



# Informe de Gestión

## III trimestre Atención al Usuario

2021





E.S.E Hospital  
*San Jerónimo*  
Trabajamos por ti, por tu salud

# PORTAFOLIO DE SERVICIOS







## **NUESTRA MISIÓN**

Somos una empresa social del estado de mediana y alta complejidad que presta servicios de salud a la población del departamento de Córdoba y su área de influencia, con un equipo tecnológico y humano altamente calificado, con enfoque científico, universitario e investigativo, garantizando una atención integral, con calidad y trato humanizado en armonía con el medio ambiente.



## **NUESTRA VISIÓN**

Seremos en el 2025 la mejor empresa social del estado prestadora de servicios de salud, con altos estándares de calidad proyectándonos a la acreditación.



# NUESTRA ÁREA DE INFLUENCIA







# NUESTROS SERVICIOS

# CAPACIDAD INSTALADA

**55**



Camillas de  
urgencias

**4**



Quirófanos

**14**



Consultorios de  
Medicina  
especializada

**2**



Salas de  
parto

**191**



Camas  
hospitalarias

**1**



Ambulancia para  
transporte asistencial  
medicalizada





# URGENCIAS

Contamos con cómodas instalaciones y un equipo altamente calificado las 24 horas, para brindarte el mejor servicio.



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 parto



E.S.E Hospital  
**San Jerónimo**  
Trabajamos por ti, por tu salud

# HOSPITALIZACIÓN

## 191

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



108  
adultos



16  
obstétricas



31  
UCI



6  
UCIM adultos



8  
Cuidado básico  
neonatal



28  
Pediátricas



E.S.E Hospital

San Jerónimo

Trabajamos por ti, por tu salud



# ESPECIALIDADES CLÍNICAS



Medicina interna  
Pediatría  
Medicina crítica  
Dermatología  
Neurología  
Cardiología  
Neurología pediátrica  
Oftalmología  
Otorrinolaringología  
Gastroenterología  
Infectología  
Nutrición y dietética  
Nefrología  
Psicología  
Anestesiología

# CIRUGÍA

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

## MEDIANA Y ALTA COMPLEJIDAD

Cirugía general  
Cirugía ginecológica y obstétrica  
Neurocirugía  
Cirugía oftalmológica  
Cirugía ortopédica  
Cirugía de mano  
Cirugía pediátrica  
Cirugía plástica  
Cirugía vascular  
Otorrinolaringología  
Cirugía Maxilofacial  
Cirugía artroscópica  
Gastroenterología

4 

Salas de cirugía

2 

Salas de parto



# 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  
Gastroenterología

# APOYO TERAPEÚTICO

Servicios  
farmacéuticos

Terapia física y  
respiratoria

Esterilización

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



# NUEVOS SERVICIOS



Unidad de  
Gastroenterología



Rehabilitación



Nefrología y  
diálisis renal

# CHEQUEOS MÉDICOS EJECUTIVOS



1

## Valoración Médica



Valoración por Medicina Interna  
Valoración por Cardiología  
Valoración por Ginecología (mujeres)  
Valoración por Nutrición

2

## Exámenes



Hemograma  
Glicemia en ayuna  
Perfil lipídico  
GOT  
GPT  
TSH  
Creatinina  
Antígeno prostático en hombres mayores de 40 años  
Parcial de Orina  
Coprológico

3

## Imágenes



Electrocardiograma  
Rx Tórax  
Ecografía Abdominal Total  
Ecografía de Mama (mujeres 40 a 45 años)  
Ecografía Pélvica (mujeres)



*Recuerda que un chequeo a tiempo puede salvar tu vida*

ATENCIÓN AL USUARIO: (4) 7894698

LINEA GRATUITA: 01 8000 180 454

CARRERA 14 #22-200

MONTERÍA - CÓRDOBA

WWW.EESANJERONIMO.GOV.CO



hospitalsanjerónimo



San Jerónimo Montería



esesanjerónimo



# HOY GENERAMOS CONFIANZA BRINDANDO UNA ATENCIÓN INTEGRAL CON CALIDAD Y CALIDEZ HUMANA





# NUESTROS VALORES

Humanismo  
Honestidad  
Responsabilidad  
Compromiso  
Respeto  
Solidaridad  
Lealtad



# NUESTROS PRINCIPIOS

Calidad  
Eficiencia  
Equidad  
Humanización  
Sostenibilidad  
Trabajo en equipo  
Integralidad  
Oportunidad



E.S.E Hospital

*San Jerónimo*

Trabajamos por ti, por tu salud





## CONTÁCTENOS

Atención al usuario: (4) 7894698

Línea gratuita: 01 8000 180 454

Carrera 14 #22-200

Montería - Córdoba

[www.esesanjeronimo.gov.co](http://www.esesanjeronimo.gov.co)



[hospitalsanjeronimo](https://www.instagram.com/hospitalsanjeronimo)



[San Jerónimo Montería](https://www.facebook.com/SanJeronimoMonteria)



[esesanjeronimo](https://www.twitter.com/esesanjeronimo)



