



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-08055-2023
2023-11-03 08:17:10 a.m.

860484

Radicación relacionada: ENT-15218-2023

Bogotá D.C., 3 de Noviembre de 2023

Señor
Ronald Cuevas
Cartelera Oficina Trabajo Social
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja No 1851

Respetado Señor Cuevas:

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, remitimos la respuesta recibida por parte del servicio de Enfermería:

Nos permitimos ofrecer una disculpa por la situación descrita en la atención de la paciente Blanca Mora 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 la política de humanización que describe componentes relacionados con la comprensión de la experiencia humana de padecer el cáncer en la cual se rescata la dignidad del ser humano como relevante sobre las características de calidad, estos lineamientos se socializan de manera continua y a través de diferentes metodologías a nuestros funcionarios y colaboradores con el fin de contribuir a brindar una atención integral, humana y segura.

Ahora bien, de acuerdo con la situación reportada por usted queremos informarle que se realizó la retroalimentación pertinente a la enfermera frente a la atención humanizada y oportuna hacia nuestros usuarios, en este espacio de retroalimentación, ella manifestó que no tuvo intención de que usted percibiera que tenía una mala actitud y que lo más importante es brindar un cuidado oportuno y respetuoso a los pacientes y sus familias.

"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-08055-2023
2023-11-03 08:17:10 a.m.

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