



Estrategia de Comunicación

Dirección Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

Santiago de Cali, diciembre de 2013

Introducción y contexto

Pese a los buenos resultados en salud, Coomeva EPS se ha visto impactada negativamente en su reputación, posicionamiento y reconocimiento de su valor social por múltiples factores, relacionados principalmente con los problemas estructurales del sistema de salud, dificultades en el cumplimiento del papel del Estado, insuficiente e inadecuada información pública sobre las razones de la crisis del sistema y desconocimiento del papel que han tenido que desempeñar Coomeva EPS ante dicha crisis.

Objetivo

Mitigar el impacto reputacional y de posicionamiento de la entidad, en el marco del actual contexto de crisis estructural que vive el sistema de salud colombiano y de los consecuentes efectos negativos que ésta ha dejado en la imagen de las EPS del país y por tanto, de Coomeva EPS.

Enfoque

La estrategia de comunicación se enfocará en dos dimensiones:

1. Hacer visibles los logros, beneficios y resultados positivos de Coomeva EPS en cuanto a indicadores de salud en la población, desarrollo biomédico y biotecnológico, prestación de servicios y contribución al sistema de salud.
2. Contribuir a hacer más claro para la población de usuarios y la ciudadanía en general, las situaciones que ha enfrentado y afrontado Coomeva EPS en el marco de la crisis del sector para lograr mantenerse en funcionamiento, así como los asuntos que confronta con la actual propuesta de reforma al sistema de salud.

Públicos

La estrategia de comunicación debe llegar con información clara, oportuna y precisa a los diferentes públicos:

Públicos externos

- Asociación de Usuarios
- Usuarios EPS
- Accionistas
- Prestadores de servicios de salud y Proveedores
- Empleadores
- Asociados a Coomeva
- Afiliados Medicina Prepagada
- Periodistas y Comunidad en General
- Entidades gubernamentales de interés del sector y reguladoras

Públicos internos

- Colaboradores
- Fuerza de Ventas
- Agentes Centro de Contacto
- Central de Quejas y Reclamos
- Personal Front – Asistencial
- Colaboradores empresas Grupo Coomeva

Modo

Con base en el objetivo propuesto, la comunicación en Coomeva EPS deberá responder a un esfuerzo sistemático y proactivo, tratando de desplazar las acciones reactivas al mínimo nivel, cuando los contextos del día a día lo demanden.

La comunicación adherirá a los esfuerzos de diferentes actores del sistema para hacer más clara, transparente y comprensibles, las situaciones en torno a la crisis de la salud en el país.

Se privilegiará la comunicación pública, de corte informativo con los diferentes públicos, principalmente con alcance masivo, diferenciando la pertinencia de la información según ámbitos regional y nacional.

Se intensificará el activismo informativo a través de medios de comunicación regionales y nacionales, al tiempo que se buscará insertar las acciones de la estrategia en los mecanismos y modos de comunicación disponibles y dispuestos para este fin, tanto a nivel del Corporativo, como de las diferentes empresa del Grupo Coomeva.



Propuesta Plan de Comunicación

Públicos Externos

Asociación de Usuarios, Usuarios EPS, Accionistas, Prestadores y Proveedores, Empleadores Asociados a Coomeva, Afiliados Medicina Prepagada, Periodistas y Comunidad en General, Entidades gubernamentales relacionadas con el sector

Propósitos	Acciones	Medios o espacios de comunicación	Periodicidad
1. Aportar a la comprensión pública de la coyuntura de crisis del sector salud en el país; la naturaleza, implicaciones, debilidades y fortalezas de la actual propuesta a la reforma a la salud y del papel que ha asumido y enfrentado Coomeva EPS en la crisis.	Artículos especiales con lenguaje sencillo, sobre la crisis de la salud, causas y consecuencias, enfatizando en las EPS y en las respuestas dadas por Coomeva. Por entregas.	Revista Coomeva Página web Coomeva EPS Web de la Dirigencia Coomeva Boletín Coomeva Revista Salud Coomeva	Según la periodicidad de los medios de Coomeva
	Podcast “Foros Radio Coomeva” sobre la crisis de la salud. Invitados especiales para discutir aspectos concretos de la coyuntura, el papel de las EPS, las respuestas dadas por Coomeva.	Radio Coomeva Difusión de los Foros vía e-mailing, página web, Revista Coomeva y Boletín Coomeva	Bimestral
	Infografía o imagen gráfica con las causas y consecuencias de la crisis; los pros y contras de la reforma en salud; los antes y los después, y los cambios que se darían en la prestación de servicios y que afectarían o beneficiarían a los usuarios.	Revista Coomeva Página web Coomeva EPS Web de la Dirigencia Coomeva Revista Salud Coomeva Carteleras de las diferentes UBA e IPS.	Según la periodicidad de los medios de Coomeva

