



Informe de Gestión

II trimestre Atención al Usuario

2021

NUESTRA INSTITUCIÓN



NOMBRE DE LA E.S.E	• EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA
NIT	• 891079999-5
CÓDIGO DE HABILITACIÓN	• 230010048201
NIVEL DE ATENCIÓN	• MEDIANA Y ALTA COMPLEJIDAD
CARÁCTER	• TERRITORIAL
DEPARTAMENTO	• CORDOBA
MUNICIPIO	• MONTERÍA
AGENTE INTERVENTOR	• RUBÉN DARÍO TREJOS CASTRILLÓN

La E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería, es una institución que presta servicios de salud de mediana y alta complejidad a la población del departamento de Córdoba y del área de influencia de sus departamento vecinos con un total de 53 servicios habilitados y ofertados a los diferentes aseguradores.

En la red pública del departamento la institución se encuentra clasificada en la escala IIIA, siendo el prestador principal de la subred del alto Sinú y el centro hospitalario de referencia para la alta complejidad en las diferentes subredes que constituyen el modelo de atención.



NUESTRAS REDES SOCIALES

A partir de la vigencia 2020, la entidad ha buscado posicionar una marca corporativa, utilizando diversos canales. La información compartida por los diferentes redes sociales y medios de comunicación, se enfocó en publicaciones realmente importantes que pueden jugar un papel fundamental en temas de interés a la comunidad, lo que se constituyó en acciones de marketing digital aportando de manera significativa al fortalecimiento de la imagen corporativa.



Hospital San Jerónimo

- Usuarios Activos: 3.773



@esesanjeronimo

- Seguidores: 1.189



@esesanjeronimo

- Seguidores: 2773



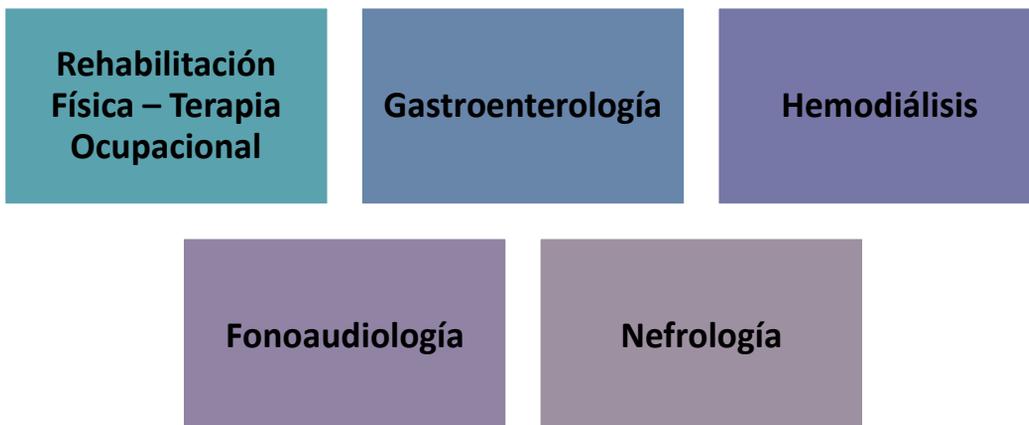
En el año 2021, se desarrolló el plan de comunicaciones, como herramienta gerencial que nos permitiría la implementación de las acciones periódicas de fortalecimiento de nuestros servicios habilitados y ofertados a los usuarios.

AMPLIACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La E.S.E ha centrado su estrategia de valor en mejorar la calidad y la eficiencia de la atención hospitalaria, con la implementación de procesos de renovación tecnológica y la actualización del modelo de atención en salud acorde a la capacidad instalada y al portafolio de servicios, que permita brindar oportunidad, accesibilidad, continuidad, pertinencia y seguridad a todos nuestros usuarios.

Pese a toda las limitantes causadas por la pandemia COVID-19, lo cual dificulto el recaudo por la prestación de servicios de salud, la institución logro a través de las gestiones realizadas con los entes departamentales y nacionales, optimizar los recursos financieros destinados para la atención de pacientes en el periodo de emergencia hospitalaria y ampliar su portafolio de servicios permitiendo una atención con oportunidad y continuidad en cada uno de sus servicios habilitados y ofertados.

