moncloa
HOSPITAL UNIVERSITARIO

Taller
Comunicación de Crisis

Carolina Manrique Patrón
Directora de Comunicación

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

INTRODUCCIÓN

moncloa
HOSPITAL UNIVERSITARIO

- La Comunicación es un valor en alza en las instituciones sanitarias
- Incluso debe ser concebida como una herramienta de servicio público
- La gestión de la información en momentos de crisis incide directamente sobre nuestros usuarios

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

QUÉ SUPONE UNA SITUACIÓN DE CRISIS:

moncloa HOSPITAL UNIVERSITARIO

- Ruptura del equilibrio
- Cambio repentino entre dos situaciones, que pone en peligro la imagen y el equilibrio natural de la Organización
- La crisis es un fenómeno natural en la empresa, pero los medios de comunicación añaden un factor distorsionador que exige un mayor control en estas situaciones

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CARACTERÍSTICAS DE UNA CRISIS

moncloa
HOSPITAL UNIVERSITARIO

SORPRESA

IMPREVISIBILIDAD

URGENCIA

DESESTABILIZACIÓN

FALTA DE INFORMACIÓN

SENSACIÓN DE PERSECUCIÓN

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

TIPO DE CRISIS

moncloa HOSPITAL UNIVERSITARIO

- ✓ **Fenómenos naturales** (inundaciones, terremotos, etc.)
- ✓ Crisis relacionadas con la **salud y la alimentación** (epidemias, intoxicaciones)
- ✓ **Acontecimientos políticos y conflictos sociales** (protestas, campañas etc.)
- ✓ **Accidentes** (de tráfico, medio ambientales, incendios, vertidos químicos, etc.)
- ✓ **Eventos de origen criminal** (secuestros, asesinatos, sabotajes, etc.)
- ✓ **Sucesos** (atentados, atención a una persona de relevancia social)
- ✓ **Asuntos jurídicos** (de discriminación racial, de abuso sexual, mala praxis, etc.)
- ✓ **Hechos de tipo económico** (malversación, fraude, corrupción, etc.)
- ✓ **Ataques informáticos** (virus, ataque a sistemas, etc.)

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CICLOS DE LA CRISIS

- **Fase preliminar:** Detectar los primeros síntomas
- **Fase aguda:** Gestionar la crisis
- **Fase crónica:** Cuando no se decide
- **Fase post-traumática:** El día después

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

GESTIÓN EFICAZ DE LA CRISIS

- **Anticipación**: Planificar antes de la crisis
- **Organización:** Contar con procedimientos definidos
- Dedicación de **recursos** y tiempo a la gestión de la crisis
- **Control** de la información entrante y saliente
- **Portavoces** autorizados y canales de información abiertos.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

MÉTODOS Y HERRAMIENTAS

moncloa HOSPITAL UNIVERSITARIO

Equipo de crisis + Portavoz
Manual de crisis (Actualizado)
Sesiones de formación

- El Comunicado
- La declaración
- La Rueda de Prensa
- La entrevista

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

QUÉ DEBEMOS HACER…

moncloa HOSPITAL UNIVERSITARIO

CORRECTO

- Conservar la calma y moverse rápido
- Resolver el problema
- Activar el equipo de crisis
- Reunir los datos rápidamente
- Retomar la iniciativa
- Buscar amigos

INCORRECTO

- Esperar que pase la crisis
- Intentar gestionar la crisis en solitario
- No controlar la información
- Subestimar los riesgos
- No aprender de los errores

