



La salud
es de todos

Minsalud

516097

SAL-02973-2020

Bogotá, 13 de marzo de 2020

Señor

ANONIMO

Paciente Instituto Nacional de Cancerología

Gestión a Usuarios

Instituto Nacional de Cancerología

Bogotá d.c.

Asunto: Respuesta queja No 189

Cordial saludo

En relación a la queja ANÓNIMA -ENT-02595-2020 en donde hace referencia a la falta de respeto y oportunidad en la atención por parte de la Enfermera Gestora de Casos de la consulta de Hematología.

Ante todo agradecemos al señor (paciente-anónimo) por permitirnos conocer de esta situación presentada con la enfermera de la consulta de hematología, ya que nos permite tomar medidas al respecto y evitar que este tipo de comportamientos y situaciones repitan.

Nuestro objetivo siempre ha sido concientizar a nuestros enfermeros y enfermeras acerca de un trato oportuno, cálido, humanizado y sobretodo basado en el respeto, que como usted lo dice forma parte de nuestros principios institucionales.

En nombre de la institución ofrecemos disculpas por las situación presentada, la cual es intolerable para nosotros, dado que condujo a fallas en la atención oportuna, falta de orientación pertinente frente a su tratamiento y tramites administrativos, y sobretodo, falta de respeto por parte de la funcionaria .

Por lo anterior, teniendo en cuenta la gravedad de su queja, además del reporte a la instancia superior para el inicio del respectivo debido proceso, se realizó la retroalimentación pertinente con la funcionaria, los descargos y el respectivo seguimiento, pues desde el grupo de enfermería sumamos esfuerzos por la atención cálida y respetuosa hacia nuestros pacientes y sus familiares durante la atención que brindamos.

Adicionalmente, se implementan estrategias que cambien favorablemente la comunicación asertiva y respetuosa en la funcionaria, y que sus actividades sean realizadas de manera eficaz, con calidad y sobretodo con profesionalismo.

Cordialmente,

P 1 / 2

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

 Incancerologia





La salud
es de todos

Minsalud

LINA MARÍA TRUJILLO SANCHEZ

Subdirectora General de Atención Médica y Docencia

Revisó: ANA EDITH HERNANDEZ LOPEZ - Coordinadora Grupo Trabajo Social

Anexos: TRAMITE GESTION HUMANA QUEJA MARTHA DIAZ.pdf

Anexos: QUEJA 189.pdf

legri/gaeo/enfermeria