

## 3202- HNNBB-PARTICIPACION CIUDADANA Y SUS FORMAS DE ACCEDER-NOVIEMBRE 2017

### 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, tiene dos edificios, uno se encuentra ubicado en final 27 calle poniente, entre 25 Avenida Norte y Boulevard Los Héroes, San Salvador, llamado edificio Torre y Torre Quemados; 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 del Hospital, una oficina por el Derecho a la Salud, en ella además de atender toda necesidad de los usuarios, esta el Portal del Usuario-Quejas y Reclamaciones, con dos estaciones, una ubicada a la entrada principal del nuevo edificio de Consulta Externa en el área del Anexo y, la otra 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.

#### **INFOCA. Informacion y Orientacion a la Ciudadania.**

Este es un programa de atención a usuarios del Hospital, generado a través del Minsiterio de Salud. Existen en el Hospital Bloom, dos centros de atención de Información y orientación, ubicados, según normativa, uno en el Modulo de Atencion al paciente, a la entrada del edificio de hospitalización; y otro, en el Modulo de Emergencia, a la entrada de dicha zona. Se brinda orientación sobre trámites y procedimientos generales de la prestación de servicios del Hospital.

#### **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:Prensa, Televisión y página web**

1) 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. 2) Se desarrollan conferencias de prensa de las autoridades del Hospital, en forma eventual, 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. 3) 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. 4) Redes sociales del Hospital Bloom: búsqúenos 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 Departamento de Trabajo Social juega un papel importante 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 en 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](http://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, informes, reportes, etc.