



796654

Radicación relacionada: ENT-01525-2023

Bogotá D.C., 21 de febrero de 2023

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

Asunto: Repuesta queja 235

Reciba Ud. desde el Instituto Nacional de Cancerología, nuestras más sinceras disculpas por la situación presentada y reiteramos que nos unimos a su sentimiento de preocupación por mejorar los procesos.

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 implicado GAICA:

"En primer lugar, nos permitimos mencionar que en el servicio de GAICA, tomaremos esta queja como oportunidad de mejorar nuestra atención y 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.

Para el caso específico, es el único servicio de atención de urgencias oncológicas que tiene el país, lo que hace que la sobre ocupación del servicio sea un común denominador en el día a día. Entendemos la inconformidad del usuario desde todo punto de vista y nos solidarizamos en su sentir, pero esta es la realidad de nuestro servicio para la atención oportuna en la espera para su ingreso.

Queremos expresarles a las personas del área de calidad de nuestra Institución y a la persona que interpuso la queja, nuestro compromiso de seguir trabajando para mejorar nuestro proceso de atención de pacientes"

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo pagomez@cancer.gov.co y pqrs@cancer.gov.co con gusto le aclararemos sus inquietudes. O podrá elevar su consulta ante la Dirección de Salud

"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."



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 235.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."

