



794599

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 10 de febrero de 2023

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

Asunto: RESPUESTA RECLAMO 162 ANONIMO

Respetado señor anonimo:

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 en la prestación del servicio; es por ello, por lo que en esta oportunidad, nos permitimos dar respuesta al aporte realizado por **usuario anónimo** el día 26 de enero de 2023 por motivo de “inadecuado servicio” en el puesto de toma signos vitales del servicio de cuidado paliativo.*

Expresamos nuestras excusas por la situación que se suscitó, con respecto a la inconformidad manifestada con relación a la falla en la continuidad en la prestación del servicio.

En relación con la inconformidad, toma oportuna de los signos vitales; le informamos que nos reunimos con la auxiliar de enfermería involucrada, quién se disculpa ante la incomodidad percibida en relación a lo manifestado por usted, y se compromete a no retirarse del punto de signos vitales hasta estar completamente segura de que no se encuentran pacientes en espera de atención, para que no se repita la situación expuesta.

Por nuestra parte se retroalimenta a la funcionaria en temas relacionados con la calidad de la atención, la cual encierra aspectos importantes como la oportunidad y la humanización.

Teniendo en cuenta la situación presentada, se implementarán estrategias que permitan que este tipo de incidentes no se repitan, finalmente, queremos agradecer por hacernos llegar la inconformidad y ser parte activa del mejoramiento continuo de la institución.

“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.”



Nuevamente desde el Grupo de Enfermería, nos disculpamos con usted y nos comprometemos a seguir orientando a nuestro personal en cuanto a la oportunidad en la atención de los pacientes.”

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.”