

---

## Consultoría: Implementación de la metodología ECHO en tres países de América Latina y el Caribe

### Capítulo El Salvador ECHO HUB Instituto Nacional de Salud (INS)

#### Contrapartes:

Lic. en Nut. Karla Menjivar

Lic. Enf. y Comunicadora Silvia Mayen

Dr. Luis Enrique Fuentes

#### Informe de recomendaciones de comunicación estratégica para ECHO INS.

El presente informe es parte de la Consultoría “Implementación de la metodología ECHO en 3 países de América Latina y el Caribe”, correspondiente al fortalecimiento del HUB del Instituto Nacional de Salud (producto **P1-ES** del Plan de trabajo).

Este producto tiene cuatro líneas de trabajo:

1. Recomendaciones de adecuación metodológica
2. Asesoramiento para la profesionalización de la comunicación
3. Diseño de un sistema de evaluación y monitoreo
4. Apoyo y asesoramiento en nuevo programa de atención prenatal

Este informe es el asociado a la línea de trabajo #2.

**Fecha de elaboración del informe:** 12 de enero de 2022.

---

## Objetivo:

Profesionalización de la comunicación de ECHO INS hacia la población destinataria de las actividades desarrolladas en el marco de ECHO, buscando ampliar y fortalecer las comunidades de práctica en torno al proyecto.

Para ello, se asesorará a la contraparte en el diagnóstico de necesidades, relevamiento de escenarios y canales de comunicación, segmentación de públicos, manejo de medios e identidad visual.

## Etapas de trabajo:

Se realizó una primera reunión con la contraparte para conocer la forma en que llevan adelante la comunicación del proyecto: recursos humanos, medios, canales, identidad visual, entre otros, y saber de primera mano qué aspectos desean reforzar.

A partir de esa reunión se realizó una sistematización de lo que tienen y se elaboró una propuesta de trabajo que fue presentada en la reunión del 5 de noviembre de 2021.

A continuación se detallan las necesidades recabadas, la sistematización de medios y recursos y los primeros acuerdos logrados.

## 1- Diagnóstico de necesidades para detectar oportunidades de mejora

### 1.1- Problemas identificados por el equipo del INS:

- Se plantea la necesidad de mejorar el correo enriquecido.
- Desean llegar a más gente del Sistema Nacional de Salud (SNS) y público en general.
- Se propone tener más visitas en la página web.

---

## 1.2- Sistematización:

El Hub de ECHO se encuentra en el Instituto Nacional de Salud, dependiente del Ministerio de Salud de El Salvador.

El equipo realizó su formación con el superhub de ECHO Universidad de la República (Uruguay) entre 2020 y 2021. Comenzó su primer programa en el mes de febrero de 2021. Posteriormente, participaron de un taller de comunicación para definir contenidos, uso de la marca y aspectos de diseño gráfico de invitaciones, infografías, uso de mailings y manejo de redes.

A octubre de 2021 cuentan con siete programas ECHO en ejecución:

- Infectología pediátrica
- Ginecología y obstetricia
- Abordaje integral de las Enfermedades No Transmisibles
- Abordaje integral del cáncer
- Enfermería
- Nutrición
- Rehabilitación

### Integración del equipo de comunicación:

La Unidad de Comunicación, correspondiente al Ministerio de Salud, cuenta con dos personas: una comunicadora y enfermera, y una nutricionista.

### Recursos de comunicación y difusión disponibles:

- Cada programa tiene un ícono de identidad.
- Fondos de pantalla de zoom.
- Plantilla de Power Point para las presentaciones de los casos clínicos.
- Formularios de asistencia.
- Formularios de evaluación de teleclínicas.

