



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

20
21





FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

CUENTAS OFICIALES ACTIVAS



Como parte de los mecanismos de participación ciudadana, Fosalud mantiene activas desde el año 2011 cuatro cuentas oficiales en redes sociales y un sitio web institucional, que permiten a la población tener acceso a la información institucional y su participación a través de comentarios, denuncias, quejas o sugerencias.

Con la existencia de estas cuentas, se trabaja para que la institución sea más abierta, cercana y transparente con la ciudadanía, y ha puesto en marcha nuevos espacios de participación e interacción ciudadana y 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 mostrarse con facilidad en diferentes dispositivos móviles, entre ellas computadoras, celulares, Tablet, etc.

Detallamos a continuación los canales de participación ciudadana:

Fondo Solidario para la Salud
9ª Calle Poniente No. 3843, Colonia Escalón. Teléfono: (503) 2528-9700
www.fosalud.gob.sv



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



Los usuarios de internet pueden ingresar con facilidad a la web 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 y una sección importante donde los cibernautas pueden ver los servicios ofertados por la institución a nivel nacional.

Como mecanismo de participación dentro de la página web se comparte el correo electrónico comunicaciones@fosalud.gob.sv y oir@fosalud.gob.sv para se puedan enviar comentarios, sugerencias, quejas o felicitaciones.



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

FACEBOOK INSTITUCIONAL



Facebook es una herramienta de participación ciudadana que bajo la URL institucional www.facebook.com/Fosalud crea una interacción directa con los usuarios. Facilita el contacto vía mensajes privados o comentarios dentro de las publicaciones realizadas. Hasta la redacción de este documento, la plataforma cuenta con más de 51 mil 221 seguidores y nuestras publicaciones han logrado llegar a lo largo de los últimos 12 meses a más 12 millones de alcance.

Solo en la página de Facebook se han recibido la cantidad de 12,500 mensajes, como reacción o resultado 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.



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

TWITTER INSTITUCIONAL

Fosalud
@Fosaludoficial

Cuenta oficial del Fondo Solidario para la Salud (Fosalud) de El Salvador.

📍 9 C.Pte. #3843 Col. Escalón 🌐 fosalud.gob.sv 📅 Se unió en junio de 2011

635 Siguiendo **87,7 mil** Seguidores

Tweets Tweets y respuestas Fotos y videos Me gusta

La cuenta oficial de Twitter está bajo la URL <https://twitter.com/Fosaludoficial> y cuenta más de 87 mil seguidores. Estos pueden 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. El último año hemos recibido 16,000 comentarios con un promedio mensual de 853 y aproximadamente 28 diarios. Un mecanismo de participación que abona a la institución.



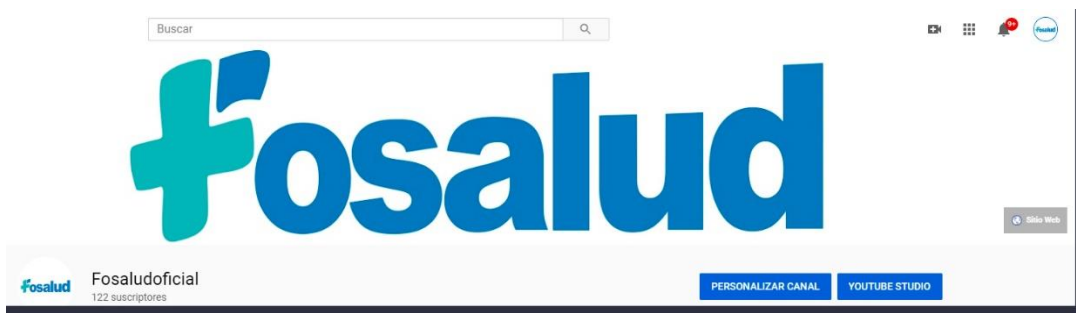
FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

INSTAGRAM INSTITUCIONAL



Instagram bajo la URL <https://www.instagram.com/fosalud/> forma parte de los mecanismos de participación. Los usuarios pueden con facilidad hacer comentarios en las publicaciones realizadas y enviar mensajes directos para realizar comentarios, quejas, denuncias, felicitaciones y preguntar sobre la oferta de servicios que ofrecemos.

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.



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

LÍNEA TELEFÓNICA INSTITUCIONAL



La institución cuenta con un centro de llamadas telefónica para recibir quejas, denuncias, comentarios, felicitaciones o solicitud de la oferta de servicios bajo el número (503) 2528-9727 que es atendido por un Técnico en Atención al Usuario.

Es una línea estándar que recibe las llamadas son enlazadas con las áreas encargadas de dar respuesta a las inquietudes de los salvadoreños bajo un seguimiento al mismo.

Denuncias sobre espacios libres de tabaco, búsqueda de información sobre los servicios que se ofrecen en las Unidades Comunitarias de Salud Familiar, solicitud de información institucional, búsqueda de ayuda para dejar las adicciones a través de los Centros de Prevención y Tratamiento de Adicciones, entre otros, son algunos de las llamadas más demandas dentro del numero institucional.



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

ACERCAMIENTO CON USUARIOS



VERIFICACIÓN DE MEDIDAS BIOSEGURIDAD ANTE COVID-19

La directora ejecutiva, Nathalie Larreinaga y otras autoridades de la institución han visitado constantemente establecimientos turísticos para tener contacto directo con los consumidores y a la vez sugerir que se cumplan las medidas de bioseguridad. Las autoridades han llegado a restaurantes, hoteles, cabañas, bares y otros negocios de esparcimiento familiar a nivel nacional.

Esta acción se ha realizado con mayor intensidad en los periodos vacacionales de diciembre del 2020 y semana santa del 2021.



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LEY PARA EL CONTROL DE TABACO



La directora de Fosalud, Nathalie Larreinaga y autoridades de la institución, constantemente mantienen contacto con la población para verificar el cumplimiento de normativas vigentes en el país en el tema de tabaco y que sus opiniones abonen a mejorar la salud de los salvadoreños.

Al llegar a establecimientos como bares, discotecas, cervecerías, restaurante, hoteles entre otros los funcionarios interactúan con los encargados de los establecimientos y con los consumidores para que den sus puntos de vista sobre las acciones que se hacen en cuanto a esta problemática.



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

CONTACTO CON MUJERES LIDERESAS DE TODO EL PAÍS



Otro mecanismo de participación ciudadana es el acercamiento que se tiene con lideresas de todo el país, donde se escuchan sus opiniones en temas de salud y se abona en actualizar conocimientos mediante talleres de participación.

Por ejemplo, en algunos lugares del país se han impartido jornadas o talleres donde se da a conocer terminologías y procedimientos básicos para el manejo de emergencias. Estos conocimientos serán replicados en los lugares remotos y de difícil acceso que requieran de su participación y apoyo.



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN EN UNIDADES DE SALUD



Las autoridades de Fosalud mantienen contacto con los usuarios de salud y que se brinden las atenciones a la población con los valores que promueve la institución.

Las autoridades y el personal técnico del Fondo Solidario para la Salud (Fosalud), realizan monitoreos en el 100% de establecimientos para verificar que los servicios se brindaran con normalidad.

Durante sus recorridos hablan con los pacientes para constatar como ha sido la atención de cara a mejorar los servicios.