



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-02073-2025
2025-03-19 02:38:06 p.m.

994209

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 19 de Marzo de 2025

Señora
MARIA CAMILA SILVA
CARTELERA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA QUEJA No 304

Respetada Señora Maria Camila:

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:

Para nosotros es importante contar con usuarios que contribuyan al mejoramiento continuo de nuestra organización, es por ello por lo que queremos agradecer el aporte realizado por usted, donde nos manifiesta *"Lo qué pasa es que esta enfermera de terapia enterostomal me parece una persona muy grosera y patán con los pacientes el caso de mi madre esta mujer la regaña hasta donde se le dio la gana me disculpan sólo porque a ella se le despegó la barrera y a pesar de qué mi madre tenía facturada esa consulta esta enfermera la regañó y atendió de mala manera pienso que si ella no tiene gusto por su profesión mejor que se dedique a otra cosa aquí se necesita gente que haga sentir bien al paciente porque la enfermedad es muy dura para venir aquí a que los maltraten verbalmente no doy el nombre de la paciente porque desafortunadamente volvemos aquí"*

En primera instancia, agradecemos por hacernos llegar sus comentarios con relación al servicio de enfermería ofrecido; ya que nos brinda la oportunidad de detectar aquellos procesos susceptibles a mejoras; y así fortalecer nuestro sistema de gestión de la calidad, brindando la posibilidad de implementar acciones concretas en búsqueda del mejoramiento en la prestación de nuestros servicios.

Teniendo en cuenta su queja, me permito informar que la enfermera relacionada, fue citada a la coordinación de enfermería, con el fin de ponerla en contexto de lo expresado por usted,

"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-02073-2025
2025-03-19 02:38:06 p.m.

y así poder escuchar versión libre por parte de la profesional en cuanto a la situación presentada.

La profesional *“lamenta la percepción dada durante la atención y manifiesta ser más cuidadosa y asertiva durante el momento de atención de los pacientes”*.

Dado lo manifestado por la profesional, se le realiza llamado de atención al que hubo lugar por parte de su coordinador; adicionalmente, se le realiza retroalimentación sobre el Modelo de Humanización Institucional, haciendo énfasis en el respeto, el cuidado y la atención compasiva. Además, se le brindan estrategias que logren impactar en la comunicación asertiva con pacientes y familiares.

Es y será nuestro deseo ofrecer servicios de la más alta calidad, por ello sus manifestaciones relacionadas con el proceso de atención, siempre serán importantes para mejorar nuestra oferta y mejorar aspectos requeridos que garanticen un elevado nivel de satisfacción durante la atención de nuestros pacientes.

Aprovechamos la oportunidad para invitarla a que continúe utilizando los buzones de calidad para entregarle a la institución su percepción del servicio.

Esperamos que en una próxima ocasión no se repitan este tipo de situaciones y quedamos a su disposición para cualquier aclaración que necesite.

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

Páginas: 3

“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-02073-2025
2025-03-19 02:38:06 p.m.

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."