	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA ADMINISTRATIVA – ACO-</b>	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA VOCERÍA OFICIAL  EN LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA CCSS  FRENTE A RIESGOS O EMERGENCIAS  SANITARIAS</b>	<i>Código GADM-ACO-2016</i>



# Lineamientos para la Vocería Oficial en los Servicios de Salud de la CCSS frente a riesgos o emergencias sanitarias

*Código* GAD.ACI-15122015  
*Versión 01*

Caja Costarricense de Seguro Social  
Gerencia General  
Dirección de Comunicación Organizacional

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA VOCERÍA OFICIAL EN LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA CCSS FRENTE A RIESGOS O EMERGENCIAS SANITARIAS</b>	<i>Código GADM-ACO-2016</i>
---------------------------------	---	-----------------------------

<i>ELABORADO POR:</i>	Licda. Xinia Fernández Delgado Licda. Xinia Bustamante Castillo	Dirección de Comunicación Organizacional Dirección de Comunicación Organizacional
<i>VALIDADO POR:</i>	Licda. Xinia Fernández Delgado	Directora Comunicación Organizacional
<i>REVISADO POR:</i>	Dra. Viviana Brenes Solano Ing. Mariela Córdoba Gómez Dra. Shirley Ramírez Moya Dr. José Luis Salas Oviedo Licda Xinia Fernández Delgado	CCO Área Salud Ocupacional Representante Coordinadora Nacional de Enfermería Coordinación Nacional de Laboratorio Directora Área Comunicación Institucional
<i>MEDIANTE OFICIO:</i>	Dr. Mario Ruiz Cubillo	Gerente Médico
<i>FECHA DE EMISIÓN:</i>	Enero 2016	
<i>PRÓXIMA REVISIÓN</i>	<b>Enero 2020</b>	
<i>OBSERVACIONES:</i>	Consultas al: <a href="mailto:xfernand@ccss.sa.cr">xfernand@ccss.sa.cr</a> / <a href="mailto:xbustama@ccss.sa.cr">xbustama@ccss.sa.cr</a>	

## 1. INTRODUCCIÓN

En materia de comunicación, los esfuerzos articulados de las instituciones públicas, la empresa privada y la población, son fundamentales y requiere de la preparación de mensajes y productos comunicacionales considerando la situación de riesgo por un agente patógeno con potencial de causar brotes o epidemias, para lo cual es necesario disponer de recursos y lineamientos para una adecuada gestión informativa.

Alertar a las comunidades para que desarrollen conductas que permitan proteger su salud, aumentar la efectividad de las decisiones sobre el manejo de riesgos, involucrando a la población en las soluciones y mejorando el diálogo con los diferentes actores, son aspectos claves para la prevención y reducción del impacto de la enfermedad. Para el logro de estos objetivos, la Caja Costarricense de Seguro Social, establece los siguientes lineamientos para la vocería oficial y el manejo de la comunicación institucional.

La CCSS será responsable de referirse a los aspectos propios de organización y prestación de los servicios de salud, lo cual incluye aspectos relacionados con acciones de prevención, vigilancia e información a la población.

Como ente rector del sector salud, al Ministerio de Salud, le corresponde referirse a los aspectos propios de la enfermedad y será el único ente facultado para brindar los datos estadísticos oficiales sobre número de casos, contactos y la información referida al Centro Nacional de Enlace del Reglamento Sanitario Internacional (CNE/RSI).

Los funcionarios de la Dirección de Comunicación de la CCSS, representados en el equipo de comunicación de riesgos del CNE/RSI, serán responsables de la coordinación con otras instituciones vinculadas y del manejo de información veraz, oportuna y coherente.

**Gerencia Médica**

## 2. ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ÍNDICE .....	4
3. DEFINICIONES .....	5
4. ABREVIATURAS.....	6
5. SÍMBOLOS .....	7
6. REFERENCIAS NORMATIVAS .....	8
6.1. Constitución Política.....	8
6.2. Leyes .....	8
6.3. Reglamentos y Decretos .....	8
6.4. Documentos normativo-administrativos .....	9
7. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	9
8. OBJETIVO GENERAL .....	10
9. RESPONSABLES .....	10
10. CONTENIDO .....	11
10.1. Definición de Vocería .....	11
10.2. Aspectos relevantes para la vocería: .....	11
10.3. Criterios para la designación de los voceros y competencias según nivel .....	13
10.4. Definición de Voceros de la CCSS .....	14
10.5. Competencias en vocería.....	15
10.6. Procedimiento.....	16
10. Bibliografía .....	1

### 3. DEFINICIONES

**Alerta/Alerta epidemiológica:** Comunicación que emite una entidad nacional o internacional de salud reconocida, sobre un fenómeno, situación, hecho o evento de potencial riesgo para la salud de la población.

