



La salud
es de todos

Minsalud

505039

SAL-01418-2020

Bogotá, 10 de febrero de 2020

Señora

SANDRA MILENA SANTOS

Paciente

INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA

TRABAJO SOCIAL

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja No.45

Respetada señora Sandra:

En atención a su queja, remito respuesta generada por el servicio de Radiología: "Lamentamos y damos disculpas por los inconvenientes causados a nuestra usuaria Sra. SANDRA MILENA SANTOS; paciente o acompañante (no especifica la queja), al no poder cumplir oportunamente con su atención para el estudio de resonancia magnética. Hay eventos ajenos a nuestra voluntad que acarrearán daños en los equipos como ocurrió en esta oportunidad.

El correctivo que realiza el servicio de manera inmediata es reagendar la fecha más próxima o dar atención prioritaria a los usuarios afectados".

Debemos agradecer sus comentarios, ya que estos nos permiten retroalimentar y así poder prestar nuestros servicios con una mejor calidad, oportunidad y eficiencia, en beneficio de nuestros usuarios.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su consulta ante la Dirección de Salud correspondiente o a la Superintendencia Nacional de Salud. (Circular 009 1996 Supersalud).

Cordialmente,

LINA MARÍA TRUJILLO SANCHEZ

Subdirectora General de Atención Médica y Docencia

Revisó: ANA EDITH HERNANDEZ LOPEZ - Coordinadora Grupo Trabajo Social

Submedica/T.S/AEHL.Viky G.

P 1 / 1

Calle 1ª Nº 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



Incancerología



**Instituto Nacional
de Cancerología-ESE**
Colombia
Por el control del cáncer



504338

SAL-01395-2020

Bogotá, 2020-02-10 08:25:45 AM

Señora

CARMEN YESENIA NIEVES

TRABAJO SOCIAL

INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA

Asunto: RESPUESTA A QUEJA NUMERO 80

Con motivo de dar respuesta a la queja, donde nos manifiesta la falta de respeto por parte del personal auxiliar de enfermería asignado al servicio 4 norte, percibiendo burla por parte de las enfermeras en lo relacionado al estado actual de salud de la paciente.

Remito respuesta generada por Enfermería Oncológica: "Una vez analizada su situación de inconformidad con la atención recibida, nos permitimos como primera medida presentarle excusas por la situación presentada y la falta de tacto de las enfermeras durante el proceso de atención.

Su información nos permite continuar en la ruta del mejoramiento y crecer en nuestra experiencia; por eso conocer sus dificultades acerca de la atención ofrecida en las diferentes áreas de nuestra institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la situación presentada queremos informarle que se realizó el respectivo seguimiento e indagación para identificar el personal involucrado al cual hace referencia y determinar las causas que motivaron el actuar.

Por lo anterior, se planteó seguimiento por parte de la coordinación hospitalaria; ya que desde el grupo área de enfermería velamos por la calidez y el respeto hacia nuestros pacientes y sus familiares en la atención que brindamos; y éstas insatisfacciones por parte de nuestros usuarios logran demeritar el trabajo de enfermería.

El objetivo institucional de enfermería va dirigido a concientizar a nuestros enfermeros acerca de un trato amable, oportuno, cálido y respetuoso; en el cual se basa nuestro compromiso institucional.

En consecuencia, se citan las personas involucradas, se les realiza el respectivo llamado de atención y la respectiva retroalimentación en temas tan importantes como es la Humanización y el buen trato.

Lamentamos mucho el comportamiento de las enfermeras, ya que nos afecta la percepción que ustedes se puedan llevar con respecto al cuidado y la atención de enfermería".

Queremos manifestarle también, que para el Instituto prima el trato respetuoso hacia nuestros pacientes y familiares, sin ninguna discriminación, basándonos en el Modelo de Humanización Institucional.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su consulta ante la Dirección de Salud correspondiente o a la Superintendencia Nacional de Salud. (Circular 009 1996 Supersalud).

Cordialmente,



LINA MARÍA TRUJILLO SANCHEZ

Subdirectora General de Atención Médica y Docencia

Revisó: ANA EDITH HERNANDEZ LOPEZ - Coordinadora Grupo Gestión A Usuarios

Anexos: