



792686

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 30 de enero de 2023

Señora
MARTHA URREA
CARTELERA OFICINA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA A RECLAMO - ENT-00924-2023

Cordial saludo

De acuerdo a queja presentada, en la que manifiesta la mala prestación del servicio de enfermería durante la hospitalización del paciente, se remite respuesta del Grupo Área Enfermería Oncológica

Me permito como primera medida presentarle excusa<s en la falla de la prestación del servicio y manifestarle que es valioso conocer sus dificultades y experiencia dentro de las áreas asistenciales institucionales, ya que nos brinda la oportunidad de revisar los procesos y tomar medidas que nos direccionen al mejoramiento en cuanto a la atención a nuestros pacientes.

Revisando su queja, le informamos que nos reunimos con el grupo de enfermería del 3 piso, con el fin de ponerlos en contexto de su inconformidad. El personal de enfermería manifiesta que cuando ellos realizan la movilización o cambio de posición de la paciente, lo realizan teniendo en cuenta las recomendaciones y cuidados pertinentes para esta actividad.

Sin embargo, se les realiza el respectivo llamado de atención, y se brinda retroalimentación acerca de temas tan importantes como es la Humanización y el buen trato durante el cuidado directo. Se les enfatiza sobre la adecuada realización de actividades diarias de enfermería, como lo son todas aquellas medidas de bienestar y confort del paciente (movilización y cambios de posición), teniendo en cuenta su condición física y clínica.

Continuaremos con el respectivo seguimiento del personal de enfermería y el cuidado de enfermería que se brinda, pues desde el grupo área de enfermería sumamos esfuerzos por velar por la calidez, el respeto y la atención oportuna 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."



Lamentamos mucho el comportamiento del personal, ya que nos afecta la percepción que ustedes se puedan llevar con respecto al cuidado y la atención. Sentimos no haber brindado la atención adecuada y no haber atendido su necesidad a tiempo.

Nuevamente desde el Grupo de Enfermería, ofrecemos disculpas por haberles causado incomodidad y haber permitido que ustedes percibieran por parte de nuestros enfermeros una mala atención y una falta de humanización durante el desempeño de sus funciones en el servicio.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo liesgarcia@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: Lilia Esperanza Garcia Ramirez - Coordinadora Grupo Area Enfermería Oncológica
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."