**San salvador, abril de 2020.**

**Informe de la Iniciativa de Participación Ciudadana:**

El funcionamiento de los Hogares de Espera Materna, se enmarca en el Primer Nivel de Atención, y se respalda en alianzas estratégicas con organizaciones no gubernamentales –ONGs-, Gobiernos Municipales, empresa privada, en la organización comunitaria, lideresas y líderes para su participación en el análisis de los problemas de salud de grupos vulnerables (mujeres embarazadas, embarazo en adolescentes y niños en la primera infancia) y en la toma de decisiones para superarlos, además para la sostenibilidad de la estrategia.

**Comités de Apoyo a los HEM.**

Los comités de apoyo, que son una instancia organizativa, formada en el área en donde se encuentre implementado el HEM y que es responsable de dar seguimiento a actividades del HEM y verificar que estas se realicen según lo planificado.

Este comité se encuentra establecido dentro de los “Lineamientos técnicos para el funcionamiento de los hogares de espera materna”.

**OBJETIVO:** Fortalecer la articulación entre salud y comunidad con la participación activa de agentes comunitarios, para la promoción del HEM con los gobiernos locales, otras instituciones de las RIIS y la comunidad,

**INTEGRANTES DEL COMITÉ DE APOYO:**

Personal de salud de UCSF, Coordinadora del HEM, personal de salud comunitario, en algunos lugares un representante del Gobierno local, líderes/lideresas de la sociedad civil organizada.

**ACCIONES DEL COMITÉ DE APOYO:**

a) Velar por el buen uso de las instalaciones del HEM, considerando la privacidad y comodidad de las usuarias alojadas.

b) Apoyar a la coordinadora del HEM en la solución de problemas.

c) Vigilar que el funcionamiento del HEM sea eficaz.

d) Velar por la óptima utilización de los recursos.

e) Monitorear y dar seguimiento a los acuerdos tomados en las reuniones de evaluación.

f) Coordinar el intercambio de experiencias con otros HEM a nivel nacional.

**RESULTADOS:**

- Ha permitido avanzar en la comprensión de las ventajas de la participación ciudadana en la autogestión de los servicios de salud.

- La Intersectorialidad y participación comunitaria han sido elementos prioritarios para la derivación de casos de riesgo (mujeres, niños/as) hacia los diferentes niveles de atención y así de esa manera reducir la mortalidad materna perinatal.

- La participación activa de agentes comunitarios pertenecientes al Comités de apoyo ha fortalecido la articulación entre salud y comunidad y una mejor percepción de los servicios de salud.

- Diagnóstico de necesidades del HEM y planteamiento de estrategias y organización de actividades para mejora de los servicios de salud.

- Crear mecanismos para la rendición de cuentas a sus comunidades que favorezca la transparencia de la gestión pública y las buenas relaciones entre la administración pública y los ciudadanos.

- Apoyo del comité en actividades de participación comunitaria y en actividades de recaudación de fondos para suplir necesidades de los hogares de espera materna.

- Promover el intercambio de información entre los Comités de apoyo en todos los asuntos de interés común en visitas reciprocas.

**Apertura de buzones de sugerencias.**

El buzón de sugerencias es un medio de comunicación utilizado en los servicios de salud para conocer la opinión de los usuarios, esta información proporcionada es de vital importancia para establecer planes y emprender acciones que aporten al mejoramiento de los servicios. Todas las sugerencias son estudiadas, contestadas y tomadas en cuenta para establecer acciones correctivas a través de planes de mejora.

**OBJETIVO**: recoger las sugerencias, quejas y comentarios de felicitación de los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios que se prestan, con la finalidad de poder mejorar su funcionamiento o corregir las quejas.

**RESPONSABLES DE LA APERTURA DE BUZONES**

Los buzones de sugerencia son instrumentos a disposición de los usuarios y su apertura se realiza con los comités de apoyo, personal de salud y sociedad civil.

**RESULTADOS:**

Participación activa de la población para lograr mejoras en los servicios de salud, es una de las expresiones de la participación comunitaria en salud.

Tomar decisiones efectivas de acuerdo a los resultados de los comentarios, buscando un compromiso del personal de salud involucrado.

**MOVILIZACIÓN SOCIAL, PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE SERVICIOS.**

La movilización social es una de las actividades que impulsan a la población a participar activamente en la solución de las problemáticas que la afectan. Estas actividades de movilización social son diversas como foros, ferias, recorridos participativos, desfiles, cuñas promocionales.

La finalidad de la movilización social es que los actores tanto del sector salud, y otros sectores; promueva en la población el empoderamiento hacia las acciones de salud,

**OBJETIVO:**

Reforzar el protagonismo y el empoderamiento de la población en el cuidado de su salud.