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

DECÁLOGO DE UNA CRISIS

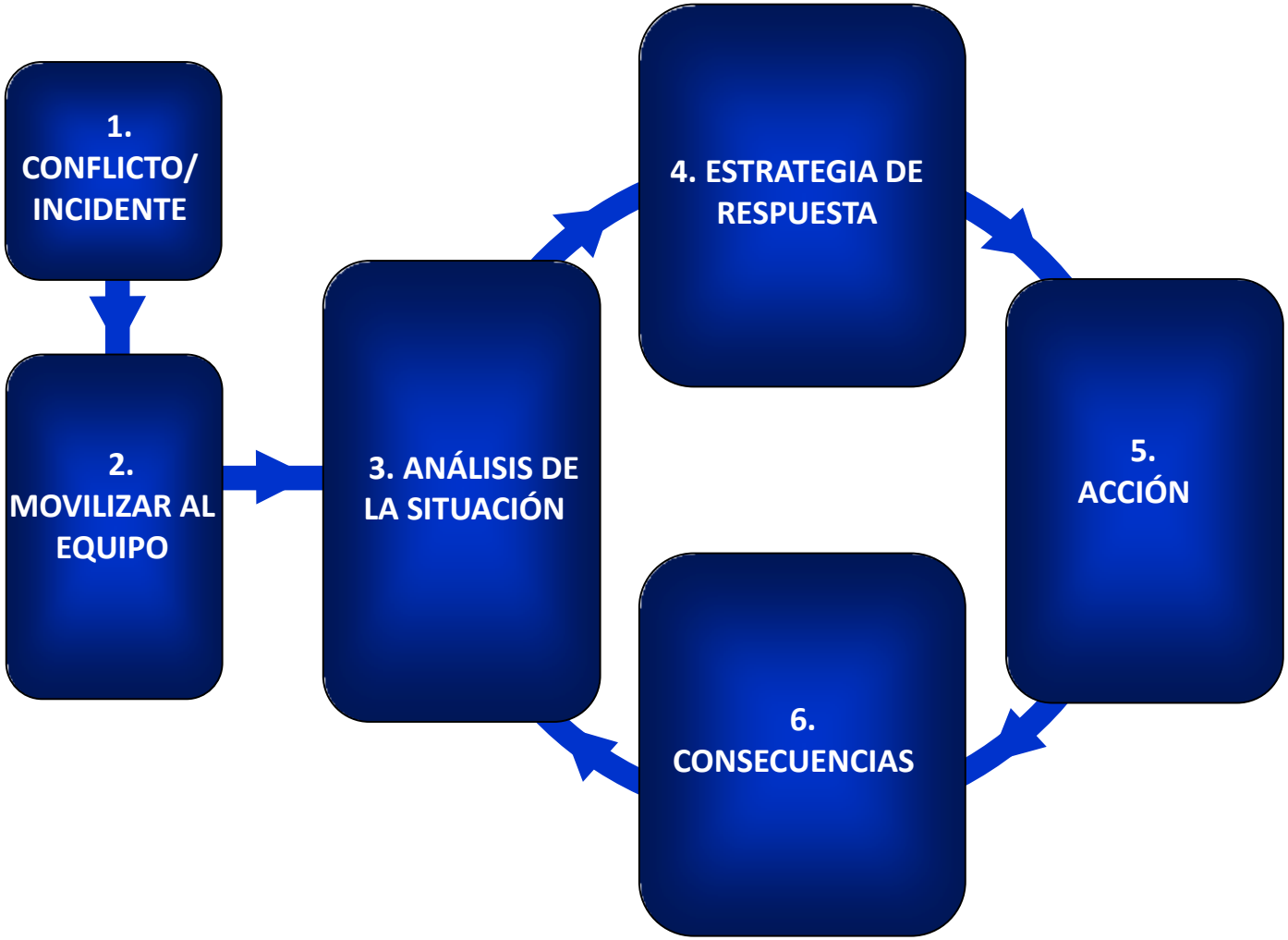
moncloa
HOSPITAL UNIVERSITARIO

1. Recoger toda la información
2. Si es necesario crear un gabinete de crisis
3. Establecer contacto con los afectados y prestar rápida atención a sus diferentes necesidades.
4. Atender a los medios si el conflicto trasciende.
5. Desarrollar el plan de acción.
6. Tomar medidas correctoras.
7. Cerrar la crisis.
8. Evaluar los efectos
9. Elaborar / actualizar el plan de crisis
10. Incorporar procedimientos de prevención