**Autoridades de Salud:** Es el gestor del bien público en Salud, que tiene por objetivo primordial la protección y la promoción de la salud de la población. Se expresa como el poder del Estado para incidir sobre funciones, responsabilidades y competencias sustantivas que le son propias e indelegables, para efectivamente velar por el bien público en materialmente de Salud. Se considerarán autoridades de salud: el Ministro (a) de Salud, los Viceministros y los funcionarios de su dependencia en posiciones de Dirección General, de Dirección o de Jefatura de unidades organizativas en materia de rectoría o de área geográfica de salud, así como aquellos que por leyes especiales tengan tal calidad y atribuciones. Además, sería por la CCSS la Presidencia Ejecutiva, Gerencia de Infraestructura y Tecnología; Gerencia Administrativa, Gerencia Médica y sus representantes.

**Competencias:** El concepto de competencia es multidimensional e incluye distintos niveles como saber (datos, conceptos, conocimientos), saber hacer (habilidades, destrezas, métodos de actuación), saber ser (actitudes y valores que guían el comportamiento) y saber estar (capacidades relacionada con la comunicación interpersonal y el trabajo cooperativo). En otras palabras, la competencia es la capacidad de un buen desempeño en contextos complejos y auténticos. Se basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores.

**Competencias Comunicativas:** Es el término más general para la capacidad comunicativa de una persona, capacidad que abarca tanto el conocimiento de la lengua como la habilidad para utilizarla. La adquisición de tal competencia está mediada por la experiencia social, las necesidades y motivaciones, y la acción, que es a la vez una fuente renovada de motivaciones, necesidades y experiencias

**Estrategias de comunicación:** Tácticas de comunicación para difundir sus mensajes y acciones y así motivar otras acciones, voluntades o actitudes en la población. También para mejorar el posicionamiento social de la institución.

**Función de vocería:** La función de la vocera y el vocero es representar a un grupo, colectivo o clase. Y aunque ante cámaras actúan individualmente, debemos saber que tras ellas y ellos hay una estructura colectiva previa que moldeó y orientó los mensajes que se deberán vehicular. Como no todo el grupo, la clase social o el colectivo puede salir a hablar ante los medios, se elige a una persona que les representen lo más fielmente posible.

**Vocería:** una práctica comunicacional en la que la institución/organización elige una o varias personas para que sean su cara y voz públicas, y difundan sus mensajes institucionales. Principalmente estas voceras y voceros intervienen en los medios de comunicación y conferencias de prensa.

#### 4. ABREVIATURAS

**CCSS:** Caja Costarricense de Seguro Social

**CCO:** Centro de Coordinación de Operaciones

**CDRs:** Comunicación de riesgos

**DCO:** Dirección de Comunicación Organizacional

**EPP:** Equipo de protección personal

**2019 -n CoV:** Enfermedad coronavirus

**GADM:** Gerencia Administrativa

**GM:** Gerencia Médica

**GG:** Gerencia General

**OPS:** Organización Panamericana de la Salud

**OMS:** Organización Mundial de la Salud

## 5. SÍMBOLOS

No aplica

## 6. REFERENCIAS NORMATIVAS

### 6.1. Constitución Política

<i>Artículo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Referencia</i>
27	Garantía de la Libertad de Expresión	Constitución Política
28,29,30	Libre acceso a departamentos administrativos	Constitución Política
46	Derecho a la protección de Salud de los usuarios	Constitución Política

### 6.2. Leyes

<i>Número</i>	<i>Nombre</i>	<i>Referencia</i>
8111	Ley General de Salud	Publicada en La Gaceta N°30 de octubre de 1973
8292	Ley General de Control Interno	Publicada en La Gaceta N°169 de 4 de setiembre de 2002

### 6.3. Reglamentos y Decretos

<i>Nombre</i>	<i>Referencia</i>
<i>Reglamento Enfermedades de Declaración Obligatoria</i>	<i>Publicado en La Gaceta No 203 de 22 de octubre de 2012 mediante Decreto Ejecutivo No37306-</i>



