

ACCESIBILIDAD. UN PROPÓSITO QUE CONSTRUYE COMUNIDAD EN LAS RELACIONES
INSTITUCIONALES

Selvatici, Laura – Magnisi, Carolina y Cabral, Paola

**ACCESIBILIDAD. UN PROPÓSITO QUE CONSTRUYE COMUNIDAD EN LAS
RELACIONES INSTITUCIONALES**

Selvatici, Laura

Hospital de Pediatría "Prof. Dr. Juan P. Garrahan"

lselvatici@garrahan.gov.ar

Magnisi, Carolina

Hospital de Pediatría "Prof. Dr. Juan P. Garrahan"

cmagnisi@garrahan.gov.ar

Cabral, Paola

Hospital de Pediatría "Prof. Dr. Juan P. Garrahan"

pcabral@garrahan.gov.ar

Material original e inédito autorizado para su primera publicación en la Revista Académica

Hologramática

Fecha de recepción: 1 de noviembre de 2025

Fecha de aceptación: 30 de noviembre de 2025

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo principal analizar las estrategias y acciones implementadas por el Hospital Garrahan para aumentar la accesibilidad de sus pacientes y familias al sistema de salud y a la organización, utilizando un marco conceptual amplio que considera la accesibilidad

ACCESIBILIDAD. UN PROPÓSITO QUE CONSTRUYE COMUNIDAD EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Selvatici, Laura – Magnisi, Carolina y Cabral, Paola

como una transformación sistémica y una construcción social. El artículo presenta un estudio de caso descriptivo que sistematiza y categoriza la experiencia de gestión de la accesibilidad desarrollada por el área de Relaciones Institucionales (RI) del hospital. La metodología se basa en la descripción de las iniciativas llevadas a cabo y su clasificación según las barreras (geográficas, administrativas, sensoriales, culturales, comunicacionales etc.) que buscan superar, con un enfoque de "triple mirada" centrado en el paciente, la cultura organizacional y la articulación interinstitucional. Resultados: Se describieron diversas acciones que promueven un enfoque multidimensional de la accesibilidad y superan diversas barreras. Los principales resultados incluyen: 1) Reducción de barreras físicas (ej. arreglo de veredas y semáforos) y sensoriales (ej. mapa háptico, aro magnético); 2) Superación de barreras administrativas mediante el establecimiento de oficinas de organismos nacionales (ANSES, ANDIS, RENAPER) dentro del hospital; y 3) Trabajo sobre barreras actitudinales y culturales a través de cursos de Lengua de Señas Argentina (LSA) y la creación del Comité de Interculturalidad en Salud. La conclusión principal es que la accesibilidad en el Garrahan no es un conjunto de mejoras aisladas, sino el resultado de una estrategia institucional. Esta se basa fundamentalmente en la articulación interinstitucional como modelo de gestión de recursos y en una cultura organizacional que humaniza la atención. El modelo demuestra que la accesibilidad es un eje transversal que impacta positivamente en la calidad de vida de toda la comunidad hospitalaria, ofreciendo un aprendizaje valioso para otras instituciones con desafíos similares.

PALABRAS CLAVE: Accesibilidad - Relaciones Institucionales - Organismos públicos - Salud

ABSTRACT

This study aims to analyze the strategies and actions implemented by the Garrahan Hospital to increase accessibility for its patients and families to the health system and the organization, utilizing a broad conceptual framework that views accessibility as systemic transformation and a social construct. The article presents a descriptive case study that systematizes and categorizes the accessibility management experience developed by the hospital's Institutional Relations (IR) department. The methodology is based on describing the initiatives and classifying them

