



788585

Radicación relacionada: ENT-00171-2023

Bogotá D.C., 13 de enero de 2023

Señor
Anónimo
Oficina Trabajo Social - Cartelera
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja 37

Cordial saludo,

Con motivo de dar respuesta a su queja del día 04 de enero durante la atención en la consulta de hematología en donde manifiesta, “La enfermera que toma signos vitales atiende muy mal. Grosera y regañona. No está en el consultorio siendo las 02:30 pm. Desde la 01 esperamos”, nos permitimos ofrecer una disculpa por la situación descrita y agradecemos la oportunidad de mejorar que nos brinda al comunicarnos sobre este tipo de circunstancias.

El Instituto Nacional de Cancerología E.S.E cuenta con lineamientos definidos sobre la atención humana a nuestros usuarios (pacientes y cuidadores); esta información se socializa de manera continua al personal de enfermería con el fin de fortalecer la satisfacción durante el proceso de atención.

Teniendo en cuenta lo informado se realizó la indagación pertinente para poder detectar al personal relacionado en la queja y se retroalimentó frente al trato a los usuarios basado en el Modelo de Humanización y en los principios institucionales en los que se encuentra el Buen Trato y la Oportunidad, puesto que debía encontrarse en el puesto de trabajo para realizar la toma de signos vitales.

Queremos informarle que se realizará seguimiento a la funcionaria para que este tipo de situaciones no vuelvan a presentarse.

El Grupo Área de Enfermería Oncológica continuará trabajando para brindar a nuestros usuarios un cuidado basado en los mejores estándares de calidad y humanización.

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).

“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.”



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 Enfermería Oncológica (E.)
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."

