

## PARTICIPACION CIUDADANA Y SUS FORMAS DE ACCESAR-HNNBB MARZO 2015

### FORMAS DE ACCESAR A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION HNNBB

#### **Portal del Usuario-Quejas y Reclamaciones**

Existe el Portal del Usuario, 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 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 área encargada, realiza encuestas de satisfacción 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. Esto vuelve a la sociedad contralores del quehacer hospitalario.

#### **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 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. 4) El Hospital Bloom cuenta con página web [www.hospitalbloom.gob.sv](http://www.hospitalbloom.gob.sv), donde el ciudadano puede acceder las noticias, conocer los procesos de atención, horarios, oferta de servicios, etc que el Hospital Bloom ofrece como plataforma de atención médico-hospitalaria.

#### **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](http://www.salud.gob.sv); Transparencia, el ciudadano podrá conocer el quehacer institucional del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, en los procesos de adquisiciones, oferta de servicios, horarios, directorio, recursos, logros de la gestión, portafolio de servicios, noticias de interés, etc.