



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-00369-2025
2025-01-21 01:44:52 p.m.

978758

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 21 de Enero de 2025

Señor
ANÓNIMO
CARTELERA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA QUEJA No 2535

Respetado Señor Anónimo:

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 brinda la respuesta recibida por parte de la Coordinación del servicio de Enfermería:

Con motivo de dar respuesta a su inconformidad, donde se manifiesta que *“el 26 de diciembre de 2024 solicito información puntual de aplicación y programación de medicamento solicitado por el oncólogo, Encontrando respuesta por parte del servicio de jefa de enfermería a las 14:00 desconozco el nombre de forma altiva y evasiva, sin poder realizar la consulta de las dudas. Requiriendo al personal de seguridad quien tuvo un adecuado trato con el usuario se recomienda y sugiere capacitar o entrenar a todo el personal para aplicar la escucha y posteriormente poder responder lo preguntado”*.

En primera instancia nos permitimos agradecer la oportunidad de mejora que nos brinda al comunicarnos sobre este tipo de circunstancias. Su 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 atendidos en los diferentes servicios institucionales; en este caso el servicio de quimioterapia.

En atención a su queja le informamos que dado el alto volumen de pacientes que asiste al servicio de quimioterapia por diferentes motivos, se estableció como direccionamiento que los pacientes que vienen al servicio de quimioterapia deben solicitar una ficha de atención independientemente de la causa por la cual consultan. Es así como en el Digiturno se encuentra un botón específico para resolver preguntas, el cual usted puede seleccionar y esperar a que sea atendido de una manera tranquila, oportuna y amable.

“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.”



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-00369-2025
2025-01-21 01:44:52 p.m.

Lo anterior se debe a que el mismo personal que se encuentran en el área de programación son las responsables de dar orientación y asesoría a pacientes y acudientes que soliciten mediante el digiturno solución a dudas o inquietudes.

Sin embargo, se identifica en su reporte, que la enfermera contesto de forma altiva y grosera, actitud que no es la indicada en una profesional y no se permite en la institución, puesto que es un derecho que tiene el paciente es a recibir una información acertada mediante un buen trato y respeto.

Teniendo en cuenta esta situación, se identifica que hubo fallas en la comunicación asertiva, por lo que se realiza retroalimentación a todo el grupo de quimioterapia sobre el buen trato a los pacientes, el respeto, la tolerancia, el manejo del tono de voz hacia los pacientes y el lenguaje verbal y no verbal.

Su información es valiosa y nos permite seguir en la ruta del mejoramiento; por eso, conocer sus dificultades sobre la atención, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción.

Su información es muy valiosa y nos permite seguir en la ruta del mejoramiento; por eso, conocer sus dificultades sobre la atención, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción.

Lamentamos haber causado incomodidad y haber permitido que usted percibiera por parte de nuestros enfermeros una mala atención y una falta de humanización durante el desempeño de sus funciones en el servicio.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo pqrs@cancer.gov.co y liesgarcia@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) (Circular 009 1996 Supersalud).

Atentamente,



Lina María Trujillo Sanchez
Subdirectora General de Atención Médica y Docencia
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN MÉDICA Y DOCENCIA

"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."



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-00369-2025
2025-01-21 01:44:52 p.m.

Páginas: 3

Anexo:

Nombre anexos:

Elaboró: Lilia Esperanza Garcia Ramirez - Coordinadora - 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."