



796793

Radicación relacionada: ENT-01378-2023

Bogotá D.C., 17 de febrero de 2023

Señora
Anonimo
CARTERA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA SUGERENCIA 220 - ENT-01378-2023

Respetada Señora Lenis

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:

"Agradecemos el darnos a conocer esta situación para detectar nuestras debilidades y poder así trabajar en la mejora continua, siendo más sensibles a las necesidades de nuestros pacientes."

Validando la información se pudo evidenciar que para el día 01 de febrero se prestó atención a un total de 91 pacientes, Como resultado del número creciente de pacientes, se implementó para mejora en la atención y la oportunidad, la presencia permanente de dos auxiliares de farmacia; se cuenta también con un personal de apoyo en el área de facturación y un navegador que desarrolla tareas de validación de la documentación y trámites requeridos para la dispensación de la medicación; esperamos que todo esto en conjunto, favorezca de manera positiva a la atención de nuestros pacientes, y nos permita cumplir con los estándares de atención propios de la institución.

Reiteramos excusas por el inconveniente e incomodidades generadas en el proceso de atención y se le agradece sus observaciones como fuente de generación para oportunidades de mejora, manifestándole que es importante para el Instituto Nacional de Cancerología que todos los usuarios, se sientan atendidos de una manera amable, oportuna, segura y de calidad"

"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."



Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo caristizabal@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: Carolina Aristizabal Niño - Coordinadora Grupo Servicios Farmacéuticos

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."