



Informe de Gestión

I 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.





CONOZCA TODOS NUESTROS SERVICIOS

Capacidad instalada

55 

Camillas de
urgencias

6 

Quirófanos

14 

Consultorios
de medicina
especializada

2 

Salas de
parto

197 

Camas
hospitalarias

1 

Ambulancias
para transporte
asistencial
medicalizado

1 













Ambulancias
para transporte
asistencial
básico





CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

Mejoramos cada día nuestros procesos pensando en la comodidad de nuestros usuarios, contamos con **14 consultorios para la atención.**

-  Cirugía general
-  Pediatría
-  Ginecología y obstetricia
-  Anestesiología
-  Medicina crítica
-  Otorrinolaringología
-  Oftalmología
-  Ortopedia y traumatología
-  Neurocirugía
-  Cirugía plástica
-  Cirugía vascular
-  Dermatología
-  Cardiología
-  Neuropediatría





URGENCIAS






Contamos con cómodas instalaciones y un equipo altamente capacitado las **24 horas**, para asegurar los mejores resultados.



Servicios

Urgencias pediátricas, ginecobstetricas y de adulto.

Capacidad instalada

-  Consultorios médicos
-  Camillas de observación adultos
-  Camillas de observación de urgencias pediátricas
-  Camas para trabajo de parto
-  Salas de partos





HOSPITALIZACIÓN



197

Camas adultos,
obstetricia
pediátricas
cuidado intensivo e
intermedio adultos y
cuidado intermedio
neonatal.



Especialidades clínicas

Medicina interna
Pediatria
Medicina crítica
Dermatología
Neurología
Cardiología
Neurología pediátrica



108

Adultos



16

Obstetricia



31

UCI adultos



6

UCIM adultos



28

Pediátricas



8

Cuidado básico
neonatal





CIRUGÍA

Brindamos atención integral a los pacientes las **24 horas**, con un manejo multidisciplinario por parte de los diferentes servicios del hospital.

4 

Salas de cirugía

2 

Salas de parto

Mediana y alta complejidad

-  Cirugía general
-  Cirugía ginecológica y obstétrica
-  Neurocirugía
-  Cirugía oftalmológica
-  Cirugía ortopédica
-  Cirugía pediátrica
-  Cirugía plástica
-  Cirugía vascular
-  Otorrinolaringología
-  Cirugía Maxilofacial



E.S.E Hospital

San Jerónimo
Trabajamos por ti, por tu salud



APOYO DIAGNÓSTICO

En la ESE San Jerónimo de Montería contamos con tecnología de punta, garantizando la prestación de los siguientes servicios:

-  Cardiodiagnóstico
-  Rayos X
-  Ecografía
-  Tomografía
-  Ultrasonido
-  Laboratorio clínico
-  Banco de sangre
-  Laboratorio de patología



APOYO TERAPÉUTICO

Servicios farmacéuticos

Contamos con **servicio las 24 horas** con una **farmacia central** y dos **satélite en los servicios de urgencias y cirugía**.