## 6.4. Documentos normativo-administrativos

<i>Descripción</i>	<i>Referencia</i>
<i>Política de comunicación de la CCSS</i>	<i>Aprobada por Junta Directiva en la Sesión No. 7979, en artículo 1º, del 28 de julio 2005.</i>
<i>Reglamento Expediente de Salud, artículos. 19 y 22. Derecho a la confidencialidad.</i>	<i>Aprobado por la Junta Directiva de la CCSS en el Artículo 12, de la Sesión Nº 7364, del 31 de agosto de 1999</i>
<i>Reglamento General de Hospitales Nacionales, Confidencialidad información clínica, art. 191, 196, 279 y 304.</i>	<i>Decreto Nº 1743-SPPS, del 04 de junio de 1971, Publicado en el Alcance # 071, La Gaceta # 143 del 14 de julio de 1971.</i>
<i>Política Institucional de Caja Costarricense de Seguro Social</i>	<i>Aprobada por Junta Directiva en la Sesión No. 8474 del 21 de octubre de 2010</i>

## 7. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento establece las competencias de las autoridades de las diferentes unidades de trabajo de la CCSS que participan en la organización de la atención de pacientes con eventos de notificación obligatoria ingresados en red hospitalaria institucional, específicamente en la ejecución de actividades a las que está obligada la institución en la atención de casos por Enfermedad coronavirus 2019 -n CoV, a fin de alinearse con los preceptos constitucionales, en el sentido de que toda la información sea objetiva y veraz.

Actualmente, las dependencias que participan en la gestión institucional en la atención directa están adscritas a la Gerencia Médica; y al contar con el aval de las autoridades, su aplicación es obligatoria y está por encima de cualquier otra disposición de las Jefaturas Intermedias que pudiesen contravenir a lo establecido por esta norma.

Este protocolo es de aplicación obligatoria por todos los trabajadores de la salud tanto propios o por contratación de terceros, que realicen funciones de atención directa e indirecta en la prestación de los servicios de salud, en los diferentes establecimientos de la CCSS.

## 8. OBJETIVO GENERAL

Establecer las competencias para que la información que es transmitida a la población sea veraz y comunicada por el personal autorizado y delegado como vocero según nivel correspondiente.

## 9. RESPONSABLES

Con respecto al cumplimiento del objetivo del presente protocolo, se definen a continuación las unidades y sus responsabilidades correspondientes:

Unidades o Puestos de Trabajo	Responsabilidad
Directores de hospitales designados, Voceros designados	Aplicación Operativa
GM, CCO, DCO	Aplicación Táctica
DCO	Supervisión y Evaluación
GG, PE, JD	Aplicación Estratégica

### ***Aplicación Operativa:***

Corresponde al ámbito de ejecución de acciones que forman parte del proceso de gestión de las actividades de vigilancia epidemiológica, la bioseguridad de pacientes y trabajadores de salud, información y comunicación institucional.

### ***Aplicación Táctica:***

Corresponde al ámbito de acciones de coordinación que faciliten el cumplimiento de las actividades en los plazos que este protocolo establece para una gestión oportuna, veraz y de calidad de la información y comunicación a nivel institucional.

### ***Aplicación Estratégica:***

Corresponde al ámbito de acciones que definen el quehacer institucional en esta materia, así como su relación con el entorno e insumos meta. De manera que los responsables considerarán lo aquí estipulado para tomar acuerdos, realizar solicitudes especiales, rendición de cuentas, etc.

### ***Supervisión y Evaluación:***

La DCO analizará las acciones de orden operativo, que se presenten en la aplicación del presente protocolo y le corresponderá proponer propuestas a manera de recomendación, mismas que serán sometidas a consideración.

## **10. CONTENIDO**

### **10.1. Definición de Vocería**

La Vocería es una práctica comunicacional en la que la institución/organización elige una o varias personas para que sean su cara y voz públicas, y difundan sus mensajes institucionales. Principalmente estas voceras y voceros intervienen en los medios de comunicación y conferencias de prensa

### **10.2. Aspectos relevantes para la vocería:**

- Los medios de comunicación son un público importante con el cual se debe trabajar de manera continua, e implica establecer y mantener una buena relación.
- Para ello, es necesario considerar algunos criterios para una adecuada comunicación y gestión de información con los medios de comunicación.
- En concordancia con lo que establece el artículo 24 de la Constitución Política de Costa Rica según el cual: **“Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República”**, los funcionarios de la CCSS deberán salvaguardar la información referente a todo paciente atendido en las unidades institucionales.
- Los voceros deben contar con información permanente, precisa y fidedigna para brindarla a los medios de comunicación.

