



797730

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 21 de Febrero de 2023

Señores
Anónimo
CARTELERA OFICINA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta reclamo anónimo 305

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:

"Ante todo, ofrecemos disculpas por la percepción que se tuvo durante la prestación del servicio en el área de Gaica. Además, agradecemos la oportunidad de mejoramiento que nos ofrece al permitirnos enterarnos de este tipo de situaciones.

Le informamos que el Instituto Nacional de Cancerología cuenta con una alta demanda de pacientes oncológicos a nivel nacional, y además somos centro de referencia en todo el país, motivo éste que nos obliga a que el servicio de Gaica permanezca con una ocupación que sobrepasa lo permitido.

A su afirmación con relación a la atención deficiente de enfermería, le manifestamos que el personal de enfermería se encuentra asignado según la demanda tanto del servicio de Gaica como de los otros servicios asistenciales. Desde la coordinación de enfermería nos esforzamos por conservar la relación paciente enfermera en el servicio de Gaica, para así mismo garantizar la adecuada satisfacción de necesidades de los pacientes.

Teniendo en cuenta lo anterior, nos reunimos con el personal de Gaica con el objetivo de realizar retroalimentación en relación a la atención oportuna de los pacientes, teniendo en cuenta nuestra Política de Humanización Institucional y nuestro modelo de atención del paciente con cáncer.

"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."



Desde el Grupo de Enfermería Oncológica ofrecemos disculpas, pues entendemos las inconformidades, que todas estas situaciones generan, al igual informamos que se están implementando estrategias que faciliten el desempeño de las funciones de nuestros enfermeros y evitar incomodidades a nuestros usuarios.

Además, continuaremos trabajando en promover una cultura humanística en el servicio de GAICA, a través de líneas de intervención con usuarios y clientes internos, con la práctica de valores y principios institucionales"

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."