ACCESIBILIDAD. UN PROPÓSITO QUE CONSTRUYE COMUNIDAD EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Selvatici, Laura – Magnisi, Carolina y Cabral, Paola

according to the barriers (geographical, administrative, sensory, cultural, communication, etc.) they address, utilizing a "triple-perspective" approach focused on the patient, organizational culture, and interinstitutional articulation. Diverse actions promoting a multidimensional accessibility approach and overcoming diverse barriers were described. Key results include: 1) Reduction of physical (e.g., sidewalks and traffic lights) and sensory barriers (e.g., haptic map, magnetic loop system); 2) Overcoming administrative barriers through the establishment of national agencies' offices (ANSES, ANDIS, RENAPER) within the hospital; and 3) Addressing attitudinal and cultural barriers via Argentinian Sign Language (LSA) courses and the creation of the Intercultural Health Committee. The main conclusion is that accessibility at Garrahan is not a series of isolated improvements, but the result of an institutional strategy. This is fundamentally based on interinstitutional articulation as a model for resource management and an organizational culture that humanizes care. The model demonstrates that accessibility is a transversal axis that positively impacts the quality of life of the entire hospital community, offering valuable lessons for other institutions facing similar challenges.

KEY WORDS: Accessibility - Institutional Relations - Public Organizations - Health

INTRODUCCIÓN¹

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) postula que la accesibilidad implica la posibilidad de que todas las personas “usen un objeto, accedan a un servicio, visiten un sitio o permanezcan cómodamente en un lugar”, con una satisfacción plena desde el punto de vista funcional y psicológico. Sostiene que “la inclusión no es una estrategia para ayudar a las personas a encajar dentro de sistemas y estructuras existentes”, sino que “conlleva transformar esos sistemas y estructuras para que sean mejores para todos” (Ahualli, Cacace, & Buzón, 2015). Estas definiciones son solidarias con los valores postulados por la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad que afirma que “la discapacidad es una

¹ Agradecimientos a Walter Cacciavillano y Virginia Fano, por habernos constituido como equipo y por el impulso brindado para compartir científicamente el trabajo realizado en el área.

ACCESIBILIDAD. UN PROPÓSITO QUE CONSTRUYE COMUNIDAD EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Selvatici, Laura – Magnisi, Carolina y Cabral, Paola

construcción social y no una cualidad inherente al individuo” y que esta puede modificarse a través de acciones tendientes a la superación de barreras del entorno (físicas, sociales y culturales).

En efecto, la bibliografía define a la accesibilidad al sistema de salud² como la forma en que los servicios de salud se acercan a la población y por ello considera las barreras que la dificultan: 1) geográficas —relacionadas con la distancia o los obstáculos físicos (naturales o contruidos)—, 2) económicas —asociadas a la falta de recursos para cubrir gastos de transporte o medicamentos, por ejemplo—, 3) administrativas —derivadas de la organización interna de los servicios, como la dificultad con horarios de atención o la obtención de turnos—, 4) culturales —centradas en la diversidad de creencias y valores existentes en el personal y la población. Estas últimas a veces son redefinidas como simbólicas, dado que el imaginario social y las representaciones pueden también constituirse en obstáculos (Comes, y otros, 2006).

Sin embargo, este problema no se construye únicamente a partir de la oferta de los servicios sino también incluye una dimensión relacional en su definición, que considera el encuentro entre estos y los sujetos. Esto implica analizar las condiciones y discursos de los equipos de salud y las representaciones y diversas formas de uso de las prestaciones de las personas asistidas, las tensiones y los procesos de negociación entre ellos, considerando a todos —planificadores, autoridades institucionales, profesionales y comunidad— como constructores de accesibilidad (Barcala & Stolkiner, 2000).

A su vez, la literatura plantea los abordajes a las organizaciones y la importancia de considerar a los entornos contruidos de manera integral, considerando la seguridad, comodidad, eficiencia y la humanización de los espacios. Para ello se contempla desde las actitudes del personal, la comunicación o la documentación (encarando tanto barreras sensoriales como de acceso a la información) y los espacios en los que se desarrolla la asistencia ya sean estos físicos o virtuales. En efecto, un enfoque de “accesibilidad 360°” incorpora a “la accesibilidad de forma transversal

² Se alude al sistema de salud, en su sentido restringido, como “todas las organizaciones, las instituciones y los recursos dedicados a producir actividades de salud. Se entiende por actividad o acción de salud todo acto, en el ámbito de la salud personal, de los servicios de salud pública o de iniciativas intersectoriales, cuyo principal objetivo sea mejorar la salud” (Bonazzola, 2010) (OMS, 2000).