- Los voceros deben manejar una comunicación transparente, continua y abierta con los medios de comunicación.
- Los medios de comunicación deben conocer quiénes son los voceros y cómo ponerse en contacto con ellos.
- Con el fin de facilitar la labor de la prensa, el canal de enlace con los medios de comunicación será la Dirección de Comunicación Organizacional (DCO), específicamente las comunicadoras designadas.
- La CCSS pondrá a disposición de las unidades, en la página Web institucional, la información oficial sobre el tema, así como material informativo debidamente diseñado, el cual puede ser reproducido por las unidades y la población.
- Con el fin de unificar los contenidos de los materiales y mensajes institucionales, la DCO será la responsable de elaborar y facilitar el acceso a los materiales en versión digital y/o impresa, según las necesidades identificadas.
- Mantener informados a los funcionarios de salud y demás sectores involucrados antes, durante y después de un evento de salud pública.

### 10.3. Criterios para la designación de los voceros y competencias según nivel

<b>CRITERIOS PARA LA DESIGNACION DE LOS VOCEROS Y COMPETENCIAS SEGÚN NIVEL</b>		
<b>CARACTERISTICAS QUE DEBE TENER UN VOCERO</b>	<b>NIVELES DE COMPETENCIA</b>	
<p>Habilidad para expresarse con claridad y sencillez</p> <p>Ecuánime</p> <p>Competencia técnica</p> <p>Credibilidad técnica y/o política</p> <p>Lealtad institucional</p> <p>Ética profesional</p> <p>Capacidad para responder preguntas difíciles</p> <p>Imagen física y gestual positiva</p> <p>Buen manejo en su relación con la prensa</p> <p>Destrezas para fungir como vocero</p>	<b>NACIONAL</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autoridad y confianza política</li> <li>▪ Vocero por delegación de autoridad.</li> <li>▪ Representatividad y liderazgo en el área de competencia</li> <li>▪ Manejo actualizado de la información del país</li> </ul> <p><b>Toda información se gestiona por medio de la Dirección de Comunicación Organizacional</b></p>	<p style="text-align: center;"><u>Autoridades CCSS</u> Información de alto peso político, alta sensibilidad técnica</p> <p style="text-align: center;"><u>Voceros técnicos delegados</u> Informan por designación de autoridades.</p>
	<b>REGIONAL/HOSPITALES</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por delegación de autoridad</li> <li>• Representatividad y liderazgo en el área de competencia</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><u>Directores regionales, directores de hospitales CCSS</u> Informarán por delegación a medios regionales y locales sobre: medidas de organización y prevención, según lo establecido.</p>

CRITERIOS PARA LA DESIGNACION DE LOS VOCEROS Y COMPETENCIAS SEGÚN NIVEL	
CARACTERÍSTICAS QUE DEBE TENER UN VOCERO	NIVELES DE COMPETENCIA
	ÁREAS DE SALUD/LOCAL
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Por delegación de autoridad</li> <li>▪ Representatividad y liderazgo en el área de competencia</li> <li>▪ Manejo actualizado de la información local</li> </ul> <p><b>Toda información se gestiona en coordinación con la Dirección de Comunicación Organizacional</b></p>
	<p><u>Directores de áreas de salud CCSS</u>  Informarán por delegación a medios locales sobre: medidas de prevención, organización de servicios y atención, según lo establecido en el plan local</p>

#### 10.4. Definición de Voceros de la CCSS

Los voceros oficiales serán los jefes de la Caja Costarricense de Seguro Social, a saber, la Presidenta Ejecutiva, el Gerente Médico u otro Gerente según competencia, o los funcionarios por delegación que las autoridades respectivas de. Toda la información con alto peso político-técnico será abordada sólo por los voceros nacionales anteriormente indicados.