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

EL PROCESO

moncloa
HOSPITAL UNIVERSITARIO



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

GABINETE DE CRISIS

- Avisar/convocar al equipo de crisis
- Activar los procedimientos de seguridad
- Activar los centros de control y comunicación
- Alertar los recursos/ expertos relevantes
- Notificar a las partes pertinentes
- Decidir el nivel de respuesta del equipo de crisis
- Monitorizar los medios

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

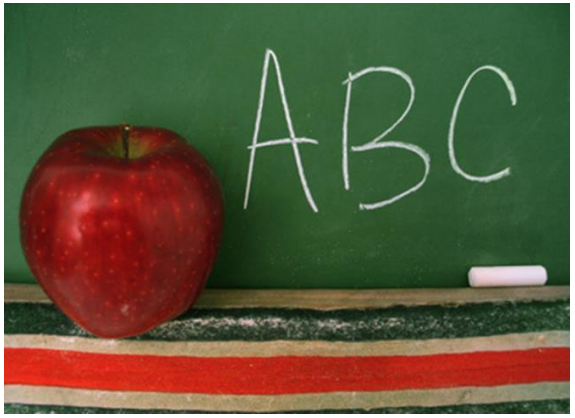
moncloa HOSPITAL UNIVERSITARIO

- ¿Cuáles son los hechos verificables y la situación actual?
- ¿A qué hechos se debe que este incidente se convierta en una crisis?
- ¿Cuáles son los posibles riesgos?
- ¿Cuál es la situación de la organización?
- ¿Cuáles son las necesidades de comunicación?
- ¿quién lo sabe ya?
- ¿quién lo ha de saber?
- ¿cómo es probable que se difunda la información?
- Revisar el nivel de respuesta del equipo

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

ESTRATEGIA DE RESPUESTA

- ¿Cuáles son los hechos verificables y la situación actual?
- ¿A qué hechos se debe que este incidente se convierta en una crisis?
- Cómo se ven afectados nuestros objetivos con esta crisis?
- ¿Cuáles son nuestras prioridades?
- ¿Qué opciones tenemos para controlar o contener la situación?
- ¿Tenemos socios externos u otros socios que puedan ayudarnos a dar respuesta a la crisis?
- ¿Nos estamos ocupando de las "víctimas"?
- ¿Cuál es nuestro plan de respuesta?



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

ACCIÓN

- Monitorizar el progreso para hacer frente a la crisis
- Crear un plan de acción que defina las responsabilidades y tiempos
- Interacción con:

✓ Servicios de emergencia
✓ Autoridades
✓ Medios
✓ Audiencias internas
✓ Pacientes/Usuarios
✓ Consejería de Sanidad
✓ Proveedores
✓ Responsables Políticos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CONSECUENCIAS

moncloa
HOSPITAL UNIVERSITARIO

- **Acciones de terceras partes que incrementan o cambian la situación:**

✓ Grupos de pacientes
✓ Autoridades
✓ Medios

- **Necesidad de tomar medidas correctoras para evitar futuros incidentes**

✓ Acciones legales/reclamaciones por daños
✓ Impacto por el precio de las acciones

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

ACEITE DE COLZA

moncloa HOSPITAL UNIVERSITARIO

- El 1 de mayo de 1981 fallece un niño de 8 años llamado Jaime Vaquero, convirtiéndose en la primera víctima oficial del consumo de aceite de colza desnaturalizado

Jesús Sancho Rof, ministro de Trabajo, Sanidad y Seguridad Social en TVE:
"el síndrome es menos grave que la gripe. Lo causa un bichito del que conocemos el nombre y el primer apellido. Nos falta el segundo. Es tan pequeño que, si se cae de la mesa, se mata"

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

“ENFERMEDAD DE LAS VACAS LOCAS”

moncloa HOSPITAL UNIVERSITARIO

- El 22 de noviembre del 2000 se detectó la primera res infectada en Carballedo (Lugo).
- Una nueva alarma había nacido: la variante de la enfermedad de Creutzfeldt-Jacob.