- 
- Tarjeta de invitación con enlace de inscripción. Se envían por email y WhatsApp a los referentes y coordinadores de programas para que lo difundan entre los participantes.
  - Correo enriquecido personalizado enviado a participantes de cada programa.
  - Tarjeta informativa sobre el proyecto. Se usa en redes y en el sitio web.
  - Infografías.
  - Difusión de teleclínicas por WhatsApp a referentes de todo el país, referentes de hospitales, médicos de atención primaria de salud, seguro social y clínicas privadas.
  - Sitio web del Instituto Nacional de Salud: <http://ins.salud.gob.sv/>
  - Canal de youtube donde se publican algunos webinars:  
[https://www.youtube.com/channel/UCvueyI9TdY\\_ga8TJDca4PMA](https://www.youtube.com/channel/UCvueyI9TdY_ga8TJDca4PMA).
  - Espacio en la nube de Drive donde se comparten archivos de las presentaciones realizadas en las teleclínicas.
  - Redes sociales:

YouTube: [https://www.youtube.com/channel/UCvueyI9TdY\\_ga8TJDca4PMA](https://www.youtube.com/channel/UCvueyI9TdY_ga8TJDca4PMA)

Twitter: [https://twitter.com/INS\\_ESV](https://twitter.com/INS_ESV)

Facebook: <https://www.facebook.com/INSEISalvador/>

- Revista Alerta: es una revista científica del Instituto Nacional de Salud.

Tiene una página de Facebook: @RevistaAlertaINS, un espacio del sitio web y una cuenta de Twitter: @Rev\_AlertaINS.

Su página web tiene un enlace para acceder a los videos de los webinars realizados.

## 2. Aportes para el diseño de un plan estratégico de comunicación

En este apartado se busca dar respuesta a las necesidades planteadas por la contraparte y se plantean nuevas posibilidades para fortalecer otros aspectos:

1- Fortalecer la identidad del proyecto ECHO INS.

Es importante usar el logo de la marca ECHO en todos los medios de comunicación que tienen y siguiendo el manual de identidad previsto por el Instituto ECHO. Se sugiere incluir en el plan de comunicación un apartado sobre este tema donde se especifique el

---

uso de la marca ECHO y ECHO INS, así como la identidad de cada programa. Es necesario que esto se vea impactado en las piezas de comunicación que realizan: invitaciones, página web, redes, etc.

## 2- Comunicación interna

-Involucrar en la planificación de estrategias de comunicación a los coordinadores de programa con la finalidad de que se sientan parte del proceso y se llegue al público meta. Se pueden realizar encuestas para saber qué medios utilizan para comunicarse con su comunidad, cuáles consideran de mayor provecho, qué aspectos desean mejorar o fortalecer, etc.

-Resulta también importante que los funcionarios del Ministerio de Salud reciban información de ECHO INS para que el proyecto sea reconocido a nivel institucional y logre un mejor posicionamiento.

-En relación a la comunicación con la comunidad de práctica se sugiere reforzar la identidad de ECHO INS y de cada programa. El hub cuenta con un pictograma para cada programa pero esto no se ve reflejado en las invitaciones y tampoco en el sitio web.

Resulta importante también transmitir la idea de que ECHO es una comunidad global y ECHO INS es parte de ella. Ello se puede cumplir agregando información en los correos electrónicos enriquecidos y otras piezas.

## 3- Comunicación externa

- Es importante trabajar en los vínculos y la comunicación con las instituciones de salud del país para favorecer la participación, lograr apoyos institucionales y ser reconocido. Estas instituciones pueden ser prestadores públicos y privados, seguros, sociedades médicas y tecnológicas, etc.

A nivel internacional resulta fundamental establecer vínculos con otros hubs ECHO que aborden los mismos temas, además de aquellos que tienen proyectado desarrollar en 2022.

-Sitio web, contenidos de mailing y redes sociales.

*Sitio web:* ECHO INS tiene una subpágina en la web del Ministerio de Salud y la información se encuentra fragmentada. A primera vista no se observa la presencia de ECHO como una línea de trabajo del Ministerio.

En la barra de herramientas ubicada en la parte de arriba de la página web en color gris opaco, a diferencia de otras referencias que están resaltadas, se encuentra un botón por el que se accede a una lista desplegable de algunos de los programas desarrollados. Dos de seis tienen contenidos. Los otros se encuentran “en construcción”.