Tal como se consigna en la política de comunicación de la CCSS: “Las declaraciones emitidas por funcionarios a título personal, es decir aquellas dadas por expertos no delegados, se realizan bajo la responsabilidad directa de quien las emita. (Art. 29 de la Constitución Política de la República: “...Todos pueden comunicar sus pensamientos de palabra o por escrito, y publicarlos sin previa censura; pero serán responsables de los abusos que cometan en el ejercicio de este derecho, en los casos y del modo que la ley establezca...”), por lo tanto, no se considerarán declaraciones oficiales.

## 10.5. Competencias en vocería

### 10.5.1. Nivel Central

En el tema de temas específicos relacionados con la Enfermedad coronavirus 2019 -n CoV, se han definido los siguientes voceros por delegación del nivel central, quienes asumen la vocería por delegación las autoridades de la CCSS, en coordinación con la Dirección de Comunicación de la CCSS:

- Vigilancia Epidemiológica: Dra. Giselle Guzmán Saborío  
y Dra. Xiomara Badilla Vargas.
- Organización: Dr. Daniel Quesada Rodríguez
- Equipo de Protección Personal: Dra. Soraya Solano Acuña
- Aspectos clínicos: Dr. Marco Boza Hernández y Dra. Marcela Hernández.
- Coordinación General: Dr. Daniel Quesada Rodríguez

### 10.5.2. Nivel Regional y Hospitalario:

En el nivel regional, serán los directores regionales y los directores de hospitales, quienes atenderán a los medios de comunicación según los procedimientos internos.

A fin de alinearla con los preceptos constitucionales, en el sentido de que toda la información sea objetiva y veraz, los directores regionales y de hospitales harán del conocimiento de las autoridades y/o la Dirección de Comunicación Organizacional (DCO), las solicitudes de los medios de comunicación. Asimismo podrán contar con el apoyo técnico de la oficina de prensa institucional para atender a los medios, cuando lo requieran.

Estos funcionarios podrán referirse a temas de organización local y, por delegación; deberán también informar a sus colaboradores sobre lineamientos, acciones y otras disposiciones institucionales.

### *10.5.3. Nivel Área de Salud*

En el nivel local, los directores de Área de Salud brindarán información solamente a sus colaboradores, a actores claves y a los medios locales (en el caso de los medios, será sobre aspectos de organización local y medidas de prevención).

A fin de alinearla con los preceptos constitucionales, en el sentido de que toda la información sea objetiva y veraz, los directores de áreas de salud harán del conocimiento de las autoridades y/o la Dirección de Comunicación Organizacional (DCO), las solicitudes de los medios de comunicación. Asimismo podrán contar con el apoyo técnico de la oficina de prensa institucional para atender a los medios, cuando lo requieran.

Estos funcionarios podrán referirse a temas de organización local y, por delegación; deberán también informar a sus colaboradores sobre lineamientos, acciones y otras disposiciones institucionales

