

## RESEÑA HISTÓRICA OFICINA RELACIONES PÚBLICAS

Msc. Luz Jinet Rodríguez Jiménez  
Encargada oficina 2003-2015

### ANTECEDENTES DE LA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

El nacimiento de la oficina de Relaciones Públicas en el Hospital Nacional Psiquiátrico data desde los años 80, la creación de esta oficina fue producto de una necesidad de contar con una oficina donde los usuarios pudieran realizar los trámites de dictámenes médicos; actividad que se atendía desde la “tiendita” ubicada en la entrada principal del hospital y que la ejecutaba una funcionaria de Terapia Ocupacional; además se le asigna a esta oficina la elaboración y ejecución de las actividades sociales del hospital.

Con el paso del tiempo y la evolución de la Seguridad Social, en el año 1993 se dan los primeros pasos para que en los centros hospitalarios se asigne una oficina para la atención de las quejas de los usuarios, por tal motivo las autoridades del momento, decide que sea esta oficina de Relaciones Públicas sea quien atienda a los usuarios y diera trámite a su solicitud, actividad que se mantuvo por varios años.

Así mismo la profesionalización de la encargada de la Oficina y la creación de la Ley 8239, Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, el Hospital se ve en la obligación de designar

una oficina para la atención de los usuarios, tal y cual lo solicita la ley mencionada, donde los usuarios acudieran en caso de exponer su inconformidad en la atención recibida por los funcionarios del Hospital, por tal razón, las autoridades de este centro deciden que la Oficina de Relaciones Públicas, asumiera esta función de ahí su identificación como “Oficina de Relaciones Públicas y Contraloría de Servicios”.

Esta doble función de la Oficina de Relaciones Públicas y Contraloría de Servicios, se mantuvo por varios años, pero en el año 2003, el hospital se vió afectado con esta duplicidad de funciones y las autoridades deciden separar estas dos oficinas, por lo tanto a partir de Mayo del 2003, son separadas y se crea la Oficina de Relaciones Públicas y aparte se mantiene la oficina de Contraloría de Servicios con las funcionarias asignadas; así mismo se ubica una profesional en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional para que atienda todo lo relacionado a comunicación interna y externa.

En el año 2010, debido a la jubilación de la encargada de la Oficina de Contraloría de Servicios, las autoridades del centro deciden hacer una optimización del recurso humano y del espacio físico, nuevamente unen estas dos

oficinas, actividades que se mantienen hasta Noviembre del 2013, donde son separadas nuevamente debido a un informe de auditoría, donde hace énfasis en que no son compatibles estas dos actividades por lo que deben estar separadas, además que el perfil de Relaciones Públicas no está contemplado entre los perfiles profesionales de los Contralores de Servicios.

En el año 2014, es cuando ya se le da a la Oficina de Relaciones Públicas una dirección diferente a la que se venía trabajando, con una mayor participación en las áreas de comunicación interna y con una mayor participación en todo lo que se refiere a la comunicación externa.

## OBJETIVOS

1. Las funciones de la Oficina de Relaciones Públicas están muy relacionadas con todo el trabajo que se lleve a cabo en materia del cambio de imagen del Hospital Nacional Psiquiátrico y el trabajo que se pueda realizar para minimizar el estigma tanto en la enfermedad mental como en las personas con discapacidad mental.
2. Por ello es que la Oficina de Relaciones Públicas del Hospital Nacional Psiquiátrico ha trazado sus objetivos para fortalecer las comunicaciones tanto internas y externas del Hospital, fortaleciendo así los enunciados dentro del Plan táctico, la misión y visión del Hospital.

## PRINCIPALES PROGRAMAS DESARROLLADOS POR OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

- Su función principal es la promoción de la imagen del Hospital Nacional Psiquiátrico, utilizando los diferentes medios de comunicación. Se dedica a la planificación, programación, ejecución, proyección, elaboración y evaluación de los sistemas de comunicación, que ayude a la formación de la opinión pública.
- Una de sus funciones es colaborar con los programas que se promuevan desde el interior de cada equipo de trabajo y que tienen como objetivo brindar a los usuarios tanto internos como externos, información sobre las actividades propias del hospital, así mismo unidos a espacios de recreación, promoción de la cultura y actividades protocolarias.
- La oficina tiene como responsabilidad la publicación en todos los medios con los que cuenta la Caja Costarricense de Seguro, sobre informaciones que competen al quehacer del hospital en todas las áreas tanto técnicas como administrativas; así mismo es la encargada de dar a conocer todo lo que sucede en el Hospital mediante su periódico digital interno "Cerca de usted".
- Esta oficina da a poyo a todos los comités, comisiones y equipos de trabajo que son nombrados por la



Dirección General, para la promoción y divulgaciones de sus actividades, en prevención, docentes, sociales o culturales.

## RECURSOS HUMANOS

La oficina de Relaciones Públicas, cuenta con dos funcionarias, una secretaria y una encargada de la oficina con estudios en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional.

## LOGROS DE LA OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA ÚLTIMA DÉCADA 2005-2015

Conforme han pasado los años, la contribución de los medios masivos de comunicación, las redes sociales, el internet han permitido que tanto las autoridades internas como externas, tenga claridad de las funciones que puede desempeñar la oficina de Relaciones Públicas, por tal razón un logro de la última década es el reconocimiento de parte de las autoridades del Hospital y la institución de la importancia de contar con una oficina que trate el tema de la comunicación desde un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo en acciones presentes y a futuro.

## CONTACTO

Msc. Luz Jinet Rodríguez Jiménez. Encargada oficina 2003-2015

**Correo electrónico:** [ljrodrig@ccss.sa.cr](mailto:ljrodrig@ccss.sa.cr)

**Teléfono:** 22-32-21-55 ext- 2272