Captura de pantalla de Página web de Instituto Nacional de Salud 02.05.2022

Esta información hace referencia al cronograma de actividades planificadas para el primer semestre del 2021 y contenidos de teleclínicas pasadas: enlace a videos de la teleclínica publicados en youtube y documentos compartidos a través de drive.

Es recomendable que la información esté actualizada y agregar información sobre los coordinadores de cada programa, los días y horas de teleclínicas, un correo electrónico para comunicarse en caso de precisar más información o que alguien desee participar.

También se hace referencia a ECHO en la página de inicio, sección “publicaciones”. Allí se encuentra una subpágina donde se presenta ECHO a través de su historia, misión, forma de funcionamiento y principios.

Es necesario que esta información dialogue con la información de los programas y de ECHO global.

---

Entendiendo que ECHO INS es parte de la web del Ministerio, se recomienda generar un contenedor sobre ECHO en el home del sitio, que sea fácilmente identificado al ingresar a la web y que desde ahí se pueda navegar por información relacionada con el proyecto: ECHO global, ECHO INS, programas, etc.

Al igual que lo sugerido en ítems anteriores, resulta fundamental transmitir la idea de que ECHO es una red global y ECHO INS es parte de ella para que los participantes dimensionen su importancia.

Se propone también, generar una sección en la página principal de la web que presente ECHO, que tenga el logo y las imágenes de cada programa, tal como se sugiere en el ítem de fortalecimiento de la identidad. En la carpeta PERL de BOX el hub puede acceder a videos de presentación del proyecto, infografías y otros materiales que pueden reutilizar para enriquecer la información.

Tener esta información centralizada y fácilmente identificable permitirá aumentar el número de visitas a la página web. Esto deberá acompañarse con una campaña de difusión de la información en las redes sociales, enlaces para acceder a más información desde los correos enriquecidos y otras piezas de comunicación.

*Redes sociales:* en este caso sucede algo parecido al sitio web, las actividades de ECHO se publican en las redes de INS y no tienen nada que las diferencie del resto de las actividades del Instituto y el Ministerio. En ocasiones se ve el logo de ECHO cuando la cámara web del gestor del ZOOM está apagada. Cuando está prendida sí usan un fondo de pantalla.

No hay otros signos (sea en imágenes y/o lenguaje) que diferencien las tele clínicas de otras publicaciones.

Se planteó la posibilidad de que ECHO tenga redes sociales independientes o especializadas. Esto no es posible porque se deben ajustar a la normativa interna de INS y Ministerio. En su defecto, se propone utilizar hashtags o sus variantes en las

distintas redes, para diferenciar el proyecto. Por ejemplo: #NombreDelPrograma, #ECHOINS, #teleECHO, #teleclínicaECHO, etc.

*Correo electrónico:* No cuentan con un correo electrónico de ECHO INS. Esto podría facilitar la organización del trabajo, así como darle mayor visibilidad al proyecto. Quien desee comunicarse con ECHO INS debe contar con un email para escribirle.

*Tarjetas de invitación:* Tomando como referencia la invitación que se adjunta, se propone que el texto invite a participar de las teleclínicas de “Abordaje integral de las enfermedades crónicas no transmisibles” donde se discutirán casos clínicos en curso.

De la forma en que está redactado queda claro el tema a abordar pero se invita a una exposición y se identifican los presentadores. Se sugiere agregar a los presentadores del caso, el nombre de los coordinadores del programa.

Es recomendable también agregar hora de finalización. Esto da claridad a los destinatarios y a su vez ayuda a ajustar la metodología.



*Correo enriquecido:* Se sugiere agregar información del Proyecto ECHO en general y de INS en particular. Esto ayuda a conocer ECHO y, en el caso de que se reenvíe a otros colegas, estos pueden acceder a información completa y entender a qué se lo invita a participar.

---

*Formularios de asistencia:* Actualmente usan formularios de Google. Tal como se recomendó en el informe de aspectos metodológicos, se pone en conocimiento que las reuniones de zoom guardan información de las personas conectadas. Es importante solicitar a los participantes que ingresen a la sala con su nombre identificando su conexión para lograr un adecuado registro de asistencias.

*Archivos compartidos en drive:* Para este caso se recomienda compartir archivos desde la nube de BOX que es la plataforma que usa ECHO, u otra de software libre.

