



794629

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 10 de febrero de 2023

Señora
ANA MONJE
CARTELERA OFICINA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA QUEJA 158

Respetada señora Ana:

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 queja, remitimos la respuesta recibida por parte del servicio implicado:

“Para nosotros es importante contar con usuarios que contribuyan al mejoramiento continuo de nuestra organización, es por ello que esta oportunidad queremos agradecer el aporte realizado por usted, a nuestra institución el día 24 de enero de 2023, por motivo de la mala atención y el mal trato recibido por la jefa de enfermería del servicio de radioterapia.

Expresamos nuestras excusas por la situación presentada, para lo cual le informamos que se realizó trazabilidad de la situación presentada con la funcionaria en mención; por lo que le informamos lo informado por ella:

“Teniendo en cuenta las consideraciones dadas por la señora en la queja, reitero mis disculpas por el inconveniente e incomodidades generadas en el proceso de atención y se le agradece sus observaciones como fuente de generación para lograr mantener un cordial trato y atención humana con todos los pacientes que se acerquen al servicio de radioterapia y en general a todos los pacientes del instituto.”

Teniendo en cuenta lo anterior, nos reunimos con la jefa del servicio de radioterapia, se le realiza retroalimentación sobre el Modelo de Humanización, haciendo énfasis en el Decálogo de Humanización y Principios Institucionales; lineamientos que son bien recibidos por la profesional.

“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.”



Es nuestro compromiso ofrecer servicios de la más alta calidad, por ello sus sugerencias son importantes para mejorar la calidad de vida en nuestra oferta y reevaluar los aspectos requeridos que garanticen un elevado nivel de atención a nuestros clientes. Como usuarios de nuestros servicios, sus comentarios son muy valiosos para el instituto; por lo que conocer su experiencia nos ayuda a madurar y mejorar el actuar de enfermería.”

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.”