Terapia física y respiratoria

Esterilización





CONOZCA LOS NUEVOS SERVICIOS

Unidad de gastro
enterología

Cirugía
artroscópica

Nefrología y
diálisis renal



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

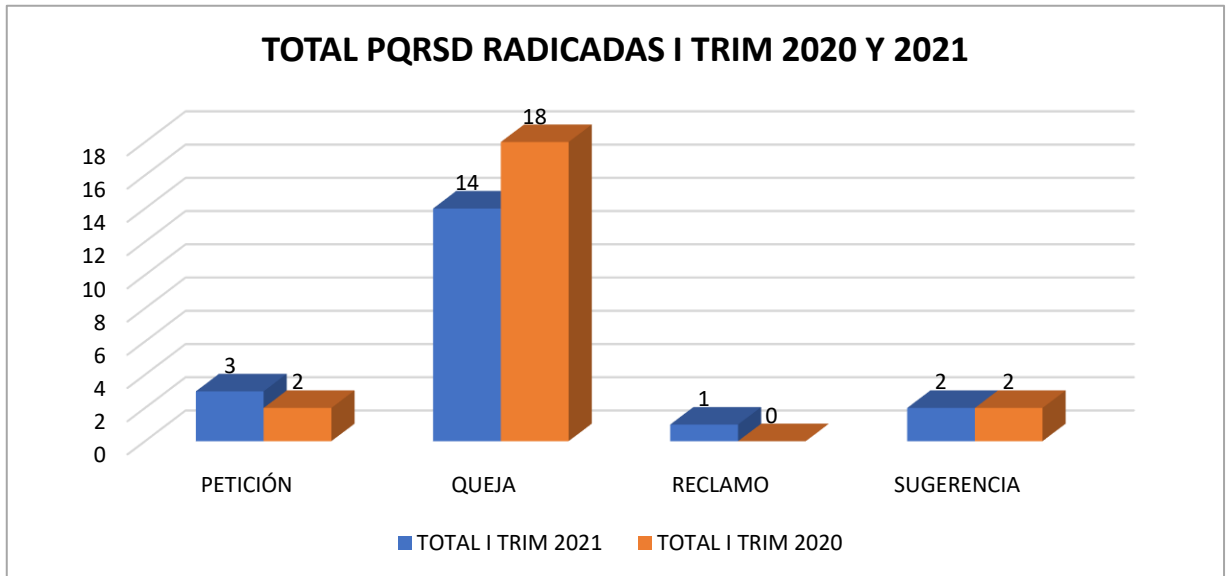
La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, en la demás reglamentación referente externa, por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, 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.

Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por la Coordinadora del área, encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a las respuestas suministradas por las demás áreas de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios respecto a los cuales, los ciudadanos y/o usuarios manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano.

Para la vigencia 2021, se elaboró un cronograma de actividades, donde se involucra especialmente las áreas asistenciales, trabajo social y psicología, teniendo en cuenta el plan operativo del área.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Grafico No. 01: TOTAL DE PQRSD RADICADAS I TRIM 2021 Y 2021



Fuente información: Reporte WEB PQRSD – Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad

Durante el I trimestre del 2021 se presentaron en total 20 manifestaciones, donde las solicitudes las quejas tienen el mayor volumen de radicaciones, con un aporte del 70% (n=14), las cuales en su mayoría están relacionadas con el Trato Humanizado, por lo que en el comité de SIAU del mes de enero de la vigencia se llevó el tema y quedó como actividad la realización de capacitaciones por parte de la oficina de Talento Humano, las cuales se han llevado a cabo en meses de febrero y marzo, teniendo en cuenta las normas de bioseguridad y el aforo, con ocasión de la pandemia por COVID-19, con el apoyo de la empresa de riesgos profesionales (ARL); demás de esto se publicaron en las redes sociales poster relacionados con el mismo tema.



Realizando un comparativo con el mismo período del año inmediatamente anterior, se observa una disminución muy leve, de 2 casos, pero significativa en el caso de las quejas, pasamos de 2018 reportes de este tipo en 2020 a 14 en la vigencia actual.

Dado que se identificó pocos reportes de manifestaciones, en apoyo con el área de comunicaciones se realizó la publicación de

CANALES DE PQRS

Formulario de contacto para tus PQRS los encuentras en WWW.EESANJERONIMO.GOV.CO

The graphic includes a computer monitor displaying a website with a prominent 'CITAS' button. To the left of the monitor are three icons: a question mark in a speech bubble, a pencil in a square, and a close button (X) in a speech bubble. A large blue arrow points from the text 'encuentras en' towards the monitor.

Como eje fundamental del proceso SIAU, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y forma de acceder al Sistema de salud actual.

Por lo anterior, seguimos promocionando nuestros canales de comunicación:

CANAL	CONTACTO
Telefónico	Número fijo: (34)7894698
	Número celular: 3205747543
	Línea Nacional: 018000180454
Físico	Carrera 14 N0. 22-200
Virtual	www.esesanjeronimo.gov.co
	pqrf@esesanjeronimo.gov.co
	atencionusuario@esesanjeronimo.gov.co
	https://www.esesanjeronimo.gov.co/formulario-de-contacto/
	Facebook: Hospital San Jerónimo
	Twitter: @esesanjeronimo
Instagram: @esesanjeronimo	
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. Se hace recorrido por los buzones una vez por semana y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley.