Se logró la apertura de los siguientes servicios, así:



NUESTRA INSTITUCIÓN



SERVICIOS

- ⊙ Urgencia Pediátrica
- ⊙ Urgencia Ginecobstetricia
- ⊙ Urgencia Adulto



**Hospitalización
General Adultos**



**Hospitalización
Ginecobstetricia**



UCI Adultos



Pediatría
Camas Pediatría
Camas Lactantes
Cunas Neonatales

ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS

- ⊙ Cirugía General
- ⊙ Cirugía Ginecológica y Obstetricia
- ⊙ Cirugía Neurocirugía
- ⊙ Cirugía Oftalmológica
- ⊙ Cirugía Ortopédica
- ⊙ Cirugía Pediátrica
- ⊙ Cirugía Plástica
- ⊙ Cirugía Vasculat
- ⊙ Cirugía Otorrinolaringología
- ⊙ Cirugía Maxilofacial
- ⊙ Cirugía Artroscópica

Apoyo Diagnóstico



**Farmacia
Central**



**Farmacia
Satélite
Urgencias**



**Farmacia
Satélite Cirugía**



Rehabilitación física,
fonoaudiología y T.O



Esterilización



Hemodiálisis



**Cardio-
diagnóstico**



Rayos X



Ecografía



Tomografía



Laboratorio Clínico



Banco de Sangre



Laboratorio De Patología

CONTRATO NUEVA EPS



ADQUISICIÓN AMBULANCIA DE TRANSPORTE MEDICALIZADO

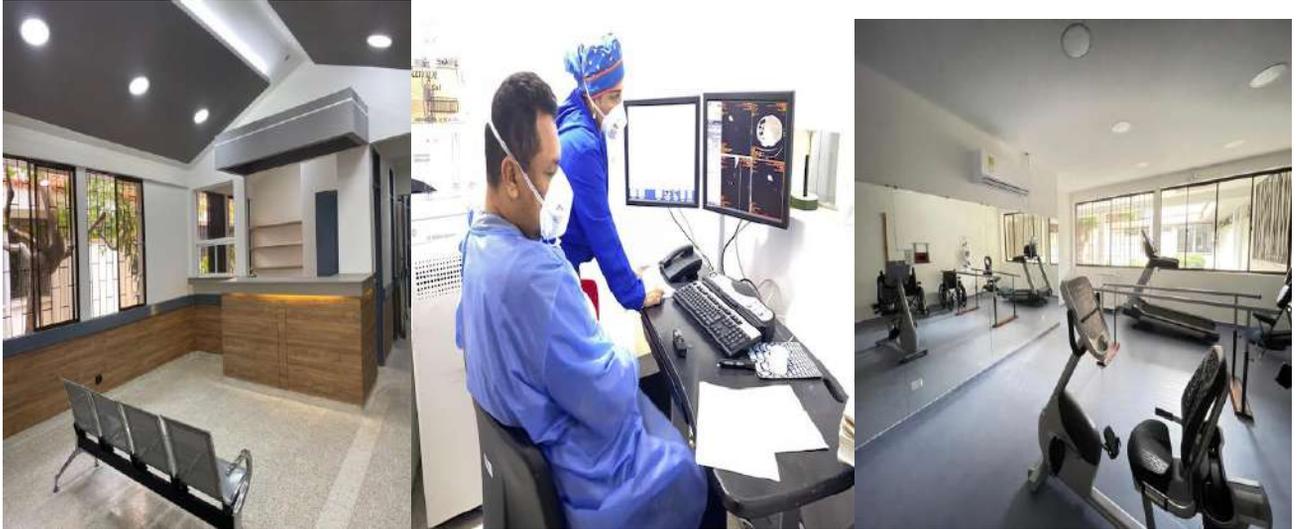
\$195,917,280



COMPRA DE VEHÍCULO DE EMERGENCIAS MEDICALIZADO
PARA ATENCIÓN Y TRANSPORTE DE PACIENTES



AMPLIACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS



Antes del proceso de intervención forzosa administrativa para administrar y previo a la pandemia por COVID 19, el hospital en su portafolio de servicios ofertaba un total de 48 servicios entre las áreas de hospitalización urgencias, quirúrgicas, consulta medica especializada, apoyo diagnostico y terapéutico y procesos complementarios.

