



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-08162-2023
2023-11-08 03:49:17 p.m.

861104

Radicación relacionada: ENT-15221-2023

Bogotá D.C., 8 de Noviembre de 2023

Señor
Anónimo
Cartelera Oficina Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a queja 1853

Cordial Saludo:

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, se remite respuesta recibida del servicio de Enfermería:

Con motivo de dar respuesta a su queja del día 23 de octubre en donde manifiesta, "El servicio de urgencias es regular, me quejo de los enfermeros, no todos (...) hoy mi paciente no le prestaron atención a su alimentación por la sonda de gastrostomía tuvo que colocarse su comida ella misma, una paciente con dolor neuropático...".

Nos permitimos ofrecer una disculpa por la situación descrita y agradecemos la oportunidad de mejorar que nos brinda al comunicarnos sobre este tipo de circunstancias.

Esta información nos permite fortalecer la prestación del servicio y nos impulsa a continuar trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción en nuestros usuarios que acuden al servicio de urgencias, un servicio con alta demanda de atención de pacientes.

El Instituto Nacional de Cancerología cuenta con lineamientos de atención de pacientes basados en nuestros principios institucionales como lo son el buen trato y la oportunidad.

Por otra parte, el personal de enfermería cuenta con el conocimiento y retroalimentación constante por parte del Grupo de Soporte Nutricional y Metabólico sobre el manejo de sondas de nutrición enteral (alimentación por gastrostomía).

"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."

NIT: 899.999.092-7
Calle 18 # 9-85 - PBX: 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

 @incancerologia



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-08162-2023
2023-11-08 03:49:17 p.m.

Ahora bien, de acuerdo con la situación reportada por usted se realizará retroalimentación frente a la oportunidad en la administración del soporte nutricional a nuestros pacientes en el servicio de urgencias.

El Grupo Área de Enfermería Oncológica continuará trabajando para brindar a nuestros usuarios un cuidado basado en los mejores estándares de calidad y humanización.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted podrá elevar su observación al correo pqrs@cancer.gov.co y jsepulveda@cancer.gov.co y 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).

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: Jennifer Sepúlveda Ramírez - Coord. Grupo Área Enfermería Oncológica (E.) - Grupo Área 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."

NIT: 899.999.092-7
Calle 1ª # 9-85 • PBX: 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

 @incancerologia