



Informe de Gestión

IV 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



E.S.E Hospital

San Jerónimo

Trabajamos por ti, por tu salud

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





CONTÁCTENOS

Atención al usuario: (4) 7894698

Línea gratuita: 01 8000 180 454

Carrera 14 #22-200

Montería - Córdoba

www.esesanjeronimo.gov.co



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



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



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

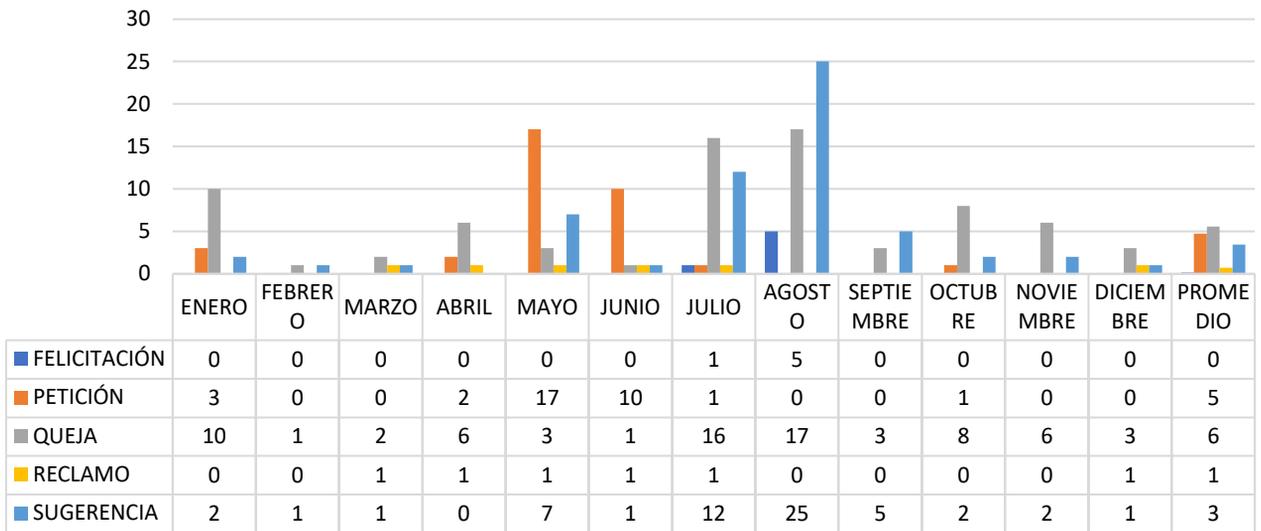
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

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 IV TRIMESTRE 2021

TOTAL PQRSD RADICADAS 2021



Durante el IV trimestre del año 2021 se recibieron un total de 24 PQRSD, de las cuales 17 casos, corresponden a quejas (71%), relacionadas con atención y/o trato humanizado.

Por lo anterior, la ESE ha buscado establecer acciones de mejora que ayuden a mitigar este tipo de situaciones, logrando capacitar y certificar al personal de la ESE en **GESTIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA UN SERVICIO HUMANIZADO CENTRADO EN LA PERSONA**, a través de la empresa Gánem y Posada.



+1200 Personas alcanzadas a través de intervenciones de humanización

+550 Personas capacitadas en Gestión del duelo

+100 Intervenciones de Humanización

De acuerdo con su clasificación, las felicitaciones y reclamos presentan una tendencia a la baja mientras que las quejas y sugerencias mantienen su comportamiento.

Realizando seguimiento a las PQRSD interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que para el cuarto trimestre del año 2021, el área que tiene un mayor índice de radicaciones es la Consulta Externa con un aporte del 60% de manifestaciones.

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 en el IV trimestre, el canal que más es atractivo al peticionario fueron los buzones, con 15 casos reportados, lo que representa un 63% de uso con respecto a los otros canales,

CONCLUSIONES CUARTO 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