



700548

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 27 de enero de 2022

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

Asunto: RESPUESTA A RECLAMO 97 ANONIMO

Cordial saludo

Con motivo de dar respuesta al reclamo anónimo, en la que se hace referencia a la poca amabilidad y trato deshumanizado por parte de personal de enfermería del servicio de salas de cirugía se remito respuesta del Grupo Área Enfermería Oncologica y Salas de Cirugía:

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.

Desde el servicio de salas de cirugía reiteran sus disculpas por el actuar en la situación; desafortunadamente como se manifiesta, son pacientes en condición crítica que deben ser atendidos de manera inmediata y prioritaria. Seguramente el personal de enfermería no tenía la intención de actuar de esa manera y fue una reacción momentánea derivada del estrés que este tipo de atención y de situaciones genera en el personal asistencial.

Por lo anterior, se establece reunión con el personal de enfermería involucrado en salas de cirugía; se les realizó retroalimentación en lo que respecta al buen trato, la comunicación asertiva; resaltando la prevalencia de las buenas relaciones interpersonales y el respeto y consideración hacia nuestros pacientes y sus familiares.

También se les hizo énfasis en la importancia que tiene para el instituto la percepción del trato durante el proceso de atención, lo cual incluye un comportamiento humanizado, amable y sobretodo basado en el respeto y la cordialidad. Se enfatiza sobre los canales de comunicación eficaces y claros, que nos permitan comunicarnos con seguridad con familiares y cuidadores, para que de esta manera podamos transmitir oportunamente y con calidez el estado actual de nuestros pacientes.

"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



Agradecemos sus comentarios, ya que estos nos permiten retroalimentar y así poder prestar nuestros servicios con una mejor calidad, oportunidad y eficiencia, en beneficio de nuestros usuarios.

Continuaremos trabajando en promover la cultura de la humanización institucional que encierra también una comunicación oportuna y asertiva.

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