Celia Villalobos, Ministra de Sanidad, en el transcurso de una entrevista radiofónica***: “le digo al ama de casa que no eche huesos de vaca cuando haga una comida, sino de cerdo”.***

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

GRIPE AVIAR

moncloa HOSPITAL UNIVERSITARIO

- A finales de abril del año 2009 la Organización Mundial de la Salud (OMS) anunció la emergencia de un nuevo virus de la gripe A

- El virus, que no había afectado anteriormente a la especie humana, se transmitía con facilidad por contacto directo con otros enfermos o superficies contaminadas, o mediante la exposición a las secreciones de nariz y boca, al hablar, toser o estornudar.

Margaret Chan, Directora General de la OMS: ***"El mundo ya no está en la fase 6 de alerta pandémica. Hemos pasado a la fase pospandémica"***

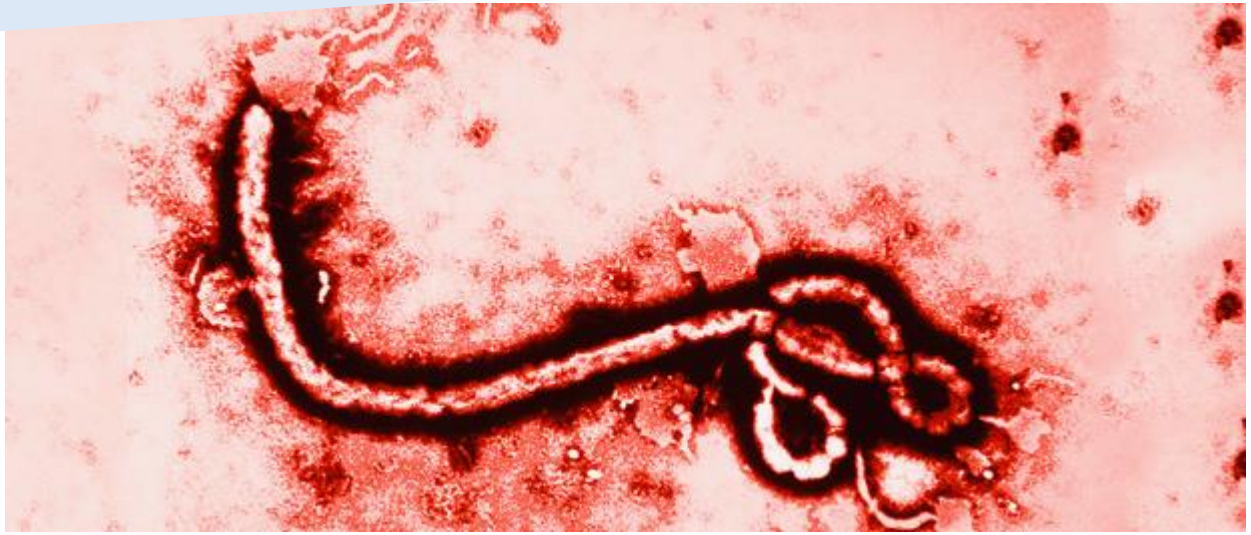
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

ÉBOLA

moncloa HOSPITAL UNIVERSITARIO

- Octubre de 2014, primer caso de una persona contagiada por ébola en España

Ana Mato, Ministra de Sanidad y Asuntos Sociales: ***"Estamos estudiando si se han cumplido los protocolos"***



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CONCLUSIONES

moncloa HOSPITAL UNIVERSITARIO

- ✓El **objetivo** es proteger la reputación de la empresa
- ✓La **estrategia** consiste en evitar que las percepciones de los medios diverjan de los hechos
- ✓La **política** consiste en demostrar que las prioridades de la empresa son la seguridad de los clientes-pacientes, de los empleados y del público
- ✓La **decisión táctica** es asegurar que los aspectos comunicativos se manejan de forma simultánea al conflicto/incidente

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

REFLEXIONES: CASO ÉBOLA

moncloa
HOSPITAL UNIVERSITARIO

- ¿ se generó una alarma excesiva?
- ¿él tratamiento en los medios fue el correcto?
- ¿Se cerró la crisis?

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

moncloa
HOSPITAL UNIVERSITARIO

Carolina Manrique
cmanrique@hospitalmoncloa.es

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org