**RESULTADOS:**

Las actividades de movilización facilitan al personal de la salud acercarse a la comunidad y tener una convivencia en común de los usuarios, observar y valorar aspectos como condiciones de vida de la población.

Fortalece el vínculo entre el profesional de la salud y la comunidad a través de la interacción directa, que promueve un cambio de actitud positivo en las usuarias hacia el personal de salud y los servicios que prestan.

Estas actividades constituyen esfuerzos interinstitucionales e intersectoriales en los cuales diferentes entidades se unen con el fin de ofrecer una cartera de servicios amplia y variada.

En estas actividades masivas también se puede promover el autocuidado de la población, a través de charlas, consejerías, sesiones educativas; además de profundizar la replicación de conocimientos utilizando varios medios, como: radio, afiches, folletos, charlas.

Como parte de los mecanismos de participación ciudadana, Fosalud mantiene activas desde el año 2012 cuatro cuentas oficiales en redes sociales y un sitio web institucional, que permiten a la población tener acceso a la información oficial y su participación a través de comentarios, denuncias, quejas o sugerencias.

Con la existencia de estas cuentas, la institución trabaja de forma más abierta, cercana y transparente con la ciudadanía. Además, pone en marcha nuevos espacios de participación e interacción ciudadana y a la vez, promueve la escucha activa para conocer las opiniones, comentarios, quejas o denuncias de la comunidad a fin de mejorar los servicios médicos.

Los mecanismos de participación digitales pueden ser vistos con facilidad en diferentes dispositivos móviles, entre ellos computadoras, celulares, tablet, etc.

**PÁGINA WEB INSTITUCIONAL**

Los usuarios de internet pueden ingresar con facilidad a la web [www.fosalud.gob.sv](http://www.fosalud.gob.sv) sin limitaciones de accesos, ni requisitos indispensables desde cualquier buscador, al ingresar puede dar un recorrido por las secciones que esta presenta.

Al ingreso de la plataforma digital se ubica la vinculación directa a las redes sociales para ingresar y el Portal de Transparencia, donde se alojan todas las actividades de la institución, el espacio de la Oficina de Información - OIR / UAIP, desde donde se solicita información de carácter pública.

Dentro de la página web también se encuentra información de carácter público en la sección de noticias, directorio de funcionarios. También, los usuarios pueden encontrar fácilmente los servicios ofertados por la institución a nivel nacional.

Como un mecanismo adicional de participación, dentro de la página web se comparte el correo electrónico [comunicaciones@fosalud.gob.sv](mailto:comunicaciones@fosalud.gob.sv) y [oir@fosalud.gob.sv](mailto:oir@fosalud.gob.sv) para que la población pueda enviar comentarios, sugerencias, quejas o felicitaciones.

**FACEBOOK INSTITUCIONAL**

Facebook es una herramienta de participación ciudadana que bajo la URL institucional [www.facebook.com/Fosalud](http://www.facebook.com/Fosalud) crea una interacción directa con los usuarios. Facilita el contacto vía mensajes privados o comentarios dentro de las publicaciones realizadas.

Las acciones van encaminadas en la necesidad de preguntar, felicitar, denunciar o simplemente escribir por alguna razón, relacionada a temas de salud.

Los usuarios no tienen restricción alguna sobre la participación y escritura de mensajes privados o comentarios dentro de la página de Facebook.

**TWITTER INSTITUCIONAL**

La cuenta oficial de Twitter está bajo la URL <https://twitter.com/Fosaludoficial>

Los usuarios con facilidad comentar abajo de las publicaciones. La cuenta mantiene activada la opción de mensajes privados para que los usuarios de esta plataforma puedan enviar comentarios, quejas, denuncias, felicitaciones y preguntar sobre la oferta de servicios que se brinda a nivel nacional.

**YOUTUBE INSTITUCIONAL**

YouTube es una plataforma digital que permite bajo la URL <https://www.youtube.com/Fosaludoficial> colgar videos informativos donde los usuarios de esta puedan comentar con facilidad en cada video subido. Un mecanismo que permite la interacción con la institución.

Dentro de las plataformas digitales promovemos nuestra oferta de servicios médicos, realizamos la promoción de campañas de prevención en los temas de tabaco, alcohol, obesidad, prevención de quemaduras por pólvora y violencia social, entre otros.

Un ejemplo de ello es la participación de los salvadoreños en las campañas de prevención de tabaco realizadas en el marco del Día Mundial sin Tabaco, cada 31 de mayo.