El procedimiento Atención al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, se contactan funcionarios de otros servicios, personal, virtual o telefónicamente, se busca apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario sensibilizando sobre los procesos a seguir y en la medida de lo posible, procurando encontrar otras alternativas cuando no sea factible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente su requerimiento.

Esta estrategia facilita la entrega de información a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Institución y es la mejor oportunidad para educarlos en diversos temas.

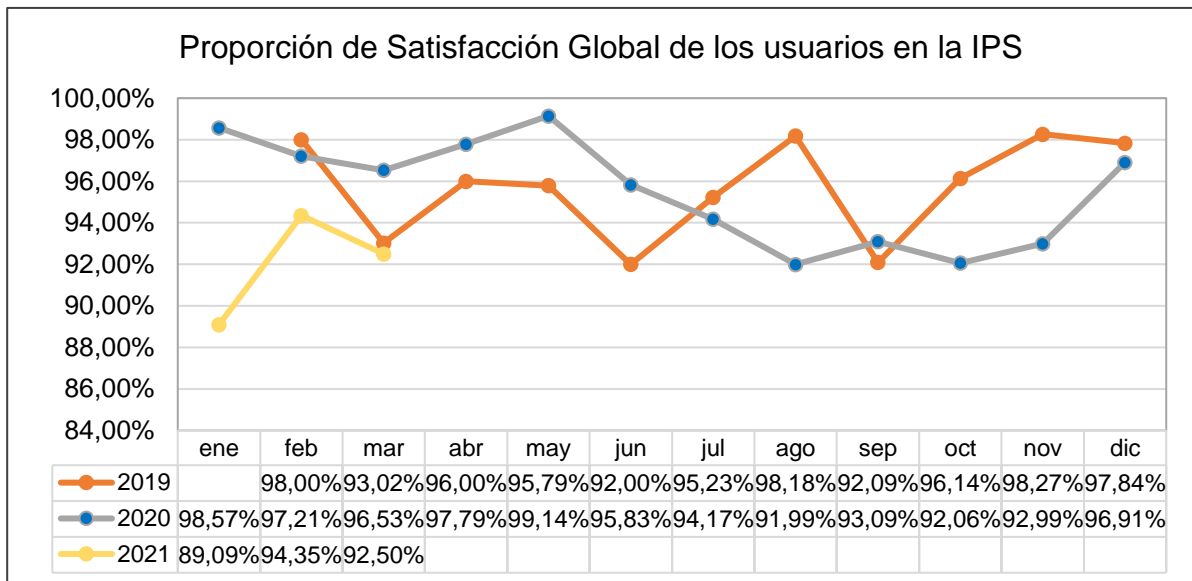
Para todos los casos que sean atendidos, es necesario destinar tiempo y espacio teniendo en cuenta que sin prometer lo que no se puede cumplir, se debe analizar cada situación a fondo, de forma personalizada, y apropiarse de la búsqueda de la solución, alternativas o en algunas situaciones, decir, “no”, pero siempre entregando una información clara y veraz sobre la razón de esta respuesta.

La principal fuente de reporte en este primer trimestre de 2021, fue las manifestaciones obtenidas de las rondas diarias realizadas por el personal del área, con un total de 11 de los 20 registros.



MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN

Esta actividad se realiza, a través, de la aplicación de la encuesta institucional que evalúa el grado de satisfacción de los usuarios, y de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional, sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación del servicio en la entidad.



PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS

	2019	2020	2021
ENERO		98,57%	89,09%
FEBRERO	98,00%	97,21%	94,35%
MARZO	93,02%	96,53%	92,50%
ABRIL	96,00%	97,79%	
MAYO	95,79%	99,14%	
JUNIO	92,00%	95,83%	
JULIO	95,23%	94,17%	
AGOSTO	98,18%	91,99%	
SEPTIEMBRE	92,09%	93,09%	
OCTUBRE	96,14%	92,06%	
NOVIEMBRE	98,27%	92,99%	
DICIEMBRE	97,84%	96,91%	
PROMEDIO	95,69%	95,50%	92,08%

Fuente de información: Registro de encuestas aplicadas - SIAU



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 enero – marzo 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 GONZALEZ HERRERA
Planeación y gestión de la calidad