



COLOMBIA, 24 de marzo de 2021

Señor  
ESTEBAN GONZALEZ  
Cédula de Ciudadanía 4004611  
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA A QUEJA 473 - ENT-02903-2021

Respetado Señor González:

Con motivo de dar respuesta a su queja, donde nos manifiesta inconformidad por la falta en la oportunidad en la atención por parte del personal de enfermería del servicio de 4 piso sur, aduciendo mala atención y falta de oportunidad en la limpieza de la colostomía de la paciente Aura Camargo, aduciendo infección de la herida quirúrgica por esta causa.

Me permito como primera medida presentarle excusas por la falla en la prestación del servicio y comentarle que es valioso conocer sus dificultades para revisar los procesos y tomar medidas que nos permitan mejorar en la atención a nuestros pacientes.

Nuestro objetivo siempre ha sido concientizar a nuestros enfermeros acerca de brindar una atención oportuna, cálida y humanizada hacia los pacientes. Es así como este tipo de actuaciones, logra demeritar el trabajo de enfermería en lo que se relaciona al cuidado directo y la satisfacción de las necesidades básicas (baño de paciente – curación de herida quirúrgica).

Por lo anterior se realiza la respectiva retroalimentación al personal auxiliar de enfermería del servicio 4 Sur, se tratan temas tanto de Humanización como el de la atención oportuna, se les hizo énfasis sobre actividades diarias de enfermería como lo es el baño diario de paciente y la realización de los pertinentes cuidados específicos según la condición clínica de los pacientes.

Como acción correctiva también se realiza el respectivo llamado de atención y seguimiento a la inconformidad presentada, debido a que desde la coordinación de enfermería sumamos esfuerzos por brindar calidez y oportunidad en la atención. Igualmente se implementan estrategias que facilitan a nuestros enfermeros la oportuna realización de las diferentes actividades, con el fin de que estas situaciones no se repitan.

Desde el Grupo Área de Enfermería Oncológica del Instituto Nacional de Cancerología, ofrecemos disculpas por haberles causado incomodidad y haber permitido que ustedes

"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."



percibieran por parte de nuestros enfermeros una mala atención durante el desempeño de sus funciones en el servicio.

Atentamente,

Y Garza F.

**Martha Elena Garcia Fernandez**  
**Subdirectora General de Atención Médica y Docencia (E.)**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN MÉDICA Y DOCENCIA**

Páginas: 2

Anexo:

Nombre anexos:

Elaboró: Lilia Esperanza Garcia Ramirez  
Revisó: Ana Edith Hernandez Lopez

"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."