ACCESIBILIDAD. UN PROPÓSITO QUE CONSTRUYE COMUNIDAD EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Selvatici, Laura – Magnisi, Carolina y Cabral, Paola

en la cultura y gobernanza de la organización; en los entornos, productos y soluciones de tecnología de la información y la comunicación (TIC) que se utilizan en la atención sanitaria; y en la información y comunicación que se transmite a todos los ciudadanos” (Alemán Selva, de Pinedo Estremera, Labrador Solis, & Moreno Latorre, 2024).

Complementa esta mirada el concepto de “diseño universal”, que supera la idea tradicional de la accesibilidad como beneficio exclusivo para las personas con discapacidad para reconocer “la diversidad de funcionamiento en las diferentes etapas de la vida y a lo largo y ancho de toda la población, por lo que fomenta que los arquitectos y otros diseñadores piensen y diseñen edificios y productos que puedan ser utilizados por personas con un amplio abanico de habilidades y destrezas, así como con distintas tallas y tamaños corporales” (UNICEF, 2019).

La amplitud de este concepto facilita el análisis de las estrategias y las acciones del Hospital Garrahan para aumentar la accesibilidad de sus pacientes y familias, información valiosa para organizaciones con problemáticas similares.

En efecto, desde su creación, el Hospital Garrahan tiene el propósito de brindar atención médica integral y de la mejor calidad disponible a la población infantil con un alcance nacional, entendiendo la diversidad de realidades sociales, económicas y culturales presentes en estas familias. Así, sus valores de ética, equidad, solidaridad, accesibilidad y calidad se constituyeron en la columna vertebral de la institución.

En consonancia con estos valores, desde Relaciones Institucionales (RI) se ha fortalecido la articulación con otros organismos gubernamentales y no gubernamentales, facilitando la conformación de equipos multidisciplinarios e interinstitucionales para pensar, diseñar y concretar proyectos de accesibilidad.

En este sentido, la realización de estos proyectos conlleva sostener una triple mirada:

- en las diferentes necesidades e intereses de niños, niñas, adolescentes y sus familias, como una guía que orienta el accionar del sector a partir de una concepción de la atención centrada en el paciente (Rodríguez, Dackiewicz, & Toer, 2014).

ACCESIBILIDAD. UN PROPÓSITO QUE CONSTRUYE COMUNIDAD EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Selvatici, Laura – Magnisi, Carolina y Cabral, Paola

- en el fortalecimiento de la cultura organizacional³ y del sentido de pertenencia, fomentando la articulación de los diferentes equipos para desarrollar las iniciativas y recuperando los efectos que estas generan en la comunidad hospitalaria,
- en las diversas lógicas de las organizaciones del campo de la salud y de otros sectores, que cooperan y comparten ideas, prácticas y recursos para incrementar la accesibilidad. Esta articulación brinda al hospital una mayor capacidad de respuesta a partir de un proceso de negociación, intercambio y enriquecimiento mutuo generado a partir del relacionamiento institucional que se integra a la gestión general de la organización.

Desde esta perspectiva, relacionamiento institucional entiende a la comunicación como una función clave de sus autoridades para influir en los resultados, mejorar su desempeño y solucionar problemas. Se enfoca en cómo la gestión estratégica de la organización genera una imagen y reputación positiva a través de todos sus comportamientos y comunicaciones, integrando la identidad y la cultura organizacional para influir en la percepción que sus públicos tiene de ella (Villafañe, 2002)

Además de la construcción de nexos con otros organismos y con la sociedad en general, el concepto de relacionamiento comprende la dimensión de los vínculos interpersonales en el contexto de las instituciones. Implica la capacidad de “llevarse bien llevarse bien con los demás, establecer lazos oficiales, permanentes o no, con objetivos bien definidos” (França, 2012)

A su vez, en el contexto organizacional, para que el individuo y la institución se mantengan vinculados es necesario que ambos se den cuenta de la existencia de un valor que fundamente la convicción de que vale la pena mantener la relación (Ferrari, 2016), posición que retroalimenta la cultura organizacional y se encarna en prácticas/acciones que fortalecen los valores con los que el hospital se identifica.