Hoy gracias al apoyo brindado por el Ministerio de Salud, por la Gobernación de Córdoba y gestiones propias de la institución, se ha logrado establecer un portafolio de servicio que permite ampliarnos y consolidarnos poco a poco en el sector de la alta complejidad, definiendo un portafolio con 49 servicios debidamente habilitados y ofertados a toda la población de las diferentes EPS contratantes con la E.S.E

Se proyecta para la vigencia 2021 lograr la apertura de la central de hemodinamia, la clínica del dolor, el paquete interdisciplinario de trauma y deporte, entre otros nuevos servicios que van a permitir posicionar a la E.S.E en el mercado de la salud del departamento de Córdoba y de la región.

AMPLIACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Proyecto AID 514-A-12-00003 Rehabilitación funcional con enfoque biopsicosocial



La E.S.E realiza acuerdo de cooperación con la Organización Internacional Para Las Migraciones (OIM) dentro del marco del proyecto para “Establecer y fortalecer los servicios de rehabilitación funcional de las instituciones prestadoras de salud o empresas sociales del estado de naturaleza pública en 11 municipios”, financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), para habilitar servicio de Rehabilitación funcional con enfoque biopsicosocial. Este proyecto incluye estudio de mercado, identificación de necesidades de fortalecimiento, mejoras en infraestructura física y dotación de mobiliario, equipos y materiales terapéuticos. Actualmente se encuentra en fase finalización de las remodelaciones en infraestructura física a cargo del hospital y la dotación de mobiliario, equipos y materiales terapéuticos por parte de OIM / USAID.

Servicios que se prestarán en la E.S.E:

FISIOTERAPIA

Áreas de atención:

- Urgencias
- Hospitalización (niños, adultos)
- Unidad cuidados intensivos adultos

Condiciones prevalentes atendidas:

- Evento Cerebro - Vascular
- Trauma raquimedular
- Esclerosis múltiple
- Radiculopatías
- Politraumatismos

PSICOLOGÍA

Áreas de atención:

- Hospitalización (niños, adultos)
- Unidad cuidados intensivos
- Programa Canguro

Condiciones prevalentes atendidas:

- Atención al prematuro
- Intento de suicidio
- Violencia Sexual

AUMENTO DE CAPACIDAD INSTALADA

TIPO DE CAMA	NUMERO AUMENTADO DURANTE LA PANDEMIA
HOSPITALIZACIÓN	Para garantizar una atención de calidad, oportunidad y privacidad a los pacientes, se disminuyó el número de camas de servicio de hospitalización de 244 a 191.
CUIDADOS INTENSIVOS	13
CUIDADOS INTERMEDIOS	4

USUARIOS PROMEDIOS ATENDIDOS

SERVICIO	PROMEDIO USUARIOS ATENDIDOS ANTES DE INTERVENCIÓN	PROMEDIO USUARIOS ATENDIDOS AHORA
Consulta externa	2.229	1.895
Urgencias	1.123	1.103
Cirugía	1.032	1.013
Egresos hospitalarios	592	714