#### 4- Equipo de trabajo

La persona encargada de comunicación de ECHO INS se encarga además de la comunicación del Ministerio. El equipo siente la necesidad de fortalecerse debido a la gran carga de trabajo que sobrellevan.

A su vez, se plantea contar con plan de comunicación que incluya tareas, frecuencias, piezas de diseño gráfico, etc., lo cual ayudará a mejorar los procesos de trabajo y resultará más fácil en el caso de que otra persona pueda colaborar en la tarea.

#### 5- Relación con los medios

El equipo no tiene prevista esta tarea. Se recomienda generar un mapa de medios (radio, televisión, prensa escrita, internet, etc.) locales y nacionales, y enviarles información del proyecto, gestionar entrevistas y notas periodísticas, así como invitarlos a las actividades que se realizan.

El mapa debe tener el nombre del medio, un teléfono e email de contacto de un productor. Es importante identificar el vocero para cada caso: coordinadores de programa, Directora de INS y/o equipo de trabajo.

---

### 3- Acuerdos y desacuerdos

INS está en proceso de redacción de un plan de comunicación. Detectar oportunidades de mejora y estudiar la viabilidad de llevarlos a cabo es el objetivo de esta consultoría. Entre las observaciones planteadas se detalla lo siguiente:

-Revisar los objetivos de comunicación del proyecto ECHO. Se propone pasar de un modelo de transmisión de conocimientos a uno de aprender con otros a partir de la práctica clínica, generando una comunidad de práctica y aprendizaje. Un espacio de intercambio de conocimientos y experiencias entre equipos de salud del primer nivel de atención, expertos y otros profesionales vinculados a cada tema, donde todos aprenden de todos.

Sobre los aportes para el diseño de un plan de comunicación detallados en el ítem anterior, las observaciones fueron las siguientes:

-Consideran que no es necesario profundizar en la comunicación interna y externa.  
-Están de acuerdo en mejorar la propuesta gráfica, la presencia y organización de contenidos en el sitio web y los contenidos de las redes sociales. Se tomarán en cuenta las recomendaciones presentadas.

Se propone generar un manual de marca ECHO INS que dialogue con el de INS y la marca de ECHO. Esto se visualiza como poco probable, al menos a corto plazo.

#### ¿Cómo seguimos?

El equipo de ECHO INS recibirá estos aportes para impactar los acuerdos en el plan de comunicación. Proyectan presentar estas sugerencias a la dirección de INS y evaluarlas a la interna del equipo. En el mes de febrero, cuando se reintegran a las actividades, nos volvemos a reunir para conocer los avances logrados y tener una retroalimentación de este informe.

Es de destacar que los trabajadores de informática serán quienes los ayuden a implementar los cambios en el sitio web. Es por esto que se requiere aprobación de la dirección.

### **Calendario de trabajo:**

A continuación se presenta el calendario de trabajo acordado entre ambas partes.

Es necesario destacar que en varias ocasiones se cancelaron las reuniones previstas debido a imprevistos a ser cumplidos por la contraparte.

<b>Tarea</b>	<b>Fecha</b>
1era reunión de contacto	24 de setiembre - 14:00 a 16:00 hs.
2da reunión para conocer sus necesidades	15 de octubre - 11:00 a 11:30 hs. cancelada
3era reunión Presentar un estado del arte y posibles líneas de trabajo.	22 de octubre - cancelada
4ta reunión	5/11 - 14:00 a 15:45 presentación de oportunidades de mejora por parte de ECHO Uy y de avances en el plan de comunicación realizado por ECHO INS.
5ta. reunión	3/12 no avanzaron en el plan. Antes de fin de año, envió el informe y para enero queda la devolución

Lic. Carla Muñoz

---

## Anexos

- 1- [Sistematización de la implementación del Proyecto ECHO en el Instituto Nacional de Salud. Ministerio de Salud \(Agosto 2021\)](#)
- 2- [Libro de materiales \(Octubre 2021\)](#)
- 3- [Project ECHO Resource Library - PERL](#)