

3202- HNNBB-PARTICIPACION CIUDADANA Y SUS FORMAS DE ACCEDER INFORME DE ENERO A MARZO 2023

FORMAS DE ACCEDER A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION HNNBB	Informe Resultados Enero a marzo 2023
<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 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</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. 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 sea conocer de dicho resultado y pueda ser registrada la atención.</p>	<p>QUEJAS Y AVISOS: Primer Trimestre 2023: Total = 10 Quejas con o sin identificación de denunciante; 6 Resueltas, No resuelta 4. SOLICITUDES: 17 Resueltas 11; Sin Resolver 6. Fuente: 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 Minsiterio de Salud. Existen en el Hospital Bloom, tres centros de atención de Información y orientación, ubicados, uno en el Modulo de Atencion al paciente a la entrada del edificio Torre de hospitalización, otro, en el Modulo de Emergencia, a la entrada de dicha zona, y un tercerro a la entrada del edificio Anexo, donde se encuentra la consulta xterna. Se brinda orientación sobre trámites y procedimientos generales de la prestación de servicios del Hospital.</p>	<p>Acompañamiento a padres Rayos x, direccion, laboratorio, emergencia, admision de pacientes, archivo, albergue de padres, entre otros 1,033 Fuente: Trabajo Social 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>Pendiente actualizacion de procedimiento MINSAL, encuestas realizadas por en total 90 FUENTE: Division de Enfermería</p>
<p>Medios de Comunicación: Prensa, Televisión y medios digitales. 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: búsquenos en twitter@hospitalbloom.</p>	
<p>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, 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 pretender, 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>Se impartieron 367 charlas, se entregaron 3,967 Tarjetas del Programa de Padres Participantes y participaron 6,738 cuidadores (entre padres, madres y cuidadores autorizados por los padres). Fuente: Trabajo Social HNNBB</p>
<p>Portal de Transparencia 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>Actualizacion N° 43 del Hospital Benjamin Bloom en el portal de Transparencia FUENTE: Unidad Juridica</p>

FilePlan: 3202-HNNBB PARTICIPACION CIUDADANA Y FORMAS DE ACCEDER DICIEMBRE 2023

actualizado 2604023

INFORMA: Lcda. Sandra Carolina Vasquez de Quintanilla
Jefe Unidad Organizativa de la Calidad