



661800

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 1 de septiembre de 2021

Señor

ANÓNIMO

Avenida 1 N° 9-86 - Instituto Nacional de Cancerología

Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a la Queja Número 1472

Cordial saludo

Con motivo de dar respuesta a la queja anónima, en la que nos manifiesta falta de coordinación en la información que se maneja en el servicio de recuperación, el grupo Área de enfermería responde:

Desde los grupos área enfermería oncológica y el grupo de salas de cirugía, queremos manifestarle nuestro agradecimiento al manifestarnos su experiencia durante el proceso de atención; ya que a través de los comentarios escritos relacionados a la percepción del servicio recibido a través de los buzones, contribuyen al fortalecimiento de nuestro sistema de gestión de la calidad, y nos da la posibilidad de implementar acciones concretas en búsqueda del mejoramiento en la prestación de nuestros servicios.

Atendiendo a su reclamo y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el coordinador del servicio de salas de cirugía y recuperación y el personal de enfermería del mismo servicio, informando lo siguiente: Teniendo en cuenta la importancia de esta inconformidad, se realizó llamado de atención y retroalimentación pertinente al personal involucrado, haciendo énfasis en las claves mínimas de buen servicio y la importancia de la comunicación y que esta sea suficiente, oportuna, veraz y comprensible para el paciente y su familia. Así mismo, se tomaron acciones correctivas y de seguimiento para evitar que estos hechos vuelvan a ocurrir.

Adicionalmente, informamos que periódicamente con apoyo del área de calidad, educación y seguridad del paciente se están llevando a cabo actividades, para fortalecer las competencias del personal en la atención a pacientes y familiares, teniendo en cuenta aspectos importantes en la comunicación como lo son la asertividad y la coherencia en lo que informamos en los diferentes momentos de la atención.

Nos disculpamos por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todos los usuarios

"El presente documento ha sido firmado electrónicamente para garantizar su plena validez jurídica y probatoria. El original del documento es generado en formato electrónico y su firma se pueden consultar en TMS. Toda impresión se entenderá como copia del mismo y debe hacerse sólo si es necesario."



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-06556-2021
2021-09-01 04:04:53 p.m.

Atentamente,



Lina María Trujillo Sanchez
Subdirectora General de Atención Médica y Docencia
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN MÉDICA Y DOCENCIA

Páginas: 2

Anexo:

Nombre anexos:

Elaboró: Lilia Esperanza García Ramírez - Coordinadora Grupo Área Enfermería Oncológica
Revisó: Ana Edith Hernández López - Coordinadora Grupo Trabajo Social

"El presente documento ha sido firmado electrónicamente para garantizar su plena validez jurídica y probatoria. El original del documento es generado en formato electrónico y su firma se pueden consultar en TMS. Toda impresión se entenderá como copia del mismo y debe hacerse sólo si es necesario."