REMODELACIONES HOSPITALIZACION

ANTES



DESPUÉS



REMODELACIONES URGENCIAS

ANTES



DESPUÉS



REMODELACIONES CUIDADOS INTENSIVOS

ANTES

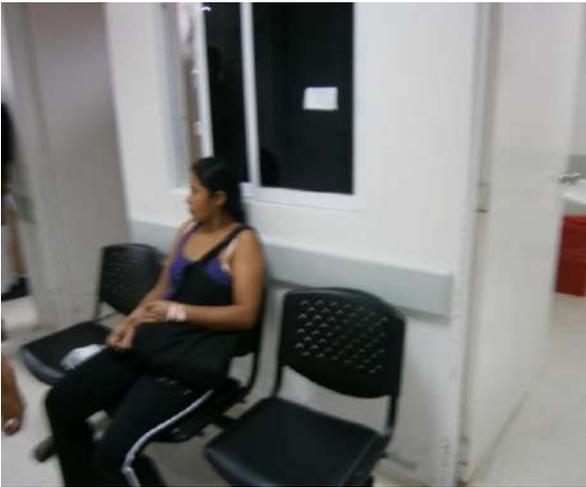


DESPUÉS



REMODELACIONES SALA DE PARTOS

ANTES

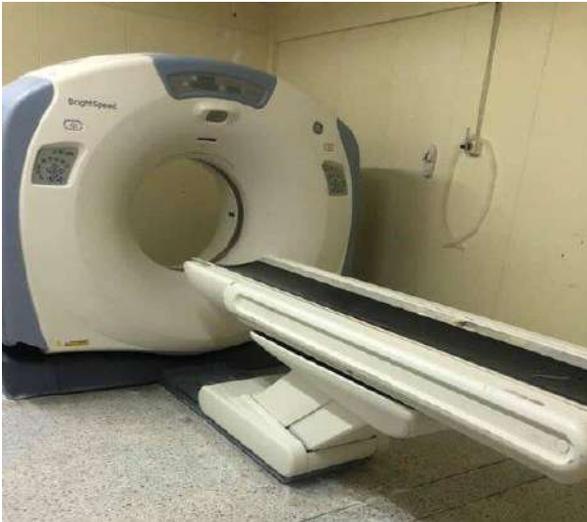


DESPUÉS



REMODELACION IMÁGENES DIAGNOSTICAS

ANTES



DESPUÉS



REMODELACION BANCO DE SANGRE

ANTES



DESPUÉS



REMODELACION SERVICIO FARMACEUTICO

ANTES



DESPUÉS



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, en la demás reglamentación referente externa, por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y en los procesos institucionales del Hospital San Jerónimo de Montería, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSD, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRSD.

como complemento al proceso de atención al usuario, el cual se enmarca en 3 procedimientos:

1. Atención y Orientación al Usuario
2. Gestión de PQRSD
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

El concepto de atención al usuario lleva inherente la autonomía de las personas en la toma de decisiones, para lo cual se hace necesario la individualización en la prestación de los servicios y la orientación al ciudadano en las actuaciones que se desarrollen desde cualquiera de los espacios de la organización. En este paradigma, es imprescindible contemplar la necesidad de participación y de implicación de los usuarios en los sistemas de salud, así como su corresponsabilidad en la sostenibilidad y eficiencia de estos.

Dentro del sector, la atención al usuario ha sido objeto de enormes avances en el campo de la información y la comunicación lo que ha propiciado que existan ciudadanos más informados que reclaman tomar decisiones con mayor nivel de participación, tanto en salud como en servicios sociales.

Al igual que en otras áreas de la economía y del consumo, en salud y en otros servicios, la orientación al cliente, al usuario o al ciudadano y su familia, es uno de los valores que ha de presidir las estrategias que se lleven a cabo desde cualquier organización. Esta visión centrada en el usuario busca la calidad en sus prestaciones y servicios, pero también lo hace corresponsable en la toma de decisiones que le afectan y en la sostenibilidad y eficiencia de los sistemas.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que, en nuestra entidad, la atención al usuario cuenta con una larga trayectoria que ha permitido una amplia reflexión teórica y un desarrollo organizativo consolidado; contando con el apoyo y acompañamiento de los miembros de la comunidad, logrando la integralidad de los procesos y donde se ha buscado involucrar la perspectiva del usuario, tratando de involucrar tres aspectos fundamentales en el proceso de atención: calidad, eficiencia y legitimidad.

Diariamente personal del área de SIAU, realiza rondas por los servicios, atendiendo las necesidades y preguntas de los usuarios de manera verbal y dándole respuestas de manera inmediata, en algunos casos se ha contado con el apoyo de psicología y trabajo social en temas relacionados con el manejo del dolor, abuso sexual, violencia familiar y divulgación de derechos y deberes.

De igual forma se cuenta con el apoyo del área de comunicaciones, quien realiza publicaciones permanentes referentes a los temas antes mencionados y se asiste a las capacitaciones realizadas por la Secretaría de Salud Municipal.

2. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Si bien es cierto, la entidad ha implementado estrategias de comunicación con el usuario, a fin de que ellos realicen manifestaciones de situaciones en las que sea vean involucrados o sienta que sus derechos como han sido vulnerados, no se evidencia cultura en nuestra región y se hace evidente en las rondas diarias realizadas donde se atienden solicitudes, pero el usuario o familiar no hace esta de manera formal.

En este análisis se observó que el tipo de población que atiende la ESE corresponde en su mayoría al régimen subsidiado de salud, con un porcentaje de participación, alrededor del 78% de empresas tales como: NUEVA EPS, COMPARTA, COOSALUD, CAJACOPI, SAVIA SALUD.

Otro aspecto fundamental está relacionado con la procedencia de los usuarios, de lo que se tiene que, en su mayoría provienen de zonas rurales del Montería o de otros Municipio de Córdoba o de Antioquia, tales como VALENCIA, TIERRALTA, MONTELIBANO, PUEBLO NUEVA, PLANETA RICA, SAN PEDRO DE URABÁ, SAN JUAN DE URABÁ, entre otros.

Todo lo anterior, hace que el usuario se centre en aspectos de tipo personal, tal como en donde quedarse o alimentarse, de tal forma que la atención de su familiar queda relegada y se hace poco seguimiento y obviamente se disminuya el interés por hacer un reporte de manera formal de manifestaciones por probables eventos que vulneren sus derechos; de ahí la importancia de continuar con un proceso de educación dinámico para la población atendida, es decir, que sea continuo, corto y entendible para el usuario y su familia.

Se cuenta con un cronograma de apertura de buzones de la vigencia 2021, el reporta un cumplimiento del 96% en el I semestre de la presente anualidad:

Tabla No. 1: Porcentaje de apertura de buzones enero – junio 2021

APERTURA DE BUZONES 2021	No. DE APERTURAS PROGRAMADAS	No. DE APERTURAS REALIZADAS	% DE APERTURA DE BUZONES 2021
ENERO	4	4	100%
FEBRERO	4	4	100%
MARZO	4	3	75%
ABRIL	5	5	100%
MAYO	4	4	100%
JUNIO	4	4	100%
JULIO			
AGOSTO			
SEPTIEMBRE			
OCTUBRE			
NOVIEMBRE			
DICIEMBRE			
TOTAL	25	24	96%

Fuente información: Formatos de apertura de buzones

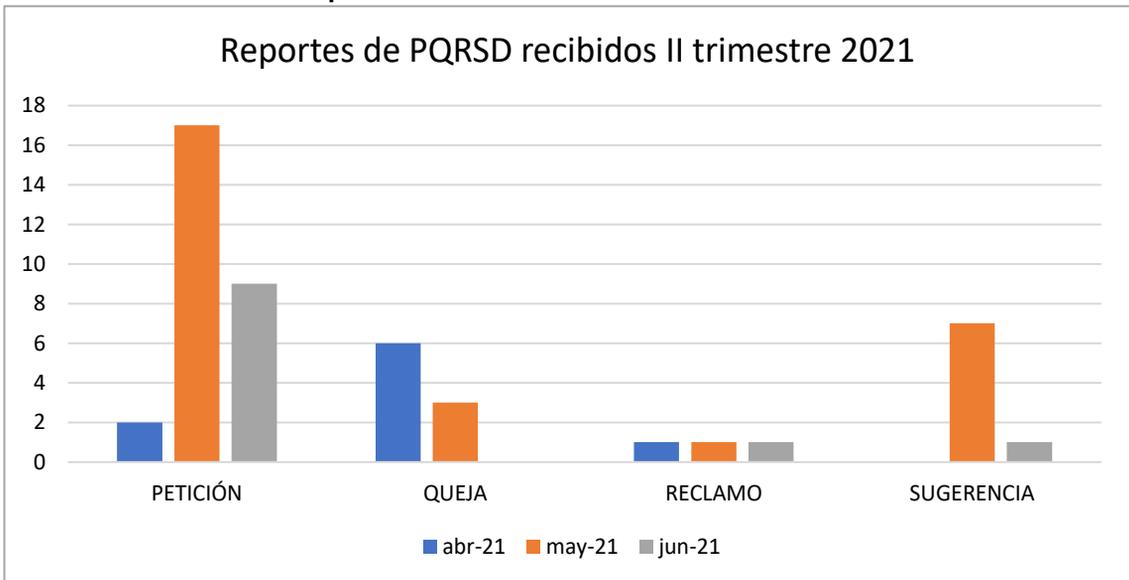
Durante el segundo trimestre de la vigencia, se recibieron 48 reportes, detallados de la siguiente manera:

Tabla No. 2: Reportes de PQRSD recibidos II trimestre 2021

TIPO DE REPORTE	abr-21	may-21	jun-21	TOTAL II TRIM 2021
PETICIÓN	2	17	9	28
QUEJA	6	3	0	9
RECLAMO	1	1	1	3
SUGERENCIA	0	7	1	8
Total general	9	28	11	48

Fuente información: Registro WEB PQRSD

Gráfico No. 1: Reportes de PQRSD recibidos II trimestre 2021



Fuente información: Registro WEB PQRSD

El incremento en el reporte de manifestaciones respecto al I trimestre de la presente anualidad incrementó 128%, es decir, se pasó de 21 reportes en el I trimestre 2021 a 48 en este segundo período. En su mayoría las peticiones están relacionadas con solicitud de Historias Clínicas.

El manejo que se les da a cada caso, inicia desde la recepción la cual puede ser a través de:

- BUZONES, ubicados en los diferentes servicios de la entidad.
- BUZÓN WEB
- RONDAS DIARIAS
- OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Seguidamente se crea una carpeta en virtual, donde se almacenará cada gestión realizada del caso. Se en caso de que el reporte sea en físico a este se le asigna un código de seguimiento RAD xxx xx-xx-xxxx, se escanea y se envía al área que involucra la manifestación para que esta de respuesta, la cual será compilada en ATENCIÓN AL USUARIO y se procederá a enviar de manera formal al usuario o cliente.

Si es documento llega a través de un medio virtual, se guarda en archivo .PDF y se procede a continuar con la ruta descrita en el párrafo anterior.

En algunos casos donde la situación se considere de alto riesgo, desde el momento de la recepción se inicia un abordaje con el usuario, especialmente los casos que son identificados en las rondas o en la aplicación de la encuesta de satisfacción.

En el período evaluado las 48 manifestaciones radicadas en la oficina de ATENCIÓN AL USUARIO, cuentan con sus respectivo soportes que avalan la gestión del caso.



ATENCIÓN AL USUARIO HSJM

CANAL	CONTACTO
Telefónico	Número fijo: (4) 7894698 Número celular: 3182065861 Línea Nacional: 018000180454
Virtual	www.esesanjeronimo.gov.co pqrf@esesanjeronimo.gov.co https://www.esesanjeronimo.gov.co/formulario-de-contacto/ Twitter: @esesanjeronimo Facebook: Hospital San Jerónimo Instagram: @esesanjeronimo
Físico	Carrera 14 N0. 22-200
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en la entrada de consulta externa de la ESE
Buzones	Dispuestos en las diferentes áreas de la ESE, con los respectivos formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones.

3. MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

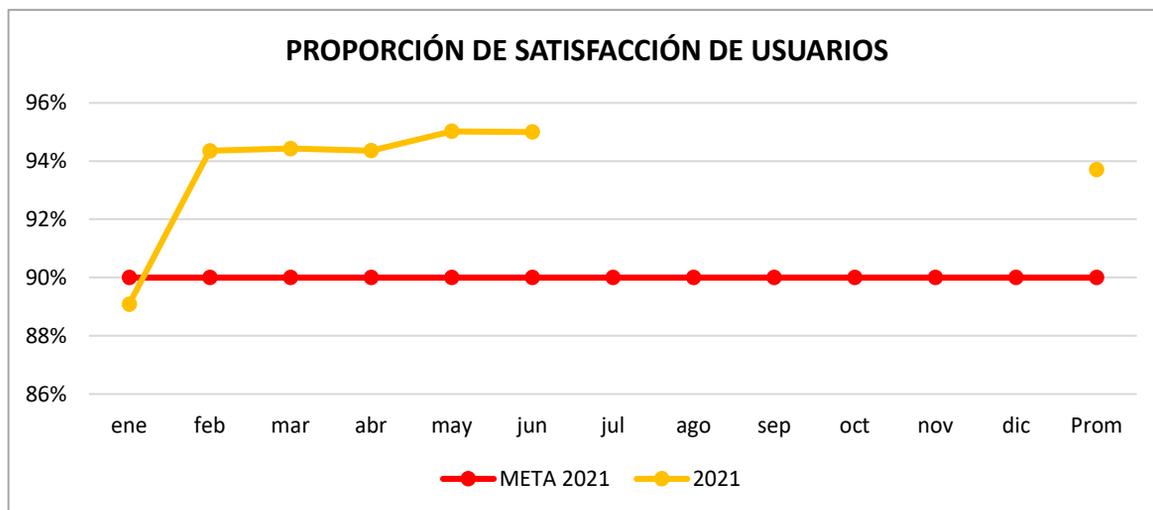
Los niveles de satisfacción del usuario en nuestra entidad se mide, a través, de la aplicación de encuestas. Durante la vigencia, se han aplicado 4.229 encuestas de manera presencial y telefónica, logrando un porcentaje de satisfacción del 94%

Tabla No. 3: Porcentaje de satisfacción del usuario 2021

AÑO/MES	META 2021	2021
ENERO	90%	89,09%
FEBRERO	90%	94,35%
MARZO	90%	94,43%
ABRIL	90%	94,35%
MAYO	90%	95,02%
JUNIO	90%	95,00%
JULIO	90%	
AGOSTO	90%	
SEPTIEMBRE	90%	
OCTUBRE	90%	
NOVIEMBRE	90%	
DICIEMBRE	90%	
TOTAL	90%	93,71%

Fuente información: Registro WEB de encuestas de satisfacción HSJM

Gráfico No. 3: Porcentaje de satisfacción del usuario 2021



Fuente información: Registro WEB de encuestas de satisfacción HSJM



CONCLUSIONES

En el Hospital San Jerónimo de Montería, las manifestaciones clasificadas en peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU y para efectos del presente informe, analizadas para el período abril – junio de 2021.

Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, el hospital lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando fuertemente en la búsqueda de estrategias que hagan cada momento de verdad una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la entidad, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, manteniendo siempre el horizonte: “trabajamos por ti, por tú salud”.

Desde el proceso SIAU, la E.S.E, promueve la participación ciudadana así como el cuidado del ejercicio de los derechos y deberes de los servicios de salud.

La oficina de atención al usuario responde a los usuarios a sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza la trazabilidad dentro de los plazos establecidos por Ley.

Como fortalezas del proceso SIAU, se tiene que está normalizado y establecido como proceso estratégico, que cuenta con un aplicativo WEB para consolidar la información y generar reportes a los que se realiza seguimiento mediante los indicadores; por otra parte el SIAU se constituye en uno de los insumos del modelo de mejoramiento Institucional, en sus diferentes niveles de operación y se visitan diariamente los servicios promoviendo el proceso como mecanismo de participación.

El apoyo de la oficina de prensa y el programa de SEGURIDAD DEL PACIENTE, han sido fundamentales en el proceso de transformación del área.



NEY PATRICIA OROZCO QUIÑONEZ
Información y SIAU



CARLOS GONZÁLEZ HERRERA
Planeación y gestión de la calidad