Propósitos	Acciones	Medios o espacios de comunicación	Periodicidad
<p>2. Hacer públicos los logros que las EPS y como tal, Coomeva EPS, han forjado para la salud en los últimos 20 años, así como las contribuciones de la Empresa a la sostenibilidad y viabilidad del actual sistema de salud.</p>	<p>Central de buenas noticias de salud. Identificación de temas a nivel nacional y elaboración de materiales periodísticos sobre hechos que constituyan “buenas noticias” para el sector Salud Coomeva.</p>	<p>Boletines de prensa a medios regionales y nacionales Revista Coomeva. Radio Coomeva. Página web Coomeva EPS Página web dirigencia Coomeva.</p>	<p>Mensual y emitidos según la periodicidad de los medios Coomeva</p>
	<p>Captación de testimoniales de usuarios, prestadores, proveedores, empleadores, que refieran buenas experiencias con Coomeva EPS, como insumos para diferentes materiales informativos y para destacar casos de “éxito”.</p>	<p>Insumos para boletines de prensa o boletines en sí mismos, de casos que ameriten publicarse. Insumos para complementar artículos para la Revista. Artículos para la Revista Coomeva sobre casos. Spots cortos para Radio Coomeva.</p>	<p>Según la periodicidad de los medios Coomeva</p>
<p>3. Visibilizar los esfuerzos del grupo Coomeva en la sostenibilidad y funcionamiento de la EPS, en el marco de la crisis estructural del sistema de salud, así como las fortalezas del Sector Salud de Coomeva.</p>	<p>Artículo especial sobre las diferentes estrategias desplegadas por Coomeva EPS y por el Grupo Coomeva en su conjunto para mantener a flote la EPS, en medio de la crisis de la salud.</p>	<p>Revista Coomeva. Página web Coomeva Página web EPS Boletín Coomeva</p>	<p>según la periodicidad de los medios Coomeva</p>

Propósitos	Acciones	Medios o espacios de comunicación	Periodicidad
4. Divulgar información permanente sobre los resultados e impacto de la gestión de Coomeva EPS, a nivel de la salud de la población y del impacto social en el país	Boletín virtual de Coomeva EPS. Medio oficial de comunicación de la empresa con sus afiliados empleadores.	Virtual	Mensual
	Destacar la Red de Prestadores de Coomeva, especialmente las instituciones las de mayor capacidad tecnología biomédica; las que se encuentran más cercanas de territorios y poblaciones alejadas; las que prestan servicios especiales a poblaciones vulnerables; las que han desarrollado servicios “amigables”.	Boletines informativos - central de buenas noticias. Boletín virtual de Coomeva EPS	según la periodicidad de los medios Coomeva
	Reporte de indicadores de gestión de salud y administrativa. Publicación que recopile datos de resultados y otros indicadores que muestren la gestión de Coomeva EPS y el impacto de la misma en prestación de servicios, impacto en la morbilidad, actividades de P y P, y otros indicadores de impacto social.	Boletín virtual de Coomeva EPS Boletín de prensa a medios Artículo especial para Revista Coomeva, Revista Salud	Trimestral
5. Abogar por un ejercicio periodístico equilibrado, en condiciones de equidad, que reconozca las fuentes y puntos de vista institucionales.	Evento –tipo seminario o taller- especializado para periodistas y medios de comunicación, en torno a la crisis de la salud, la reforma en salud, el papel de las EPS.	Invitación personalizada a periodistas	Anual
	Relaciones públicas con editores, jefes de redacción y periodistas.		Periódica
	Envío del boletín de Coomeva EPS a periodistas.	Envío por e-mail personalizado	Mensual
	Comunicaciones directas en respuesta a casos específicos publicados en los medios, en relación con prestación de servicios.	Envío de e-mail, llamadas telefónicas	Periódica según casos

Públicos Internos

Colaboradores, Fuerza de Ventas, Agentes Centro de Contacto, Central de Quejas y Reclamos, Personal Front – Asistencial, Colaboradores empresas Grupo Coomeva

Propósitos	Acciones	Medios o espacios de comunicación	Periodicidad
6. Alinear la información que manejan los colaboradores de todos los niveles en torno a la situación de Coomeva EPS en el marco de la crisis del sector salud y su impacto en Coomeva EPS.	Artículos especiales con lenguaje sencillo, sobre la crisis de la salud, causas y consecuencias, enfatizando en las EPS y en las respuestas dadas por Coomeva. Por entregas.	Boletín Fecoomeva Boletín Gestión Humana	Según la periodicidad de los medios de Coomeva
	Campaña informativa sobre las causas y consecuencias de la crisis; los pros y contras de la reforma en salud; los antes y los después, y los cambios que se darían en la prestación de servicios y cómo se afectaría o beneficiaría Coomeva EPS.	Envío de E-mailing Cartelera de Gestión Humana	Mensual

Propósitos	Acciones	Medios o espacios de comunicación	Periodicidad
7. Promover un amplio conocimiento de los colaboradores en torno a la naturaleza, ejecutorias y gestión de Coomeva EPS, de manera que puedan ser multiplicadores con información efectiva y precisa.	Notas cortas tomadas de la central de buenas noticias de salud.	Envío tipo boletín por e-mail Boletín gestión Humana Boletín Fecoomeva Carteleras	Mensual y emitidos según la periodicidad de los medios Coomeva
	Artículo especial sobre las diferentes estrategias desplegadas por Coomeva EPS y por el Grupo Coomeva en su conjunto para mantener a flote la EPS, en medio de la crisis de la salud.	Envío tipo boletín por e-mail Boletín gestión Humana Boletín Fecoomeva Carteleras	Según la periodicidad de los medios Coomeva
	Reporte de indicadores de gestión de salud y administrativa. Publicación que recopile datos de resultados y otros indicadores que muestren la gestión de Coomeva EPS y el impacto de la misma en prestación de servicios, impacto en la morbimortalidad, actividades de P y P, y otros indicadores de impacto social.	Envío tipo boletín por e-mail Boletín gestión Humana Boletín Fecoomeva Carteleras	Trimestral
8. Fomentar mayor empoderamiento y sentido de pertenencia de los colaboradores de todos los niveles y empresas en la defensa de la importancia e impacto de Coomeva EPS.	Campaña de información y sensibilización, mediante hechos que promuevan sentimientos positivos en relación con Coomeva EPS, por los logros, resultados e impactos. Historias de vida positivas, buenas noticias, otros.	E-mailing. Carteleras	Mensual