



798731

Radicación relacionada: ENT-01860-2023

Bogotá D.C., 27 de Febrero de 2023

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

Asunto: Respuesta queja 286

Respetado señor Anónimo.

Reciba Ud, desde el Instituto Nacional de Cancerología y de nuestro servicio de GAICA, nuestras más sinceras disculpas por la situación presentada y reiteramos que nos unimos a su sentimiento de preocupación por mejorar los procesos de ingreso y comunicación entre paciente, familiar y médico.

Nuestro principal objetivo como Institución es ofrecer un trato amable, oportuno, cálido y humanizado; el cual se evidencia en la atención integral hacia nuestros pacientes y sus familiares.

De acuerdo con su requerimiento, remitimos la respuesta recibida por parte del servicio de GAICA:

"En respuesta su requerimiento queremos expresarle desde el servicio de GAICA, disculpas por la situación presentada, haciendo énfasis en que nuestra misión es realizar una atención integral a los pacientes con cáncer, por tanto, es prioridad para nosotros aplicar las acciones de mejora para evitar que estas situaciones se vuelvan a presentar.

Sin embargo, cabe aclarar que el servicio de GAICA, al ser el único centro de urgencias oncológicas del país, hacen del servicio, un servicio con sobre ocupación constante, no obstante, el buen trato, el respeto, la oportunidad y la atención orientada al servicio son características de los profesionales que laboran en el Instituto Nacional de Cancerología; por lo cual para el Instituto es inaceptable el comportamiento que la paciente describe, de modo que se realizó la respectiva retroalimentación a los funcionarios implicado, dónde se evidencia la situación presentada, corrigiendo, reforzando, implementando y evaluando estrategias que permitan que este tipo de incidentes no se repitan.

"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."



Agradecemos el darnos a conocer esta situación para detectar nuestras debilidades y poder así trabajar en la mejora continua, siendo más sensibles a las necesidades de nuestros pacientes."

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo pagomezmartinez@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)

Atentamente,

Lina María Trujillo Sanchez
Subdirectora General de Atención Médica y Docencia
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN MÉDICA Y DOCENCIA

Páginas: 2

Anexo:

Nombre anexos: RESPUESTA A PQRSF 286.pdf

Elaboró: Paula Andrea Gomez Henao - Coordinadora Grupo Gaica

Revisó: Norha Lizarazo Camacho - 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."