



794470

Bogotá D.C., 9 de febrero de 2023

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

Asunto: RESPUESTA QUEJA 115

Cordial saludo

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.

Para el caso específico, revisamos que el paciente tenía cita asignada a las 8 AM, el paciente llega a las 12 M, teniendo en consideración su difícil situación de salud, fue atendido por nuestros médicos en el momento en que les fue posible teniendo en cuenta que se debe atender la agenda de pacientes con cáncer y dolor asignada para ese día.

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.

Es necesario comprender la situación de cada paciente en particular y agradecemos también sus comentarios siendo esto un aporte valioso en la prestación de nuestros servicios, sin embargo, también se le solicita puntualidad en las citas asignadas para su tratamiento oncológico de manera a que puedas contribuir a un proceso eficaz.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo feal@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:

“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.”