El presente artículo sistematiza y categoriza la experiencia de gestión de la accesibilidad desarrollada por Relaciones Institucionales del Hospital Garrahan.

³ Se entiende por cultura organizacional aquellos elementos distintivos que permiten que las personas interpreten la vida institucional. Comprende “un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización” (González Frígoli & Albarracín, 2007)

RESULTADOS DE LA EXPERIENCIA

Como se ha anticipado, la complejidad y lo multifacético del concepto de accesibilidad ha impulsado al área a desarrollar una diversidad de acciones relacionadas con facilitar la comunicación, mejorar el entorno geográfico del hospital y sus vías de ingreso, fomentar encuentros para compartir información y construir comunidad con quienes asisten a la institución, con las instituciones con las que se vincula y con la sociedad en general.

A continuación, se describen algunas iniciativas que se desarrollaron en este marco:

Reducción de las barreras arquitectónicas y edilicias

Se repararon veredas y rampas de ingreso, se mejoró la señalética externa y se gestionó la colocación de un semáforo para facilitar el ingreso y dar seguridad en la circulación peatonal.

Para ello se trabajó con la Secretaría de Transporte y Obras Públicas de CABA en conjunto con la Dirección Médica Adjunta, la Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento Hospitalario y la Coordinación de Comunicación e Información Pública.

Incorporación de un mapa háptico

Este mapa táctil, diseñado con diversas texturas y colores contrastantes, facilita la orientación de todas las personas, especialmente de aquellas con baja visión o ceguera y de quienes no saben leer. Las referencias en relieve, macrotipo y braille, junto con los dibujos representativos de los distintos sectores, permiten una comprensión clara del espacio y una mayor autonomía en el desplazamiento.

Esta acción, cuya idea surge tras un asesoramiento brindado por la Biblioteca Argentina para Ciegos, implicó la articulación con la Fundación Ninawa Daer, los sectores pertinentes del hospital (Dirección Asociada de Atención al Paciente, Coordinación de Comunicación e Información Pública, Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento Hospitalario) y la Fundación Garrahan.

Instalación del sistema de aro magnético en el auditorio del hospital

Este dispositivo permite a las personas hipoacúsicas que utilizan audífonos o poseen implantes cocleares reducir ruidos ambientales y mejorar la audición. De esta forma, promueve un entorno que les facilita la comunicación y la participación en distintas actividades hospitalarias. Se contó con la colaboración de un experto para su instalación, de la Fundación Garrahan y los sectores pertinentes del hospital (Dirección Asociada de Docencia e Investigación, Coordinación de Comunicación e Información Pública, Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento Hospitalario).

Implementación de cursos de Lengua de Señas Argentina (LSA)

Se implementó un programa de capacitación en LSA para el personal. Los cursos, divididos en niveles básico y avanzado, han permitido que los profesionales desarrollen habilidades comunicativas en Lengua de Señas, lo que facilita la interacción con pacientes sordos y sus familias. Se proyecta continuar con otras oportunidades de formación. Esta acción se llevó adelante en colaboración con FUNDASOR con el financiamiento de la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad - CABA (COPIDIS) y los sectores pertinentes del hospital (Gerencia de Recursos Humanos y la Dirección Asociada de Atención al Paciente)

Establecimiento de oficinas de atención de organismos nacionales

Se articuló el fortalecimiento de la vinculación con organismos como la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) y el Registro Nacional de las Personas (RENAPER). La presencia de estos organismos en el hospital resulta fundamental frente a la complejidad de los pacientes, que en muchos casos requieren internaciones prolongadas, y la presencia en muchos casos de un único cuidador, debido a las familias residen en lugares distantes del hospital, que permanecerá lejos de su hogar. Esta articulación permite facilitar y agilizar trámites vinculados a pensiones, certificados de discapacidad y documentación, optimizando el tiempo y los recursos de las familias y los pacientes y garantizando una atención centrada en las necesidades reales de los pacientes y sus familias.

De esta manera, con instalación de estas oficinas de atención, se acercaron los servicios del Estado al hospital promoviendo la accesibilidad a derechos y prestaciones para pacientes y familias.

Realización de eventos para facilitar el acceso a la información

Se organizan actividades destinadas a niños, niñas y adolescentes y la comunidad fomentando el contacto con el equipo de salud, difundiendo temas de interés para el cuidado, visibilizando la imagen e identidad del hospital. Ejemplos fueron el Festival “Cada vacuna cuenta” y los eventos vinculados al “Día del donante de sangre” y al “Día nacional de la donación de órganos” con el acompañamiento de instituciones como la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Fundación del Jardín Japonés, La Delio Valdez, la Mosca, la Fundación Pediátrica Argentina, el Ministerio de Cultura de la Nación, el Ministerio de Salud de la Nación.

En el evento Cada Vacuna Cuenta, realizado como parte de las actividades de la 21° Semana de Vacunación en las Américas (SVA) promovidas por la OPS, se realizaron diversas actividades destinadas a facilitar el acceso a la información sobre vacunación, promoviendo la toma de conciencia respecto de su importancia para la salud individual y colectiva. El festival combinó espectáculos musicales, circenses y artísticos con espacios de información y reflexión sobre la vacunación. La banda La Mosca reversionó Muchachos, música escuchada en el Mundial de fútbol 2022 “Muchachos” transmitiendo un mensaje de prevención y cuidado a través de la vacunación. Al evento fue invitada la comunidad educativa del barrio.

En conmemoración del Día Nacional de la Donación de Órganos, el Hospital llevó adelante una jornada destinada a concientizar sobre la importancia de la donación y el trasplante de órganos y tejidos. En dicha oportunidad se plantó un Cerezo Sakura, donado por la Fundación del Jardín Japonés, porque su floración representa la renovación, la vitalidad y el comienzo de una nueva vida, valores profundamente ligados al sentido de la donación de órganos y se realizó una suelta colectiva de globos biodegradables con mensajes y deseos de los participantes, gesto que simbolizó el compromiso con la vida, la esperanza y la solidaridad.

Creación del Comité de Interculturalidad en Salud

Se impulsó la creación de un grupo interdisciplinario que promueve la asistencia desde una perspectiva intercultural integrando los sistemas de valores, costumbres, creencias y prácticas de comunidades asistidas y equipos de salud, siendo base el diálogo, aprendizaje, intercambio y enriquecimiento mutuo.

Para su conformación y con el fin de conocer las experiencias de trabajo de otras instituciones, se contactó al Instituto Nacional de Asuntos Indígenas, al Programa de Salud para los pueblos indígenas del Ministerio de Salud de la Nación, a la Dirección de Salud Indígena de Misiones y al Programa Asistencial de Medicina Transcultural del Hospital Italiano.

El comité desarrolló e implementó la iniciativa de facilitadores interculturales, que retoma inquietudes solidarias informales del personal del hospital plasmándolas en un proyecto institucional. Los facilitadores interculturales tienen por objetivo favorecer la comunicación, asistencia y contención de niños, niñas, adolescentes y familias que reconocen otras pertenencias culturales y cumplen la función de intermediar entre ellos y los equipos de salud. Son personas que integran el hospital y que según sus características tienen como función también orientar o guiar dentro del hospital y brindar información sobre el funcionamiento del sistema de salud, gestiones y recursos disponibles.

Comunicación Visual del Entorno

Junto con la Coordinación de Comunicación se trabaja en la búsqueda de adecuar los espacios de circulación logrando convertir paredes blancas en entornos recreativos visuales y que acompañen la orientación dentro de la institución. A su vez, la ambientación del entorno no solo cumple una función orientadora o lúdico, sino también terapéutica: por ejemplo, al disminuir el estrés de las niñas, niños y adolescentes se reduce la sedación durante la realización de los estudios.