## **10.6. Procedimiento**

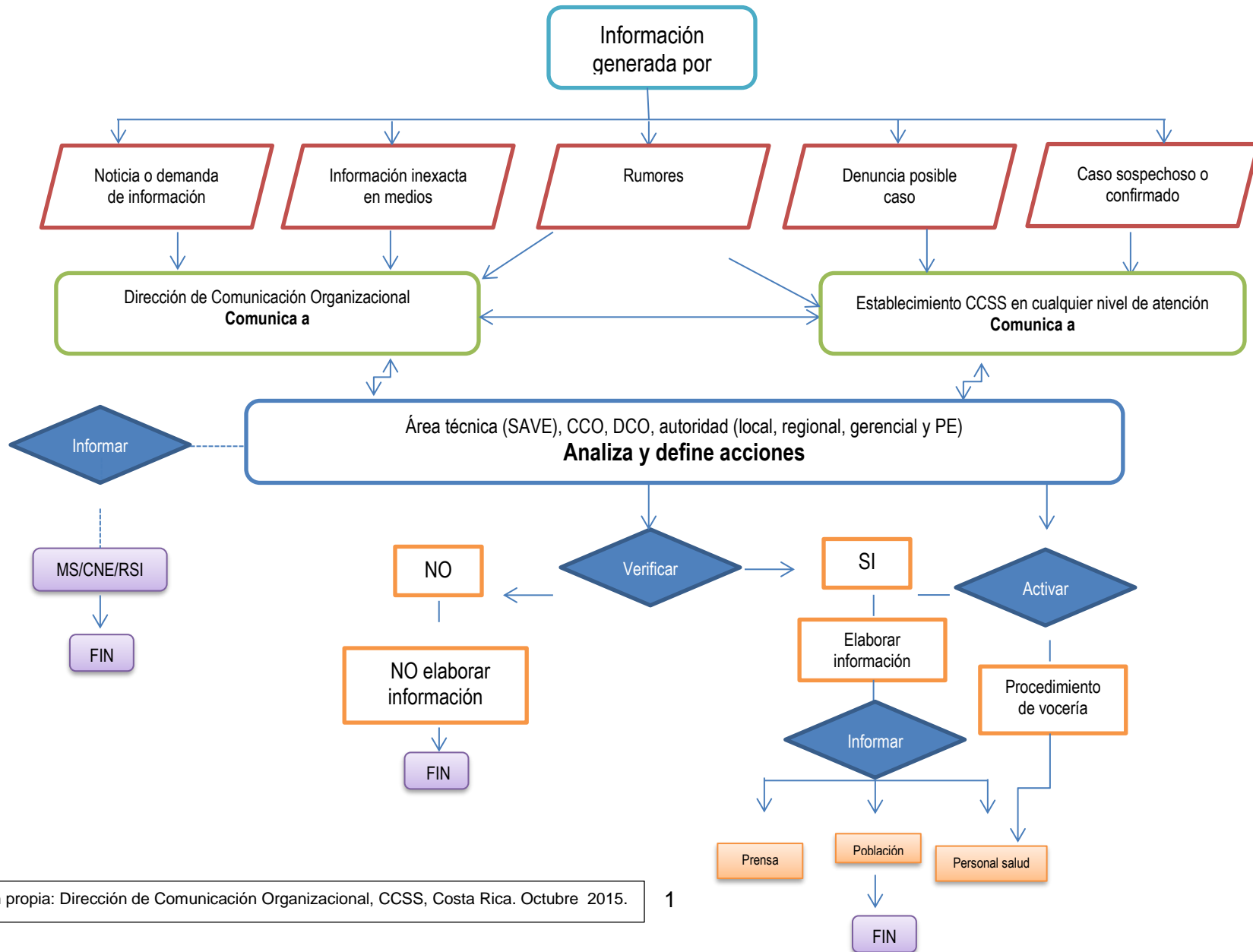
1. El responsable de prensa y/o comunicación de la institución al momento de tener conocimiento de una noticia o recibir la demanda de información de los medios, se comunicará de inmediato con la autoridad o el área técnica respectiva para recabar información y establecer las acciones de información. La autoridad superior respectiva (Presidencia Ejecutiva y Gerencias) de la institución, deberá ser informada de inmediato, cuando el tema lo amerite, según el procedimiento establecido.
2. Cuando se publiquen en la prensa, enfoques que no concuerden con lo establecido institucionalmente, la oficina de prensa en conjunto con el área técnica



competente, elaborará la aclaración respectiva y la solicitud de derecho de respuesta.

3. Cuando un centro médico o un colaborador reciba una denuncia sobre un posible caso, se verificará la información con el área técnica respectiva (vigilancia epidemiológica) y esta área a su vez, se comunicará **de inmediato** con la Dirección de Comunicación, para establecer las acciones de información en caso necesario. La autoridad superior respectiva de la institución deberá ser informada de inmediato según el procedimiento establecido.
4. En casos sospechosos o confirmados de coronavirus 2019 -n CoV ubicados en un centro médico institucional, en cualquiera de los niveles de atención, se debe definir el espacio físico a donde se atenderá a la prensa, para facilitar su labor. Se establecerá como zona restringida para la prensa el sitio o área donde se ubique el paciente y el personal responsable de brindar la atención.
5. Cuando se propaguen rumores, se verificará la información con las autoridades, el área técnica respectiva y se comunicará **de inmediato** con la Dirección de Comunicación, para establecer las acciones de información.

**10.7- Diagrama del Procedimiento de Gestión de información y comunicación en la CCSS ante riesgos o emergencias sanitarias**



## 10. Bibliografía

<http://hadoc.azc.uam.mx/enfoques/competencias>

[http://serpajamericalatina.org/web/wp-content/uploads/2014/02/Qu%C3%A9-es-la-vocer%C3%ADa-SERPAJ-Py-2012.](http://serpajamericalatina.org/web/wp-content/uploads/2014/02/Qu%C3%A9-es-la-vocer%C3%ADa-SERPAJ-Py-2012)