



La salud
es de todos

Minsalud



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-06355-2021
2021-08-24 04:06:02 p.m.

658865

Radicación relacionada: ENT-09164-2021

Bogotá D.C., 24 de agosto de 2021

Señor
ANÓNIMO
Calle 1 N° 9-86- INC
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA A QUEJA ANONIMA 1469

Cordial saludo

Amablemente me dirijo a usted con el fin de dar respuesta a su queja en donde se hace referencia al maltrato y falta de oportunidad en atención por parte de las enfermeras del turno de la noche; manifestando, que telefónicamente escuchó como la enfermera gritaba y maltrataba a su paciente, remito respuesta del Grupo Area Enfermería:

Teniendo en cuenta lo anterior, nos reunimos con el personal de enfermería del turno de la noche, con el fin de escuchar las razones que motivaron el actuar; se les realiza el respectivo llamado de atención; y se les hace retroalimentación en lo que respecta al buen trato, resaltando la prevalencia de las buenas relaciones interpersonales, y el respeto hacia nuestros pacientes y familiares y la atención de enfermería oportuna y eficaz.

Ante todo, nos disculpamos por el comportamiento del personal de enfermería del turno nocturno; a su vez, agradecemos la oportunidad de mejoramiento que nos brinda al comunicarnos de éste tipo de situaciones; ya que son las que nos direccionan hacia la mejora continua en la prestación del servicio; por eso conocer sus dificultades acerca de la atención ofrecida por el personal de enfermería de nuestra institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción.

Se hace además énfasis en la importancia que tiene para el instituto la percepción de la atención en salud de nuestros usuarios y familiares en cuanto a la integralidad del cuidado y el contacto humanizado, lo cual incluye un trato amable y sobretodo basado en el respeto y la amabilidad.

Desde los procesos de inducción y reinducción, al personal que trabaja en el instituto se les socializa el modelo de humanización institucional; además que se les insiste en lo relacionado al trato del paciente y familiar con direccionamiento hacia los principios institucionales, el cual incluye el respeto hacia nuestros pacientes.

"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."

NIT: 899.999.092-7
Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia



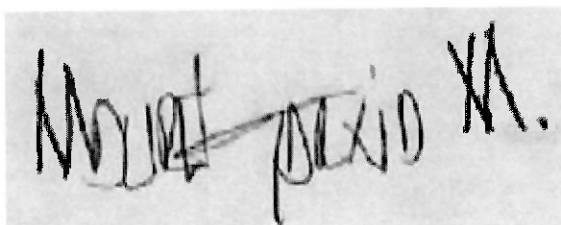
Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-06355-2021
2021-08-24 04:06:02 p.m.

Sabemos y que los procesos asistenciales marcan la pauta de relación, entre el paciente, la familia y el personal asistencial, por lo cual conocer su experiencia nos ayuda a madurar y fortalecer el actuar de enfermería.

Atentamente,



Mauricio Garcia Mora
Subdirector General de Atención Médica y Docencia (E.)
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN MÉDICA Y DOCENCIA

Páginas: 2

Anexo:

Nombre anexos:

Elaboró: Lilia Esperanza Garcia Ramirez - Coordinadora Grupo Area Enfermería Oncológica
Revisó: Ana Edith Hernandez Lopez - 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."

NIT: 899.999.092-7
Calle 12 # 9-85 · PBX: 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