Este proyecto es un conjunto sinérgico de estrategias y acciones del campo de la comunicación social, el diseño gráfico, el diseño industrial, la arquitectura, las artes

visuales y la escenografía que tiene como propósito señalar, ambientar y rediseñar los espacios donde se brindan servicios, haciéndolos comprensibles, mensurables y abordables autónomamente, al mismo tiempo que los impregna con significados y sentidos relevantes. La estrategia comunicacional referida busca potenciar la contención y empatía brindadas por el equipo de salud de esta institución, dando la bienvenida desde el ingreso y acompañando en cada paso a quienes lo transitan con la esperanza de lograr una mejor calidad de vida para las niñas, niños y adolescentes.

Proyecto de reestructuración de Plazas Secas

Detrás de cada diagnóstico y tratamiento, se esconde una realidad que excede lo asistencial: la espera y la tensión inherente a cada consulta o intervención.

Esta rutina, cargada de incertidumbre y preocupación, genera un profundo costo emocional tanto en los pequeños pacientes como en sus cuidadores. El estrés, la ansiedad y el agotamiento se convierten en compañeros silenciosos de su estadía en el hospital.

En este contexto surge la necesidad de crear plazas secas en los jardines internos de las salas de espera para brindar un ámbito de juego y transformar la experiencia hospitalaria, ofreciendo un ambiente más humano, de apoyo y contención.

El hospital cuenta con la colaboración de instituciones que mediante donaciones acompañan estas acciones destinadas a la comunidad hospitalaria.

DISCUSIÓN

Las distintas acciones realizadas en el hospital pueden clasificarse según las diversas barreras que han colaborado a superar. En función de que el presente artículo relata la experiencia de una institución se considera más adecuado caracterizarlas por las categorías que provee la literatura vinculada con el acceso a organizaciones (Alemán Selva, de Pinedo Estremera, Labrador Solis, & Moreno Latorre, 2024):

- Las acciones vinculadas con el arreglo de veredas y la colocación de un semáforo refieren a superar los obstáculos físicos para el acceso al hospital.

ACCESIBILIDAD. UN PROPÓSITO QUE CONSTRUYE COMUNIDAD EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Selvatici, Laura – Magnisi, Carolina y Cabral, Paola

- La incorporación de un mapa háptico, la Instalación del sistema de aro magnético, la adecuación del espacio físico según un trabajo vinculado con la comunicación visual del entorno que oriente y recree, apuntan a disminuir las barreras sensoriales
- El desarrollo de cursos sobre lengua argentina de señas, la implementación de la iniciativa de facilitadores interculturales, la constitución de un comité de interculturalidad y salud propician el trabajo sobre las barreras actitudinales y las diferencias culturales presentes en los equipos de salud y la población que accede a la institución dado que a partir de ella se trabaja en la sensibilización para mejorar el trato y derribar prejuicios. También cuando la dificultad se considera desde lo idiomático, estas acciones dan cuenta de la presencia de una barrera comunicacional. En este mismo sentido el programa de comunicación visual del entorno también derriba este tipo de barrera, al brindar a los pacientes y sus familias la posibilidad de ubicarse sin necesidad de leer indicaciones, mediante colores y animales que referencian las diferentes áreas de la institución.
- La incorporación de espacios como las plazas blandas acompañan la idea de hacer un edificio más accesible, si se entiende a la accesibilidad como un concepto fundamental que ha evolucionado de ser una simple eliminación de barreras físicas a convertirse en un derecho y un principio de diseño inclusivo, condición que deben cumplir los entornos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, y de la manera más autónoma y natural posible.
- Los eventos destinados a la comunidad que colabora en la difusión de información para promover la salud son claros ejemplos de estrategias para trabajar las dificultades relacionadas con acceso a la información y también evidencian la necesidad de considerar las barreras desde una perspectiva relacional

Las iniciativas mencionadas refieren a acciones realizadas en el hospital donde el relacionamiento institucional tuvo que ver principalmente con la colaboración entre instituciones a partir del compartir conocimientos técnicos o recursos de infraestructura y donde por lo tanto la accesibilidad se jugaba en coordinadas organizacionales (Alemán Selva, de Pinedo Estremera, Labrador Solis, & Moreno Latorre, 2024).

