

3202- HNNBB-PARTICIPACION CIUDADANA Y SUS FORMAS DE ACCEDER-ENERO 2016

FORMAS DE ACCEDER A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION HNNBB

Acceso físico y Telefónico: El Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, para la atención de pacientes y otros, dos edificios, uno se encuentra ubicado en final 27 calle poniente, entre 25 Avenida Norte y Boulevard Los Héroes, San Salvador; y el otro conocido como Hospital Anexo, ubicado sobre el Boulevard Los Héroes a 50 metros del edificio torre. Sus contactos telefónicos en conmutador son: 2225-4114 y 2133-3100

Oficina por el Derecho a la Salud

Existe dentro de esta oficina el Portal del Usuario-Quejas y Reclamaciones, uno ubicado a la entrada principal de la consulta externa de especialidades dentro del Hospital en el nuevo edificio de Consulta Externa en el área del Anexo y el otro Portal del Usuario a la entrada principal del edificio torre, donde el usuario puede externar en papel impreso o verbal, y a discreción del usuario el anonimato, su comentario o solicitud de ayuda de un evento particular. Bajo normativa se procesa la información y se le da seguimiento a fin de dar respuesta a los usuarios. Se mantiene un control escrito sobre las quejas y reclamaciones con el seguimiento y respuesta debida, y se comunica a los solicitantes respectivos. Asimismo se ubica a los pacientes en los servicios que el Hospital brinda. El Hospital mantiene señalización y nomenclatura interna a fin de orientar a los usuarios en los destinos de la atención.

Encuestas de satisfacción (atención al usuario)

El Hospital Bloom, realiza encuestas de satisfacción a los pacientes y sus familiares, en diferentes áreas de los servicios de atención médica y quirúrgica, con el propósito de capturar el sentir y pensar del ciudadano, a través del abordaje personal, que brinde la oportunidad al Hospital de mantener y/o mejorar la calidad de atención que se brinda. Estas encuestas se realizan al azar con los usuarios que al momento reciben la atención, a fin de enfatizar la objetividad de los resultados.

Medios de Comunicación: Radio, Prensa, Televisión y página web

1) El Hospital cuenta con un espacio periódico a través de la Radio Santa Biblia, donde se abordan temas médicos de interés comunitario, con el propósito de que la población conozca formas de prevención y líneas de acceso a centros de salud, proveyendo asistencia telefónica al momento del espacio radial, como acercamiento a la población en la solución de sus necesidades de salud. 2) La prensa escrita se vuelve un medio a través del cual el Hospital, educa y aclara a la población sobre temas de interés nacional en materia de salud; eventualmente se presenta esta modalidad. 3) Se desarrollan conferencias de prensa de las autoridades del Hospital, con el propósito de rendir cuentas y orientar a la ciudadanía del quehacer hospitalario. Los medios de comunicación se vuelven transmisores de las noticias hospitalarias a la población en general a través de radio, prensa, televisión y redes sociales, según cada medio establece su forma de comunicar a la población. 4) El Hospital Bloom cuenta con página web **www.hospitalbloom.gob.sv**, donde el ciudadano puede acceder las noticias, conocer los procesos de atención, horarios, oferta de servicios, temas de interés, políticas, enlaces, etc que el Hospital Bloom ofrece como plataforma de atención médico-hospitalaria. 5) Redes sociales del Hospital Bloom: búsqenos en **twitter como @hospitalbloom**, en **Facebook como Hospital Nacional de Niños "Benjamín Bloom"**, y en **youtube como Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom**. La población puede hacer uso de las redes sociales para comunicarse con el Hospital Bloom, a fin de externar sus opiniones y/o necesidades sobre tópicos de interés de salud infantil o alguna otra inquietud, la cual será respondida por el equipo de Relaciones Públicas del Hospital, a la brevedad posible.

Grupos focales en especialidades médicas

En especialidades médicas, como Oncología, Nefrología, Hematología, realizan grupos focales con pacientes y familiares que están en tratamiento, a fin de comentar y documentar las observaciones de los procesos desarrollados con dichos pacientitos, para identificar las áreas de mejora y proveer de mejores prácticas, corregir y adicionar mejoras en la atención. Asimismo esto provee a los familiares un acercamiento con sus hijos que los vuelve concientes de la ayuda que éstos necesitan y que como Padres son el apoyo incondicional.

Programa de Padres y Madres Participantes

El área de Pediatría Social juega un papel importante en coordinación con Trabajo Social, en la participación ciudadana dentro del Hospital. El programa de Padres y Madres participantes consiste en proveer a la población hospitalaria, a través de charlas interactivas, de conocimientos en el manejo de pacientes con seguimiento domiciliario, de conocimientos sobre el paciente a nivel de tratamiento intrahospitalario, de conocimientos sobre el trato y maltrato infantil, que les permita a los padres y madres disminuir la preocupación, conociendo sobre técnicas de abordaje que deberán aplicar a sus hijos, para el mejor desenvolvimiento en su recuperación, tomando cuenta la sensibilidad en el trato a un infante. Uno de los objetivos primordiales del programa es pretender, en la estancia hospitalaria, no romper el vínculo afectivo entre el infante y la familia, lo cual está demostrado que influye en una recuperación más pronta. El cuidado intrahospitalario permite a los padres concientizarse en la prevención de violencia intrafamiliar, que en su mayoría influye en el niño de forma directa; en el Hospital cuidan a sus hijos personalmente, alimentándolos, aseándolos, protegiéndolos, etc.

Portal de Transparencia

A través del portal de transparencia www.salud.gob.sv; Transparencia, el ciudadano podrá conocer el quehacer institucional del Hospital Nacional de Niños Benjamin Bloom, en los procesos de adquisiciones, horarios, directorio, recursos, logros de la gestión, portafolio de servicios, avisos, noticias de interés, etc.