

705912

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 16 de febrero de 2022

Señor
JOSE HILPER
CARTELERA OFICINA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA A QUEJA 194

Respetado Señor Jose Hilper:

Nos disculpamos por el comportamiento y la actitud de la enfermera, y agradecemos la oportunidad de mejoramiento que nos brinda al comunicarnos éste tipo de situaciones; ya que éste tipo de manifestaciones nos direccionan hacia la mejora continua en la prestación del servicio. Conocer sus dificultades acerca de la atención ofrecida por el personal de enfermería de nuestra institución y de acuerdo a lo manifestado por usted se remite respuesta del Grupo Área Enfermería Oncologica:

Con motivo de dar respuesta a su queja; en donde hace referencia al maltrato y falta de respeto por parte de una de las jefes de enfermería del servicio de Gaica, manifestando falta de cordialidad en el trato recibido, dado que la enfermera se burla del dolor de su paciente; y no le administra el medicamento

Desde los procesos de inducción y reintroducción, al personal que trabaja en el instituto se les socializa el modelo de humanización institucional, el cual lleva en uno de sus ejes la atención compasiva del paciente frente al dolor. Además, que se les insiste en lo relacionado al trato del paciente y familiar con direccionamiento hacia los principios instituciones, los cuales incluye el respeto y el buen trato.

Teniendo en cuenta lo anterior, nos reunimos con la profesional de enfermería involucrada, para escuchar las razones que motivaron su actuar; se le 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 pacientes y familiares. También se les instruye en lo relacionado a la administración oportuna de medicamentos para el dolor.

"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



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 y el contacto humanizado.

Sabemos 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 crecer y fortalecer el actuar de enfermería.

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."

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