ACCESIBILIDAD. UN PROPÓSITO QUE CONSTRUYE COMUNIDAD EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Selvatici, Laura – Magnisi, Carolina y Cabral, Paola

Sin embargo, en el establecimiento de oficinas de atención de organismos nacionales resulta de mayor utilidad las categorías que la literatura científica brinda para pensar la accesibilidad al sistema de salud (Barcala & Stolkiner, 2000) (Comes, y otros, 2006). En efecto, en este caso, donde justamente el recurso brindado fue la presencia física de la otra institución se enfrenta una barrera administrativa y aunque la RI no encara en su accionar las barreras económicas, la articulación con el ANSES y con el ANDIS facilita a las familias el acceso a recursos externos necesarios.

Para poder desarrollar estos proyectos la RI identifica necesidades, gestiona el aval institucional y articula con organizaciones para obtener recursos que sean dirigidos a su desarrollo.

Las diversas iniciativas relatadas dan cuenta de que estas no solo facilitan el acceso a las personas con discapacidades disminuidas o capacidades diferentes, sino que mejora la calidad de vida de todas las personas que transita por el hospital. Un trato atento a las necesidades e inquietudes de quienes acuden a la institución da cuenta de una posición hospitalaria frente a situaciones vitales difíciles que se evidencia en un “*Hola*” en vez de una mesa de informes y en frases como “*Muchas veces curamos, otras veces aliviamos, pero siempre acompañamos*”.

Las acciones descritas promueven un enfoque integral de la accesibilidad a la salud a través de la articulación interinstitucional centrada en las necesidades del paciente, superando barreras físicas, administrativas, sensoriales, actitudinales, comunicacionales, culturales, fortaleciendo la cultura organizacional y reflejando un impacto positivo en la comunidad. Son estrategias que han generado aprendizajes en el Hospital Garrahan en materia de accesibilidad, que se ofrecen a otras organizaciones con desafíos similares.

CONCLUSIONES

El Hospital Garrahan aborda la salud desde una perspectiva integral, en línea con la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que la concibe como "un estado de completo bienestar físico, mental y social". Bajo este enfoque, cada acción institucional está centrada en el paciente y su familia.

ACCESIBILIDAD. UN PROPÓSITO QUE CONSTRUYE COMUNIDAD EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Selvatici, Laura – Magnisi, Carolina y Cabral, Paola

En este marco, la función de RI se posiciona como un eje estratégico para impulsar la accesibilidad, uno de los objetivos clave del hospital. Dada su naturaleza transversal, el equipo de RI realiza un doble proceso de detección mediante el recorrido del entorno y el diálogo con la comunidad hospitalaria. En efecto, mediante el relevamiento constante de los más de 121.000 metros cuadrados de la institución, RI identifica las barreras físicas y las necesidades de mejora en infraestructura para asegurar la accesibilidad. Por otro lado, a través del relacionamiento continuo con todo el equipo de salud —que incluye a profesionales médicos, no médicos, técnicos, administrativos y equipos de apoyo y conducción—, RI pesquisa e internaliza las necesidades de accesibilidad detectadas en la práctica diaria.

Sin embargo, el rol de RI no se limita a la detección, sino que acompaña y facilita el desarrollo de las diferentes acciones y proyectos interdisciplinarios. Actúa como un catalizador que conecta las necesidades detectadas con los recursos internos, los equipos especializados y las organizaciones necesarias para llevar adelante cada acción, asegurando que el compromiso con la accesibilidad se traduzca en objetivos institucionales concretos y en mejoras efectivas para pacientes y familias.

En efecto, el análisis detallado de las experiencias relatadas demuestra que la accesibilidad es un problema multidimensional que no requiere un conjunto de mejoras aisladas, sino el resultado de una estrategia institucional.

