



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-09305-2025
2025-10-22 02:25:14 p.m.

1054599

Bogotá D.C., 22 de Octubre de 2025

Señores
ANONIMO
CALLE 1 # 9-85 CARTELERIA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA QUEJA ANONIMA No 1093

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.

En atención a su requerimiento, donde manifiesta *"Soy Paciente hace cinco años de esta institución y nunca me había sentido tan vulnerable frente a un Dr, quien no tuvo la humanidad ni empatía al momento de atenderme. El nombre del doctor es Edgar Dinas, quien ni siquiera se tomó la molestia de saludar preguntar cuáles eran mis síntomas o porque estaba acá sólo me tomó signos y dijo le toca quedarse porque su saturación está en 82 la manera tan grosera y la falta de atención de él hacia mi persona me dejó indignada, pues más que un síntoma, yo quería que me dijera algo para calmar el dolor tan fuerte que sentía y por cual había venido, si bien es cierto que sé que ellos no tienen porque hacerse amigos de los pacientes y que ellos también tienen sus problemas, no deberían tratar a los pacientes, como si uno llegara a molestarlos o incomodarlos. Yo sólo quería que me quitara algo de dolor mientras me hacían la ingresada, pero este señor no permite que uno se sienta confiado y seguro al llegar acá"*

Se brinda respuesta desde la coordinación del servicio de GAICA:

Agradecemos que haya compartido su experiencia con nosotros. Sentimos sinceramente la situación descrita y queremos informarle que al doctor de su referencia se le ha brindado la retroalimentación correspondiente, y que nuestro personal recibe capacitaciones constantes sobre el trato humanizado y la empatía hacia los pacientes.

Para poder dar un seguimiento más completo y adecuado a su caso, le solicitamos amablemente que nos proporcione los datos completos como son datos del paciente, hora y

"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-09305-2025
2025-10-22 02:25:14 p.m.

fecha de lo hechos, adicional correo electrónico y datos del remitente donde podamos dar una respuesta .

Esta información es muy valiosa para reforzar nuestros procesos y mejorar continuamente la atención que brindamos. Agradecemos su colaboración, ya que nos permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer nuestro compromiso con una atención digna y respetuosa.

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: Leidy Jhoana Rocha Rubiano - Auxiliar Administrativo - Grupo Área de Docencia

Revisó: Mario de Jesus Osorno Gomez - Coordinador (E.) - Grupo Atención Inmediata al Paciente con cáncer-GAICA

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."