



660198

Bogotá D.C., 24 de agosto de 2021

Señor
ANONIMO
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL- CARTELERA
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja No 1462

Respetado (a) Doctor (a)

En atención a su requerimiento manifestado en días anteriores, en el cual nos expresa su inconformidad en relación con la atención prestada con la trabajadora Social del Servicio de Hematología:

Reciba Ud. desde el Instituto Nacional de Cancerología, nuestras más sinceras disculpas por la situación presentada y reiteramos que nos unimos a su sentimiento de preocupación por mejorar los procesos.

Nuestro principal objetivo como Institución es ofrecer un trato amable, oportuno, cálido y humanizado; el cual se evidencia en la atención integral hacia nuestros pacientes y sus familiares.

Para el caso específico, se realizó la respectiva retroalimentación, dónde se evidencia la situación presentada, corrigiendo, reforzando, implementando y evaluando estrategias que permitan que este tipo de incidentes no se repitan.

Agradecemos así mismo, su amabilidad por hacernos llegar esta queja y ser parte activa del mejoramiento continuo de la Institución.

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)

Atentamente,

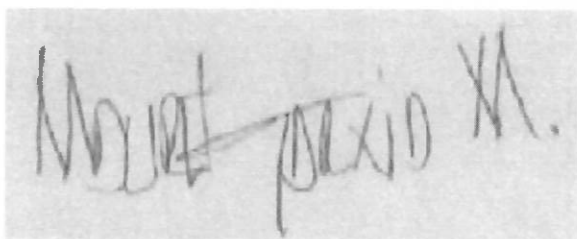
"El presente documento ha sido firmado electrónicamente para garantizar su plena validez jurídica y probatoria. El original del documento es generado en formato electrónico y su firma se pueden consultar en TMS. Toda impresión se entenderá como copia del mismo y debe hacerse sólo si es necesario."

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





Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-06341-2021
2021-08-24 02:59:59 p.m.



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

Páginas: 2

Anexo:

Nombre anexos:

Elaboró: 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



660215

Bogotá D.C., 24 de agosto de 2021

Señor
ANONIMO
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL- CARTELERIA
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja No 1498

Respetado Señor:

Con motivo de dar respuesta a la queja número 1498, interpuesta por la señora **YASMIN DIAZ MORENO**, familiar de la paciente **ANA PUREZA MORENO DIAZ**, acusamos recibo de la queja radicada por usted el pasado 5 de agosto, en la que nos manifestó su inconformidad con la atención brindada por el servicio de enfermería. Desde los grupos área enfermería oncológica y el grupo de salas de cirugía, queremos manifestarle nuestras disculpas por los hechos ocurridos y brindarle una respuesta clara y contundente.

Se realizó trazabilidad a la inconformidad manifestada por usted, y teniendo en cuenta la importancia de la situación descrita, le informamos lo siguiente:

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 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

"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."



no presenta taquipnea, taquicardia e hipotensión, paciente asintomática sin dolor sin dificultad respiratoria, proceden a retirar tubo de tórax sin evidencia de fuga a trampa de agua ni oscilación, 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 indica 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 realizó 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.
4. Finalmente le informamos que se están llevando a cabo una serie de actividades con apoyo del área de calidad, educación y humanización de la Institución, para fortalecer las competencias del personal en la atención a pacientes y familiares.

Presentamos excusas por las incomodidades causadas y agradecemos sus observaciones que nos permitan fortalecer las acciones de mejoramiento en beneficio de todos nuestros usuarios. Y quedamos a disposición para cualquier aclaración que se necesite.

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.

Atentamente,

Mauricio García Mora

Subdirector General de Atención Médica y Docencia (E.)

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN MÉDICA Y DOCENCIA

Páginas: 3

"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-06347-2021
2021-08-24 03:03:53 p.m.

659159

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 24 de agosto de 2021

Señor
JAVIER RUBIO
CARTELERA OFICINA DE TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA A QUEJA 1474

Cordial saludo

Con motivo de dar respuesta a su queja, donde hace referencia al trato poco humanizado hacia su paciente en el piso quirúrgico, por parte del personal de enfermería, remito respuesta del Area de Enfermería:

En primer lugar, le ofrecemos disculpas por el trato recibido durante la atención clínica y el cuidado directo de su familiar; a su vez, agradecemos por permitir enterarnos de estas situaciones ocurridas en los servicios asistenciales; ya que conocer su experiencia sobre la atención recibida, nos direccionan hacia el mejoramiento continuo.

Nuestro objetivo siempre ha sido concientizar a nuestros enfermeros acerca de un trato amable, oportuno, cálido y humanizado; en el cual se basa nuestro compromiso institucional hacia los pacientes como a sus familiares. Desconocemos los motivos por los cuales los personales de enfermería tienen actitudes poco humanísticas, puesto que, desde el ingreso a nuestra institución, se les socializamos e informa sobre nuestra política de humanización.

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.

Lamentamos mucho el comportamiento del personal de enfermería, ya que nos afecta la percepción que ustedes se puedan llevar con respecto al cuidado y la atención de enfermería. Nos disculpamos por no haber brindado la atención adecuada y no haber atendido su necesidad a tiempo,

"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."

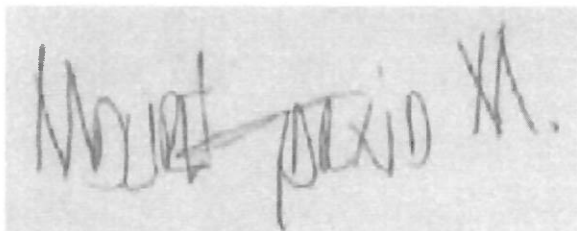
NIT: 899.999.092-7
Calle 1ª # 9-85 - PBX. 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia





Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-06347-2021
2021-08-24 03:03:53 p.m.

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 Enfermeria 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."



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-06348-2021
2021-08-24 03:05:28 p.m.

659219

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 24 de agosto de 2021

Señores
ANONIMO
ENT-09466-2021
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a la Queja Número 1522

Cordial saludo

Con motivo de dar respuesta a su queja, en la que se hace referencia a la demora en la entrega de información y actitudes poco cordiales por parte del personal de enfermería de salas de recuperación, se remite respuesta del grupo de enfermería.

Desde los grupos área enfermería oncológica y el grupo de salas de cirugía, ofrecemos una disculpa por los hechos ocurridos, además queremos manifestar nuestra gratitud, ya que a través de los comentarios escritos referentes a la percepción del servicio recibido y utilizando 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.

Luego de analizar el caso, e indagar con el personal asistencial involucrado informamos lo siguiente:

1. Según su información detectamos al funcionario y el turno en el cual se presentaron los hechos. Se le dio a conocer al auxiliar de enfermería en mención la queja con el fin de retroalimentar y reforzar la importancia de la comunicación asertiva, el trato amable hacia pacientes y familiares.
2. Se realiza el respectivo llamado de atención a todo el equipo de enfermería de dicho turno, pues el instituto nacional de cancerología ha venido trabajando en el fortalecimiento de los procesos de información y orientación a nuestros usuarios y sus familiares, así como humanización de nuestros servicios, para concientizar a nuestro personal asistencial, que siempre debemos tener un trato respetuoso, cordial y humanizado.
3. Por ultimo queremos informarle que los horarios en el área de recuperación para dar información son: 11:00am, 15:30H, 18:30h y 20:00h y además contamos con dos monitores en el área de recepción de cirugía y sala de espera que muestran la ubicación

"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."



de su familiar en el circuito quirúrgico en tiempo real. En caso de que el personal asistencial no pueda salir a dar información en la recepción se encuentran dos funcionarios administrativos que nos apoyan en dicha tarea.

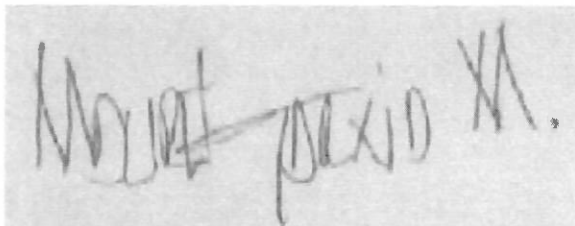
Por lo anterior, nos reunimos con el personal de enfermería del servicio quirúrgico y se les retroalimentó nuevamente aspectos relacionados con el trato humanizado y respetuoso. Además, se les comparten estrategias que les faciliten la oportuna realización de los diferentes procesos y procedimientos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

De igual manera, nos reuniremos con el personal de salas de cirugía y de recuperación, con el fin de retroalimentarlos y concientizarlos de la importancia de la información y la comunicación asertiva, la cual incluye unos correctos y pertinentes canales de comunicación.

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.

Atentamente,



Mauricio García Mora
Subdirector General de Atención Médica y Docencia (E.)
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."



660208

Bogotá D.C., 24 de agosto de 2021

Señor
ANONIMO
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL- CARTELERA
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuestas quejas No 1397- 1423

Respetado Señor:

En atención a su requerimiento manifestado en días anteriores, en el cual nos expresa su inconformidad en relación con la atención prestada con la trabajadora Social del servicio de Hematología:

Reciba Ud. desde el Instituto Nacional de Cancerología, nuestras más sinceras disculpas por la situación presentada y reiteramos que nos unimos a su sentimiento de preocupación por mejorar los procesos.

Nuestro principal objetivo como Institución es ofrecer un trato amable, oportuno, cálido y humanizado; el cual se evidencia en la atención integral hacia nuestros pacientes y sus familiares.

Para el caso específico, se realizó la respectiva retroalimentación, dónde se evidencia la situación presentada, corrigiendo, reforzando, implementando y evaluando estrategias que permitan que este tipo de incidentes no se repitan.

Agradecemos así mismo, su amabilidad por hacernos llegar esta queja y ser parte activa del mejoramiento continuo de la Institución.

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)

Atentamente,

"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-06340-2021
2021-08-24 02:58:58 p.m.

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

Páginas: 2

Anexo:

Nombre anexos:

Elaboró: 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





Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. SAL-06340-2021

2021-08-24 02:58:58 p.m.

660208

Bogotá D.C., 24 de agosto de 2021

Señor
ANONIMO
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL- CARTELERA
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuestas quejas No 1397- 1423

Respetado Señor:

En atención a su requerimiento manifestado en días anteriores, en el cual nos expresa su inconformidad en relación con la atención prestada con la trabajadora Social del servicio de Hematología:

Reciba Ud. desde el Instituto Nacional de Cancerología, nuestras más sinceras disculpas por la situación presentada y reiteramos que nos unimos a su sentimiento de preocupación por mejorar los procesos.

Nuestro principal objetivo como Institución es ofrecer un trato amable, oportuno, cálido y humanizado; el cual se evidencia en la atención integral hacia nuestros pacientes y sus familiares.

Para el caso específico, se realizó la respectiva retroalimentación, dónde se evidencia la situación presentada, corrigiendo, reforzando, implementando y evaluando estrategias que permitan que este tipo de incidentes no se repitan.

Agradecemos así mismo, su amabilidad por hacernos llegar esta queja y ser parte activa del mejoramiento continuo de la Institución.

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)

Atentamente,

"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 18 # 9-85 PBX 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia





Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-06340-2021
2021-08-24 02:58:58 p.m.

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

Páginas: 2

Anexo:

Nombre anexos:

Elaboró: 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

