



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-08155-2023
2023-11-08 03:44:31 p.m.

861321

Radicación relacionada: ENT-15546-2023

Bogotá D.C., 8 de Noviembre de 2023

Señor
Anónimo
Cartelera Oficina Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja No. 1894

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 enviada por el servicio de Enfermería:

Con motivo de dar respuesta a su queja del día 29 de octubre en donde manifiesta, "...servicio de enfermería del turno de noche (...) atendiendo a mi mamá de una forma muy grosera hasta que la hicieron llorar, le querían tomar un examen de popo pero ella no se puede acostar porque se ahoga no puede respirar, ella les dijo que la dejaran sentar (...) les rogó y no hacían caso hasta que la hicieron llorar", 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.

El Instituto Nacional de Cancerología cuenta con una Política y un Programa de Humanización que es socializado de manera continua a funcionarios y colaboradores con el fin de que logren interiorizar y apropiar los principios y valores que allí se describen.

Esta información destaca que las personas que brindan cuidado a los pacientes deben *"Hacer propio el tiempo, el espacio y el dolor del otro"*, por lo que atención es en todo momento respetuosa y compasiva.

"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 13 # 9-85 - PBX: 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

 @incancerologia



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-08155-2023
2023-11-08 03:44:31 p.m.

Es importante también mencionar lo relevante que es escuchar a nuestros pacientes y tener en cuenta sus condiciones especiales, como en este caso lo que refería su mamá sobre no poder acostarse.

Ahora bien, de acuerdo con la situación reportada por usted se realizó la retroalimentación pertinente al personal de enfermería que se encontraba asignado en el turno de la noche del 29 de octubre, recalando que se espera que este tipo de situaciones no vuelvan a presentarse.

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,

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 Ramirez - Coord. Grupo Area Enfermeria Oncológica (E.) - Grupo Área Enfermeria 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