



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-02073-2026
2026-03-13 10:20:34 a.m.

1094482

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 13 de Marzo de 2026

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

Asunto: RESPUESTA RECLAMO ANÓNIMO No 361

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 brindada a nuestros pacientes y sus familiares.

De acuerdo con su requerimiento, donde manifiesta *"No entiendo porque el servicio de enfermería del cuarto piso ala norte es tan deficiente, se les pide el favor a los enfermeros que limpien la herida no se les da la gana, poner el medicamento para el dolor es igual una rogadera, no le quieren cambiar el pañal a la paciente son bruscos, no son todos, pero si la gran mayoría sobre todo en la noche por favor den una charla de sensibilización con el paciente"*

Se brinda la respuesta enviada desde la Coordinación del Servicio de Enfermería:

En primera instancia, agradecemos la información brindada relacionada con su proceso de atención hospitalaria. Estos aportes nos brindan la oportunidad de detectar debilidades en la adherencia de procesos, permitiéndonos diseñar estrategias para fortalecer la prestación del servicio y seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción en nuestros usuarios atendidos en hospitalización.

Por lo anterior, con el fin de dar respuesta a las inconformidades, y dado que el reclamo no puntualiza personal ni turno específico relacionado, nos reunimos con el personal de enfermería de todos los turnos del 4 piso norte, con el fin de ponerlos en contexto con relación a su inconformidad.

El personal lamenta la percepción dada durante la atención, argumentando que *"realizaron lo correspondiente al cuidado de enfermería directo con todos los pacientes hospitalizados"*.

Ante lo expuesto por el personal, se realiza retroalimentación relacionada en el fortalecimiento de la satisfacción de necesidades básicas de los pacientes de bienestar y el

"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-02073-2026
2026-03-13 10:20:34 a.m.

confort (cambio de pañal). Así mismo se les insiste en la importancia de realizar actividades específicas de cuidado como son las curaciones y la administración oportuna de medicamentos.

Es así, que como acción correctiva se les insiste en la consulta del documento **Manual de Enfermería**; herramienta documental que contiene todas las guías y protocolos de cuidado de enfermería, especificando cuidados específicos para las actividades realizadas con nuestros pacientes.

El **Manual de Enfermería** es socializado durante las inducciones del personal que ingresa a nuestra institución, y se realizan retroalimentaciones y seguimiento continuos, para que las directrices plasmadas lleguen la finalidad correspondiente.

Adicionalmente, se les retroalimenta nuestra **Política Humanización Institucional**, la cual, en su **4 línea** hace énfasis en las recomendaciones y lineamientos para tener en cuenta con relación al manejo oportuno y pertinente del dolor del paciente con cáncer, administrando los medicamentos del dolor de manera pertinente.

Es de señalar que se hace un llamado en la adecuada implementación de nuestro **Modelo Funcional de Cuidado de Enfermería**, el cual busca satisfacer las necesidades de los pacientes dentro de un componente humanístico teniendo en cuenta los lineamientos establecidos. Adicionalmente, se realiza retroalimentación en aspectos relacionados con nuestros **Principios Institucionales** de buen trato, oportunidad y servicio.

Sentimos 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 liesgarcia@cancer.gov.co y pqrs@cancer.gov.co 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-02073-2026
2026-03-13 10:20:34 a.m.



Lina María Trujillo Sanchez
Director Técnico
Centro de Atención Integral del Cáncer

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."