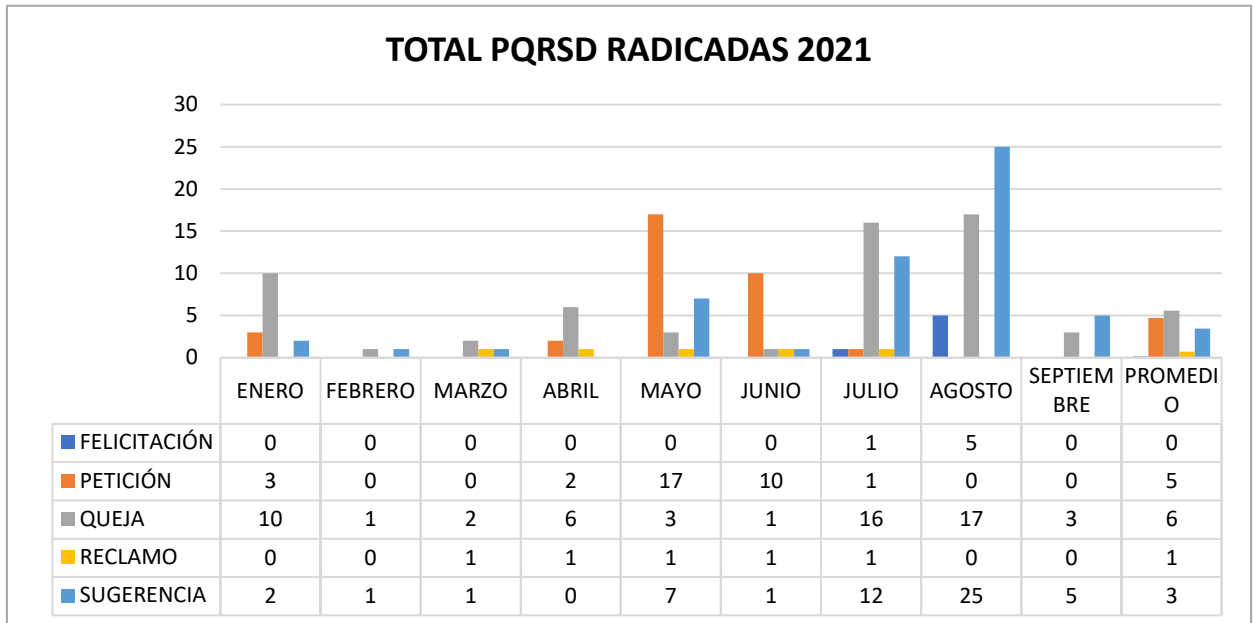
# **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU**

## **INTRODUCCIÓN**

El trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE 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 PQRS. El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSD es elaborado por la oficina de Planeación y Gestión de la Calidad, que es la dependencia encargada de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por los diferentes usuarios de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano



## TOTAL DE PQRSD RADICADAS III TRIMESTRE 2021



Durante el III trimestre del año 2021 se recibieron un total de 86 PQRSD, evidenciando que las solicitudes de información fueron 36 y representan un 42% de total de las manifestaciones radicadas, y en las cuales se identifica como causa de la solicitud principalmente facturación de citas y trato humanizado.

Por lo anterior, la ESE ha buscado establecer acciones de mejora que ayuden a mitigar este tipo de situaciones, con la implementación de digiturno, el cual había presentado fallas técnicas, que ya fueron solucionadas y con la contratación de una empresa de apoyo en Trato Humanizado (Gánem y Posada), la cual realizó inicialmente una evaluación del personal e inició rondas de capacitaciones grupales e individuales en temas diversos, tales como: manejo del dolor, trato humanizado, yo te cuido, entre otros.

De acuerdo con su clasificación, las felicitaciones y reclamos presentan una tendencia a la baja mientras que las solicitudes de información, quejas y sugerencias presentan un comportamiento con tendencia al alza. Es de resaltar que las radicadas por concepto de peticiones están relacionadas en su mayoría con la solicitud de historias clínicas, lo que direccionado a través de la oficina de archivo de la entidad.

Realizando seguimiento a las PQRSD interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que para el tercer trimestre del año 2021, el área que tiene un mayor índice de radicaciones es la Consulta Externa con un aporte del 56% en sugerencias.

Cabe resaltar que el HSJM cuenta con diferentes canales establecidos para la recepción de las PQRSD, después de analizada la información se puede indicar que el canal que más es atractivo al peticionario son los medios virtuales, por medio del cual se evidencia una radicación de 107 manifestaciones que representa un 68% de uso con respecto a los otros canales, lo que permite concluir que por la facilidad de uso y acceso para el usuario es la herramienta más efectiva para realizar las manifestaciones y dar la respuesta a las PQRSD.



## CONCLUSIONES TERCER TRIMESTRE 2021

- Desde la oficina de Planeación y Gestión de la Calidad, y la coordinación del área, junto con su equipo de trabajo se debe continuar trabajando en la formulación e implementación de las acciones de mejora pertinentes con seguimiento de las PQRSD manifestadas.
- El 100% de las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información de la ESE.
- Las respuestas dadas por los líderes de los servicios, evidencian intervenciones en los momentos de verdad del reclamo especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos.
- Implementar estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un TRATO DIGNO, articulando la cultura organizacional en toda la entidad.

- El proceso de ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA, está normalizado y establecido como proceso estratégico; cuenta con la consolidación de la información y genera reportes a los que se le realiza seguimiento mediante los indicadores; por otra parte 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.



**NEY PATRICIA OROZCO QUIÑONEZ**  
Información y SIAU



**CARLOS GONZALEZ HERRERA**  
Planeación y gestión de la calidad