

3202- HNNBB-PARTICIPACION CIUDADANA Y SUS FORMAS DE ACCEDER INFORME ENERO-JUNIO 2018

FORMAS DE ACCEDER A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION HNNBB	Informe Resultados ENERO-JUNIO
<p>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 Héroe, San Salvador, llamado edificio Torre y Torre Quemados; y el otro conocido como Hospital Anexo, ubicado sobre el Boulevard Los Héroe a 50 metros del edificio torre. Sus contactos telefónicos en conmutador son: 2225-4114 y 2133-3100</p>	<p>No datos al momento</p>
<p>Oficina por el Derecho a la Salud Existe dentro del Hospital, una oficina exclusiva llamada Oficina por el Derecho a la Salud, ubicada a la entrada principal del edificio torre para apoyo a los usuarios de los servicios de hospitalización, donde el usuario puede externar en papel impreso o verbal, y a su discreción el anonimato de su comentario (quejas/avisos de los mecanismos participativos) o solicitud de ayuda de un evento particular. Esta Oficina se apoya de todas las dependencias del Departamento de Trabajo Social distribuidas en el edificio Torre de hospitalización y la consulta externa de especialidades médicas. Los requerimientos recibidos se procesan identificando las principales causas de la manifestación del usuario externo y se procede a remitir a las jefaturas que les compete a fin de que sean estos los que den solución al mismo y comuniquen a la ODS tal resolución, a fin de que el usuario pueda conocer de dicho resultado y ser registrada la atención.</p>	<p>Quejas y Avisos del semestre 2018: total=21 (5 avisos y 16 quejas), con o sin identificación del denunciante; resueltas 4, en proceso 10, y 1 no resuelta. Solicitudes=13 (de las cuales 12 están resueltas y 1 parcialmente resuelta: (adelanto de cita, gestión de exámenes, cambio de médico etc) Fuente: Depto. de Trabajo Social HNNBB</p>
<p>INFOCA. Información y Orientación a la Ciudadanía. Este es un programa de atención a usuarios del Hospital, generado a través del Ministerio de Salud. Existen en el Hospital Bloom, tres centros de atención de Información y orientación, ubicados, uno en el Módulo de Atención al paciente a la entrada del edificio Torre de hospitalización, otro, en el Módulo de Emergencia, a la entrada de dicha zona, y un tercerro a la entrada del edificio Anexo, donde se encuentra la consulta externa. Se brinda orientación sobre trámites y procedimientos generales de la prestación de servicios del Hospital.</p>	<p>44,247 atenciones en INFOCA en edificio anexo y torre. Datos módulos de emergencia no disponible. Fuente Unidad Organizativa de la Calidad HNNBB</p>
<p>Encuestas de satisfacción (atención al usuario) El Hospital Bloom, realiza encuestas de satisfacción al usuario externo, en diferentes áreas de los servicios de atención médica, quirúrgica y de apoyo, 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.</p>	<p>Programada para segundo semestre. Fuente: Unidad de Calidad HNNBB</p>

<p>Medios de Comunicación: Prensa, Televisión y medios digitales.</p> <p>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 medios digitales, 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) Medios digitales del Hospital Bloom: búsqenos en twitter@hospitalbloom.</p>	<p>121 actualizaciones en medio digitales, 15 atenciones en conferencia de prensa.</p> <p>Fuente: Unidad de Relaciones Publicas y Prensa HNNBB</p>
<p>Programa de Padres y Madres Participantes</p> <p>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, el conocimientos en el manejo de pacientes domiciliar, 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 prentender, en la estancia hospitalaria, no romper el vinculo afectivo entre el infante y la familia, lo cual esta demostrado que influye en una recuperacion mas 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, alimentandolos, aseandolos, protegiendolos, etc.</p>	<p>545 Charlas impartidas con un total de: 9,990 participantes.</p> <p>7,718 tarjetas de visitas entregadas.</p> <p>Fuente: Depto. de Trabajo Social HNNBB</p>
<p>Portal de Transparencia</p> <p>A través del portal de transparencia en la página virtual del Ministerio de Salud, www.salud.gob.sv; 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.</p>	<p>2 actualizaciones del Hospital Bloom en el Portal de Transparencia del MINSAL.</p> <p>Fuente: Unidad Juridica HNNBB</p>