

SISTEMATIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN.

Caro González L, Sarobe González C, Serriña Ramirez C, Herrero Miguelañez S, Trovato López N, Sanjurjo Sáez M. Servicio de Farmacia, Hospital General Universitario Gregorio Marañón.

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna (CI) es una herramienta estratégica clave para motivar al equipo humano, aumentar su eficacia, retener a los mejores y potenciar el sentido de pertenencia del personal a la organización. Los directivos juegan un papel fundamental en el establecimiento de un ambiente comunicativo que propicie un clima laboral agradable y permita generar y poner en marcha los cambios que se requieren para responder con eficacia a las exigencias actuales y futuras

OBJETIVO

Sistematizar el proceso de Comunicación Interna dentro del Servicio de Farmacia.

MATERIAL Y MÉTODOS

La realización en febrero de 2008 del primer proceso de autoevaluación siguiendo el modelo EFQM en el Servicio de Farmacia (SF) puso de manifiesto la necesidad de abordar como área de mejora prioritaria la sistematización del proceso de CI dentro del servicio. Para ello, se decidió desarrollar un Plan de Comunicación Interna (PCI) como herramienta para sistematizar y estructurar la CI. Se creó un grupo de trabajo y el documento resultante se aprobó por el Comité de Dirección del SF. El PCI se despliega a todos los trabajadores del servicio y en él se clasifican los mensajes a comunicar y sus destinatarios, se definen los canales de comunicación más idóneos para cada tipo de mensaje y los recursos necesarios para su realización y por último, se establecen indicadores para la evaluación de la eficacia del PCI.

RESULTADOS

Los mensajes se clasifican en 5 categorías en función de su importancia y del número de personas afectadas: generales (a todo el personal), formación (estratificados según la categoría profesional), operativos (dirigidos a las distintas áreas de trabajo del SF), información administrativa (a todo el personal o a categorías profesionales concretas) e información social (a todo el personal).

FORMAL

C. Ascendente	Encuesta clima laboral, buzón de sugerencias, grupos de mejora y evaluación de formación de residentes
C. Horizontal	Comité Dirección, Sesiones Servicio, Sesiones enfermería, correo electrónico y comunicación telefónica
C. Descendente	Reuniones con la dirección del SF, notificaciones, tablón de anuncios, carpetas colgantes y Plan de acogida

INFORMAL

C. Horizontal	Celebraciones sociales y reuniones de café matinal
---------------	--

Se definen dos tipos de comunicaciones: formal e informal. Para cada canal de comunicación se ha establecido su función, el mecanismo de comunicación y la frecuencia de la misma.

La evaluación de la eficacia del PCI se mide mediante los resultados de la encuesta de clima laboral y la evaluación de las sugerencias recibidas.

CONCLUSIONES

La sistematización del proceso de CI es crítica para conseguir una mayor motivación del personal y para ello una buena herramienta es la elaboración de un PCI para el servicio. La evaluación periódica del mismo será una importante vía de entrada para la revisión del Plan Estratégico del servicio