



FORMAS DE ACCEDER A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION HNNBB	Informe Resultados Enero a DICIEMBRE 2024
<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: 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: Total = 44 Quejas con o sin identificación de denunciante; 43 Resueltas, No resuelta 1. SOLICITUDES: 48 Resueltas 46; Sin Resolver 2 Felicitaciones 1 Fuente: Trabajo Social HNNBB y SAC 2024</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 Modulo de Atención 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 externa. Se brinda orientación sobre trámites y procedimientos generales de la prestación de servicios del Hospital.</p>	<p>Acompañamiento a padres Rayos x, dirección, laboratorio, emergencia, admisión de pacientes, archivo, albergue de padres, entre otros 1,680 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>Encuestas realizadas por División de enfermería total 522 FUENTE: División de Enfermería</p>
<p>Medios de Comunicación: Prensa, Televisión y medios digitales. 1) El HNNBB cuenta con redes sociales, Facebook: HNNBBHospital Benjamin Bloom y Tik Tok: @hospitalbloom, para que la población pueda ver el quehacer y a la vez, poder comunicarse mediante sus comentarios. 2) El Dpto. de Relaciones Públicas, proporciona apoyo al personal de comunicaciones del Minsal sobre diferentes temas, adquisiciones de equipos, mejoras y/o remodelaciones, jornadas de cirugías, talleres, inauguraciones y en temas de atención a la niñez. 3) También se proporciona atención especial a representantes de iglesias, universidades, empresas privadas, entre otras para reparto de ayuda a pacientes y/o familiares.</p>	<p>Atenciones a personal de comunicaciones minsal: 291 Eventos 351 Atenciones a visitas de iglesias, colegios y otros 293 atención a empresas y emprendedores 246 Atención de casos 108 fotografías y videos 347 Atenciones Varias 396 FUENTE: Dpto. de Relaciones Públicas HNNBB</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 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, aseandolos, protegiéndolos, etc.</p>	<p>Se impartieron 1,542 charlas, se entregaron 16,534 Tarjetas del Programa de Padres Participantes y participaron 27,521 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 Benjamín Bloom, en los procesos de adquisiciones, horarios, directorio, recursos, logros de la gestión, portafolio de servicios, informes, reportes, etc.</p>	<p>Actualización N° 50 del Hospital Benjamín Bloom en el portal de Transparencia FUENTE: Unidad Jurídica</p>

FilePlan: 3202-HNNBB PARTICIPACION CIUDADANA Y FORMAS DE ACCEDER

actualizado 30012025