



769732

Radicación relacionada: ENT-13729-2022

Bogotá D.C., 28 de octubre de 2022

Señora
María del Carmen Rodríguez
Cartelera Oficina Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja 1567

Cordial saludo,

Con motivo de dar contestación a su queja del día 13 de octubre, en donde hace referencia al trato inhumano y grosero, y además manifiesta falta de oportunidad en la administración de medicamentos y rescates por parte del personal de enfermería del tercer piso (302) hacia su esposo, nos disculpamos por las fallas presentadas y agradecemos la oportunidad de mejorar que nos brinda al comunicarnos sobre este tipo de situaciones.

Esta información nos permite fortalecer la prestación del servicio y nos impulsa a continuar trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción en nuestros usuarios.

El Instituto Nacional de Cancerología E.S.E cuenta con lineamientos institucionales sobre el proceso de administración segura de medicamentos y también con el despliegue del programa de humanización; lo descrito en estos lineamientos es socializado de manera continua al personal de enfermería con el fin de fomentar la aplicación de principios como el buen trato y el servicio a la práctica diaria del cuidado del paciente con diagnóstico oncológico y de garantizar una atención de calidad basada en el mejor conocimiento disponible.

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso informarle que se realizará la respectiva retroalimentación al personal sobre la situación manifestada por usted recalcando lo importante que es establecer relaciones con los pacientes y cuidadores, basadas en el buen trato, la compasión y el respeto, así como también sobre la relevancia que tiene dentro de nuestra misión institucional, atender las necesidades de cuidado de los pacientes como lo es el manejo del dolor.

Se realizará el seguimiento pertinente para que este tipo de situaciones no se sigan presentando.

"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."



El Grupo Área de Enfermería Oncológica continuará trabajando para brindar a nuestros usuarios el cuidado basado en los mejores estándares de calidad, en tanto que, ustedes son nuestra razón de ser.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo jsepulveda@cancer.gov.co y pqrs@cancer.gov.co con gusto le aclararemos sus inquietudes o podrá elevar su consulta ante la Dirección de Salud correspondiente o a la Superintendencia Nacional de Salud. (Circular 009 1996 Supersalud) (Circular 009 1996 Supersalud).

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: Jennifer Sepúlveda Ramírez - Coord.Grupo Area Enfermeria Oncológica (E.)
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."