



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-08799-2025
2025-10-10 11:43:15 a.m.

1051823

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 10 de Octubre de 2025

Señor
Anónimo
Cartelera Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA RECLAMO ANONIMO No 1024 ENT-16823-2025.

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 *"Me permito realizar la siguiente observación con ánimo constructivo y en beneficio de la atención integral de los pacientes son oncológicos que asisten al servicio de odontología. Cita de valoración para trasplante, no se observa uso de tapabocas, no lavado de manos en sus cinco momentos, no anamnesis pobre de diagnóstico, no odontograma no rayos X panorámica. Los pacientes aquí tratados son pacientes inmunosuprimidos altamente vulnerables....."*

Se envía la respuesta recibida por parte de la Coordinación del servicio de Odontología:

De acuerdo con la inconformidad recibida, me permito informar que en el servicio de odontología realizamos la atención de nuestros pacientes con los cuidados de higiene y bioseguridad establecidos, no solo para la seguridad del paciente, sino también para el profesional que lo atiende.

Cada estudiante usa bata, tapabocas, gorro y guantes. Se lava las manos antes y después de la atención del paciente

El uso de los visores se emplea cuando se están realizando procedimientos.

No es obligatorio su uso cuando se le está realizando valoración al paciente, debido a que no existe ningún riesgo de contaminación.

La anamnesis se gestiona de acuerdo con los hallazgos encontrados en la valoración y de lo que requiera el paciente, si así lo amerita.

"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-08799-2025
2025-10-10 11:43:15 a.m.

Además, estos pacientes de trasplante son valorados a través de interconsulta solicitada por el servicio de TAMO, lo que limita el uso de odontograma debido a que no está activo en el sistema SAP.

Siempre se le solicita radiografía panorámica al paciente. La única ocasión que no se le solicita es cuando el paciente es edéntulo total; como es cita de interconsulta, es imposible solicitarla antes.

A todos los pacientes que asisten para valoración de primera vez se les solicita la radiografía panorámica.

Los riesgos que se mencionan en el requerimiento, los conocemos perfectamente, por eso aplicamos todos los protocolos de bioseguridad, inclusive yo mismo en tres (3) oportunidades dicté en el servicio de hematología charla sobre osteonecrosis, con el fin que me enviaran los pacientes antes de iniciar los tratamientos con antitumorales, porque anteriormente cuando los enviaban ya los pacientes habían iniciado el tratamiento, lo que limitaba algunos procedimientos odontológicos, lo que impedía que el tema se manejara del todo bien.

Por otra parte, cuando se van a evolucionar las interconsultas de odontología, hay ocasiones en las cuales no está completo el diligenciamiento de la historia general del paciente, algo que debe ser evolucionado por hematología, TAMO o el servicio que remite y no por el servicio de odontología a quienes nos ha tocado diligenciarla.

El servicio de odontología oncológica se ha caracterizado por más de 60 años en cumplir con todas las normas de higiene y bioseguridad, tanto así, que nunca se ha reportado un evento adverso en nuestro servicio.

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,



"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-08799-2025
2025-10-10 11:43:15 a.m.

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

Páginas: 3
Anexo:
Nombre anexos:

Elaboró: Odel Chediak Barbur - Profesional Especializado - Unidad Funcional Cabeza y Cuello
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."