



661891

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 1 de septiembre de 2021

Señora
Yazmin Díaz Moreno
Avenida 1 N° 9-86 – Instituto Nacional de Cancerología
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a la Queja Número 1471

Cordial saludo

Con motivo de dar respuesta a su queja, en la que se hace referencia a la falta de oportunidad en la atención y actitudes poco cordiales por parte del personal que labora en el área de salas de cirugía y recuperación. Respuesta generada por el Area de Enfermería

Desde los grupos área enfermería oncológica y el grupo de salas de cirugía, ofrecemos disculpas por los hechos ocurridos; y agradecemos que nos permitan enterarnos de las diferentes situaciones que se presentan en los servicios asistenciales, realizando sus comentarios de manera escrita utilizando nuestros buzones y de esta manera contribuir al fortalecimiento de nuestro sistema de gestión de la calidad, brindándonos la de implementar acciones concretas en búsqueda del mejoramiento en la prestación de nuestros servicios.

Atendiendo su inconformidad me permito informarle, que se realizó la respectiva trazabilidad de lo sucedido en el servicio, para lo cual nos permitimos comunicarle:

1. El personal de enfermería del servicio manifiesta con respecto a los cuidados brindados, que la paciente ingresa al servicio de salas de cirugía bajo el cumplimiento de los protocolos de atención y guías de manejo por la especialidad tratante, dentro del manejo de dicho paciente, se encuentra la colocación y uso de compresores venosos dado que el tipo de procedimiento y duración del mismo lo requieren, paciente que intraoperatoriamente no presentó ninguna complicación asociada a su procedimiento, razón por la cual es trasladada al servicio de recuperación, en el momento del ingreso al servicio se procede a monitorizar patrones hemodinámicos, respiratorios y funcionales los cuales no se vieron alterados en el transcurso del día, sumado a ello se toma placa de tórax de control la cual se encuentra dentro de parámetros adecuados y se inicia terapia farmacológica formulada por la especialidad tratante. Paciente que curso la noche en el servicio de recuperación sin alteración alguna, en horas de la mañana a la paciente se le realiza nuevamente valoración cefalocaudal y se continua con el

"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."



tratamiento farmacológico instaurado por la especialidad tratante, más tolerancia de la vía oral. No se evidencia cuadro de disnea, dolor torácico tipo pleurítico, hemoptisis, síncope o tos, se le informa a la especialidad de la evolución de la paciente y vienen a valorarla quien indican que la paciente no presenta taquipnea, taquicardia e hipotensión, paciente asintomática sin dolor sin dificultad respiratoria, razón por la cual se indican salida, se realiza la gestión correspondiente a la salida, se le informa al familiar por parte de enfermería y cirujano los cuidados posquirúrgicos, signos de alarma, cita de control y medicamentos que debe tomar el paciente.

Se precisa que durante la estancia hospitalaria se le brindaron todas las medidas de atención y cuidado del área de enfermería a la paciente anteriormente mencionada cumpliendo con los procesos instaurados institucionalmente.

2. Se realiza retroalimentación al personal involucrado en las claves de buen servicio, la importancia de la oportunidad en la atención y comunicación asertiva con el paciente y su familia.
3. De igual forma, desde el servicio se generaron acciones correctivas enfocadas en mejorar los tiempos de espera, para evitar la recurrencia de estas situaciones.

En cuanto a su sugerencia, donde nos invita a revisar nuestros protocolos y guías, le informamos que el grupo de enfermería institucional cuenta con Manual de Enfermería, en donde se relacionan todas las guías y protocolos dirigidos a la atención de enfermería que brindamos al paciente oncológico y los conocimientos, precauciones y cuidados que debemos tener con cada una de las actividades realizadas; con el fin de que, el cuidado y atención que brindamos sea de alta calidad y pertinencia.

Por lo anterior, nos reunimos con el personal de enfermería del servicio quirúrgico y se les retroalimentó nuevamente aspectos relacionados con el trato humanizado y respetuoso. Además, se les comparten estrategias que les faciliten la oportuna realización de los diferentes procesos y procedimientos con el fin de que estas situaciones no se repitan.

Estamos trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación a nuestros usuarios y sus familiares impartidos por nuestro personal asistencial, mediante la retroalimentación constante a los funcionarios de nuestras políticas de humanización, calidad y seguridad.

Ofrecemos nuevamente disculpas y agradecemos las observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Esperamos que en una próxima ocasión no se repitan este tipo de situaciones y quedamos a disposición para cualquier aclaración que se necesite.

"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."



La salud
es de todos

Minsalud



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-06558-2021
2021-09-01 04:06:24 p.m.

Atentamente,

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

Páginas: 3

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



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

