

700522

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 27 de enero de 2022

Señor
Anónimo
OFICINA TRABAJO SOCIAL- CARTELERA
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a Reclamo 96

Cordial saludo

Con motivo de dar respuesta al reclamo realizado por anónimo, donde se manifiesta que “no hay delicadeza para realizar el proceso de canalización de pacientes oncológicos específicamente por las enfermeras”, traducéndose esto en mala atención y trato deshumanizado se remite respuesta del Grupo Área Enfermería Oncológica:

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.

Teniendo en cuenta lo anterior, me permito informar que se realizó la investigación y trazabilidad del caso para determinar las causas y plantear los correctivos necesarios.

Durante el proceso de trazabilidad a la situación, con el fin de poder identificar la persona específica, se detecta que debido a que en el reporte del reclamo realizado no se encuentran datos del paciente, y tampoco el quejoso expone turno involucrado; se decide realizar reunión con el grupo de enfermería en general del servicio de quimioterapia 24-7 que se encontraba de turno el día 10 de enero de 2022.

Se procede a realizar lectura de la petición a todo el personal y se retroalimentando sobre el trato humano a los pacientes, la importancia de saber explicar los procedimientos y de la delicadeza de la piel de los pacientes en el momento de canalizar una vena; de igual forma se recuerda el protocolo de canalización, en caso de acceso venosos difíciles, y la necesidad de recurrir al compañero, si es necesario, para evitar las multipunciones.

Por otra parte, también agradecemos la oportunidad de mejoramiento que nos brinda, al comunicarnos este tipo de situaciones que se presentan en los servicios; ya que son los que nos direccionan hacia el mejoramiento en la prestación del servicio; es así, que conocer sus experiencias y dificultades acerca de la atención ofrecida y recibida por el personal de

“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



enfermería de nuestra institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción.

Sabemos que los procesos asistenciales marcan una relación importante entre el paciente y el personal de salud, en cada una de los servicios de atención, por lo cual conocer este tipo de situaciones nos ayuda a 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 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 13 # 9-85 · PBX: 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

