavorables en unidades médicas y administrativas del IMSS.
 - 1.1. Definición de una estrategia operativa
 - 1.2. Definir con el área médica institucional, comunicación social y vinculación, un mecanismo eficaz de actualización de información a la CAQOD para la difusión de la información, así como orientación a los usuarios

Durante la contingencia (Semáforo amarillo, naranja y rojo)

- 1.3. Habilitar los medios de captación institucional para atender quejas, denuncias.
- 1.4. Atender y gestionar los planteamientos de los derechohabientes en las unidades médicas en las delegaciones afectadas por la Influenza A (H1N1).
- 1.5. Elaborar un reporte diario en coordinación con el Grupo de Reacción Inmediata (GRI) que se entrega al Director General.
- 1.6. Dar seguimiento a los planteamientos reportados por el Director General a cada Delegación o UMAE hasta el fin de su gestión



LINEAMIENTOS GENERALES PARA COMUNICAR A LOS TRABAJADORES Y A LA POBLACIÓN DERECHOHABIENTE LAS MEDIDAS PARA LA CONTENCIÓN DE LA INFLUENZA A (H1N1)

Los medios de Captación y de transmisión de la información de la CAQOD que se utilizarán en las diferentes actividades, según sea el caso son:

- Cuarto Rojo (Presidencia)
- Call Center Institucional
- Call Center Especializado
- Correo Electrónico Institucional
- Correo electrónico Especializado
- Módulos de Atención a quejas y Orientación al Derechohabiente en Unidades Médicas
- Módulos de Atención e Información a trabajadores IMSS en Edificios Centrales
- Folletos
- Carteles
- Mantas
- Periódico mural
- Pláticas
- Televisión
- Radio

2. Orientar a usuarios y trabajadores del Instituto sobre la influenza A (H1N1), sus patrones de transmisión, su gravedad clínica, opciones de profilaxis y tratamiento, medidas higiénicas recomendadas, y acceso a los servicios institucionales para atención del padecimiento
 - 2.1. Analizar y seleccionar la información que será difundida vía correo electrónico institucional a todo el personal de la CAQOD.
 - 2.2. Bajar la información a Coordinaciones Delegaciones y Jefaturas de Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente en UMAE para que a su vez esta sea comunicada a las TAOD y estar en posibilidad de informar a los usuarios y trabajadores del Instituto sobre algún tema específico.

Medios de Orientación

- Módulos de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente en Unidades Médicas (TAOD)
- Módulos de Atención e Información a trabajadores IMSS en Edificios Centrales (TAOD)
- Call Center Institucional
- Call Center Especializado

Acciones de Difusión

- Entregar folletos informativos otorgados por Comunicación Social o Área Médica TAOD)
- Colocar Carteles y Mantas en las Unidades y Delegaciones (TAOD)
- Creación de Periódico Mural en unidades médicas (TAOD)
- Llevar a cabo pláticas en sala de espera (TAOD)
- Apoyo a Comunicación Social en programas informativos de Televisión y Radio Personal CAQOD)



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SALUD PARA TODOS

LINEAMIENTOS GENERALES PARA COMUNICAR A LOS TRABAJADORES Y A LA POBLACIÓN DERECHOHABIENTE LAS MEDIDAS PARA LA CONTENCIÓN DE LA INFLUENZA A (H1N1)

NOTA: La CAQOD a través de las TAOD tiene como función asignada la orientación permanente al derechohabiente sobre cualquier tema de interés al Instituto y en apoyo a cualquier área normativa.