A su vez, a partir de este artículo, se evidencia como la realización de estas iniciativas se vive como el modo natural de trabajar en el sector. No obstante, solo al enumerarlas y caracterizarlas a posteriori, se revela la potencia de esta línea estratégica que se ha ido construyendo y fortaleciendo con la participación de diversos actores, teniendo como brújula dicho valor.

La accesibilidad, tanto como punto nodal en las políticas de Salud Pública y como eje transversal de un hospital, apunta directamente a la calidad y humanización de la atención para toda la población -pacientes, familias, equipos de trabajo, organizaciones vinculadas a la institución y la comunidad. Relaciones Institucionales del Hospital Garrahan, como área de vinculación de un organismo público, entiende su misión en esas coordenadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACCESIBILIDAD. UN PROPÓSITO QUE CONSTRUYE COMUNIDAD EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Selvatici, Laura – Magnisi, Carolina y Cabral, Paola

- Ahualli, M., Cacace, A., & Buzón, M. (2015). *Espacios Amigables para los Niños. Cuadernos para la Acción*. Buenos Aires: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF Argentina.
- Alemán Selva, T., de Pinedo Estremera, E., Labrador Solis, D., & Moreno Latorre, T. (2024). *Manual La accesibilidad 360° en los entornos hospitalarios. La transformación de la experiencia del paciente con requerimientos de accesibilidad*”. Recuperado el 8 de octubre de 2025, en <https://www.ilunionconsultoria.com/sites/default/files/Manual-Accesibilidad-Hospitales.pdf>
- Barcala, A., & Stolkiner, A. (2000). “Reforma del Sector Salud y utilización de Servicios de salud en familias NBI: estudio de caso”. En Domínguez Mon, F. *La Salud en crisis - Un análisis desde la perspectiva de las Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Ed. Dunken.
- Bonazzola, P. (2010). *Ciudad de Buenos Aires: Sistema de salud y territorio*. Buenos Aires. Recuperado el 20 de octubre de 2025, de <https://es.scribd.com/document/186014832/bonazzola>
- Comes, Y., Solitario, R., Garbus, P., Mauro, M., Czerniecki, S., Vázquez, A., & Stolkiner, A. (2006). El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios. *Anuario de investigaciones*, volumen XIV, pp. 201-209.
- Ferrari, M. A. (2016). *Relacionamiento: la clave para el diálogo corporativo*. En Romero-Rodríguez, L. & Mancinas-Chávez, R. (Edits.), *Comunicación institucional y cambio social. Claves para la comprensión de los factores relacionales de la comunicación y el nuevo ecosistema comunicacional*, pp. 65-82. Egregius.
- França, F. (2012). *Públicos: como identificarlos em uma nova visão estratégica*. São Caetano do Sul: Yendis.
- González Frígoli, M., & Albarracín, S. (2007). *Cultura organizacional*. Documento de cátedra. Material complementario. La Plata, Argentina: Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad Nacional de La Plata. Recuperado el 2025 de octubre de 29 en <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/130418>
- OMS. (2000). *Informe sobre la Salud en el Mundo 2000 - Mejorar el desempeño de los Sistemas de Salud*. Washington.

ACCESIBILIDAD. UN PROPÓSITO QUE CONSTRUYE COMUNIDAD EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Selvatici, Laura – Magnisi, Carolina y Cabral, Paola

Rodríguez, J., Dackiewicz, N., & Toer, D. (2014). La gestión hospitalaria centrada en el paciente.

Archivos Argentinos de Pediatría, 112(1), pp. 55-58.

doi:<http://dx.doi.org/10.5546/aap.2014.55>

UNICEF. (2019). El acceso al entorno de aprendizaje I: entorno físico, información y comunicación. Conoce acerca del Diseño Universal para el Aprendizaje. Recuperado el

20 de octubre de 2025 de <https://www.unicef.org/lac/informes/el-acceso-al-entorno-de-aprendizaje-i-entorno-f%C3%ADsico-informaci%C3%B3n-y-comunicaci%C3%B3n>

Villafañe, J. (2002). *Imagen positiva: Gestión estratégica de la imagen de las empresas*. Ediciones Pirámide.