



La salud
es de todos

Minsalud

543979

SAL-05934-2020

Bogotá, 2020-06-23 02:07:59 PM

Señor

Anónimo

Dirección del quejoso

Asunto: RESPUESTA A QUEJA 552

Con motivo de dar respuesta a su queja, donde nos manifiesta maltrato y falta de humanización y oportunidad en la atención por parte del personal de enfermería, argumentando falta de humanidad y de oportunidad en la atención directa y en la satisfacción de necesidades básicas de los pacientes y una vez revisados los procedimientos clínicos y administrativos relacionados con la atención, se ha considerado:

Ante todo nos disculpamos por las inconsistencias detectadas por usted durante la atención en el servicio de Gaica y ofrecemos disculpas por el comportamiento del personal de enfermería, el cual se traduce en una falta total de compromiso con los pacientes que se encuentran a nuestro cuidado y responsabilidad, al mismo tiempo agradecemos por hacernos llegar este tipo de comunicados, ya que nos permite diseñar estrategias, fortalecer nuestros procesos y direccionarnos hacia la mejora continua; es así, que conocer sus dificultades acerca de la atención ofrecida y recibida por el personal de enfermería de nuestra institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción.

Nuestro objetivo siempre ha sido concientizar a nuestros enfermeros acerca de un trato amable, oportuno, cálido y humanizado; en el cual se basa nuestro decálogo de la Humanización y el compromiso institucional hacia los pacientes como a sus familiares.

Dado que su queja no nos proporciona la información puntual para poder detectar el personal de enfermería involucrado al cual hace referencia, nos vimos en la necesidad de realizar una reunión general con el grupo de enfermería de los 4 turnos del servicio de Gaica; en la cual se realiza indagación para escuchar las razones que motivaron las actitudes manifestadas en su queja.

En consecuencia a la reunión, se les realiza el respectivo llamado de atención, y se les hace retroalimentación en lo que respecta a la oportunidad en la atención, al buen trato, resaltando la prevalencia de las buenas relaciones interpersonales, y el respeto hacia nuestros pacientes y familiares.

El personal de Gaica lamenta la percepción del servicio brindado que usted tuvo durante la permanencia hospitalaria, ya que ellos reconocen que su principal objetivo es el paciente y su cuidador familiar. Por lo tanto, ellos manifiestan sus disculpas por las molestias causadas derivadas del cuidado directo.

Calle 1ª N° 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

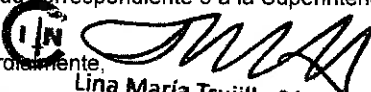
85 Años P 1 / 2
1934 - 2019
Por el control del cáncer

El Grupo de enfermería implementará estrategias para facilitar a los enfermeros la oportuna realización de las diferentes actividades de bienestar y confort, además de tener un comportamiento que demuestre su compromiso en la profesión que eligieron; todo con el fin de que estas situaciones no se repitan.

También se les hizo énfasis en la importancia que tiene para el instituto la percepción del cuidado de nuestros usuarios en cuanto a la atención integral y humanizada, lo cual también incluye un trato cordial, amable y sobretodo basado en el compromiso y responsabilidad que adquirimos como enfermeros durante la atención de los pacientes.

Desde el grupo de enfermería oncológica le ofrecemos nuestras disculpas por la situación presentada. Como usuarios de nuestros servicios, sus comentarios son muy valiosos para el instituto; por tal razón le agradecemos por hacernos saber este tipo de situaciones.

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 Sánchez
Subdirectora General de Atención Médica y Docencia

LINA MARÍA TRUJILLO SANCHEZ

Subdirectora General de Atención Médica y Docencia

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

Anexos: