



790242

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 18 de enero de 2023

Señor
ENDER ALFONSO GALVIS PEREZ
CARTELERIA OFICINA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA A QUEJA 49

Cordial Saludo

Con motivo de dar contestación a su queja; en donde hace referencia a la falta de humanización durante el proceso de atención en el servicio 4 SUR, dado que a pesar de que usted ya conocía la directriz institucional de no poderse quedar durante la noche acompañando a su familiar, la jefe del servicio en compañía de otros enfermeros y el vigilante, lo sacaron de la habitación en altas horas de la noche, argumentándole que no podía quedarse dado que la habitación donde se quedaba la paciente Maritza Montenegro era compartida con otra paciente. Además, no tuvieron en cuenta que usted procedía de fuera de Bogotá.

En primera instancia, ofrecemos disculpas por el trato que percibió por parte del personal de enfermería y nuestros colaboradores en el servicio 4 sur, al mismo tiempo le agradecemos por hacernos llegar este tipo de comunicados ya que nos permiten enterarnos de las diferentes situaciones que se presentan en los servicios direccionándonos hacia el mejoramiento continuo.

Respetuosamente le informamos que teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la oficina de infecciones y el área de ingreso hospitalario, no está permitido el acompañamiento durante la noche en habitaciones bipersonales. Lo anterior se debe a que aún contamos con restricciones derivadas por la pandemia COVID-19. Además también, dado que por tratarse de una habitación bipersonal, ésta se encontraba ocupada por otra paciente, lo que dificultaba también su permanencia durante la noche en la habitación.

Lo que no es permitido para nosotros es el mal trato que usted nos manifiesta que recibió por parte no solo del personal de enfermería del servicio, sino también por otros colaboradores (celadores). Por lo que nos reunimos con las personas involucradas de la noche del 05 de enero del 2023; se les socializa el contenido de su queja, haciendo énfasis en el trato poco humanizado percibido por usted.

"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."



Teniendo en cuenta lo anterior, se les realiza llamado de atención por la falta de humanización durante el proceso de atención. Se les hace retroalimentación en lo que respecta al buen trato y al cuidado humanizado tanto del paciente como del cuidador, resaltando la prevalencia de las buenas relaciones interpersonales y el respeto hacia nuestros pacientes y familiares; se les recomienda también una comunicación asertiva y el uso de adecuados canales de comunicación tanto con otras áreas como con el entorno familiar de nuestros usuarios

También se les hizo énfasis en la importancia que tiene para el instituto la percepción del cuidado de nuestros usuarios en cuanto a la atención integral y humanizada, lo cual también incluye un trato cordial, amable y sobretodo basado en el respeto y la cordialidad.

Continuaremos trabajando en promover la cultura humanística en los procesos asistenciales en todos los servicios de atención directa al paciente y al cuidador; lamentamos las dificultades presentadas durante la atención. Estamos prestos a ayudar y seguir mejorando por el beneficio de nuestros pacientes.

Nuevamente desde el Grupo de Enfermería, ofrecemos disculpas por haber causado incomodidad y haber permitido que usted percibiera por parte de nuestros enfermeros una mala atención durante su permanencia en el instituto.

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: 3
Anexo:
Nombre anexos:

Elaboró: Lilia Esperanza Garcia Ramirez - Coordinadora Grupo Area Enfermería Oncológica

"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."



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.”