



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-02220-2025
2025-03-26 03:43:14 p.m.

995512

Bogotá D.C., 26 de Marzo de 2025

Señor
ANONIMO
Cartelera Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo No 357

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, donde manifiesta *“Soy hija de un paciente de un tumor melanoma y me quiero dirigir con usted sobre la atención de entrega de medicamentos consulta externa, es pésima, se demoran más de una hora, los pacientes esperan parados y en mal estado, son de la tercera edad. Tengan más humanidad, hay muchas personas para atender, solo se la pasan charlando y en el celular. Gracias”*.

Se brinda la respuesta recibida por parte de la Coordinación del servicio de Farmacia:

Se validó información y se procede a indicar que no es posible realizar trazabilidad del proceso de dispensación ya que el documento radicado no cuenta con información del paciente.

Sin embargo, es importante recalcar que se da cumplimiento al modelo de atención y dispensación de medicamentos en la farmacia ambulatoria dirigidos a la dispensación segura e informada de medicamentos y se siguió el modelo tal como se muestra a continuación: **1.** Se hace facturación en orden de llegada de cada paciente, **2.** Se procede al alistamiento y cargue del medicamento por parte del auxiliar de farmacia, **3.** Se hace cierre de cuenta por parte de facturación **4.** Se hace entrega de los medicamentos, **5.** Entrega y consulta con Q.F. en caso de que se trate de terapias hormonales o quimioterapias orales, donde se hace un seguimiento farmacoterapéutico de acuerdo a las necesidades de cada paciente; teniendo en cuenta que existen pacientes que requieren una revisión más profunda de su caso (por ejemplo: pacientes nuevos y polimedicados con posibles interacciones farmacológicas), hace que el químico farmacéutico requiera más tiempo para brindar una óptima atención.

Es importante aclarar que la intención de la consulta tiene como fin prestar un servicio de prevención, detección y solución oportuna de los problemas que se puedan producir como resultado del uso de los medicamentos, al igual que una dispensación informada, este tipo de intervenciones requieren de un espacio suficiente para lograr tal objetivo.

“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-02220-2025
2025-03-26 03:43:14 p.m.

Para el día 20 de marzo del presente año se prestó atención a un total de 143 pacientes. Como parte de nuestro proceso de mejora continua, hemos recordado al personal la importancia de brindar un servicio eficiente y atento a las necesidades los pacientes, del mismo modo se cuenta con 2 auxiliares de farmacia para llevar a cabo un proceso de dispensación eficiente que cubra el número creciente de usuarios.

Lamentamos sinceramente las molestias causadas por esta ocasión, informamos además que, todos nuestros esfuerzos están direccionados a buscar alternativas que no comprometan la seguridad ni efectividad de los tratamientos de nuestros pacientes con el fin de cumplir con los estándares de atención propios de la institución.

Agradecemos sus comentarios siendo esto un aporte valioso en la prestación de nuestros servicios, a fin de tener en cuenta factores de oportunidad y el refuerzo frente a los parámetros de servicio al cliente.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo pqrs@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: Carolina Aristizabal Niño - Coordinadora - Grupo Servicios Farmacéuticos

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."