

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GSI-P02-F-21
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	01
	ACTA INSTITUCIONAL	VIGENCIA:	18-09-2017
			Página 1 de 2

ACTA:	67	AÑO:	2023
GRUPO DE TRABAJO:	Coordinación Trabajo Social		
TEMA:	Publicación respuestas Anónimos		

Lugar: Oficina Coordinación de Trabajo Social	Fecha: 1 de septiembre de 2023	Hora Inicio: 3:40 p.m. Hora Terminación: 3:50 p.m.
---	--------------------------------	---

ASISTENTE	DEPENDENCIA	ASISTIÓ		ASISTENTE OPCIONAL	
		SI	NO	SI	NO
Norha Lizarazo Camacho	Coordinadora Grupo Trabajo Social	x			
Vicky Gomez	Grupo Trabajo Social	x			
Paula Cabeza	Grupo Trabajo Social	x			

Desarrollo y Conclusiones:

En la oficina de Trabajo Social del Instituto Nacional de Cancerología se reúnen los anteriores firmantes, en donde se constata la publicación en cartelera de la respuesta a queja anónima Numero 1375 recibida en el buzón el día 01/09/2023, con respuesta generada el día 01/09/2023 y publicada en cartelera el 01/09/2023 dando cumplimiento con el lapso de 15 días como lo establece la norma 1755 de 2015.

Como evidencia se adjunta registro fotográfico

Siendo las 3:50 se da por terminada la reunión

Tareas a realizar:

Tema	Tarea	Responsable	Fecha

Elaborado por:

Próxima Reunión:

Firman:

Norha Lizarazo Camacho Coordinadora

Viky Gómez

Paula Cabeza




	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GSI-P02-F-21
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	01
	ACTA INSTITUCIONAL	VIGENCIA:	18-09-2017
		Página 2 de 2	

*El consecutivo de las actas inicia en 1 y cada año se inicia nueva numeración, cada grupo (Área Funcional, Comité, Ad Hoc, Proyecto, etc.) debe mantener su consecutivo. Agregue las filas que sean necesarias para asistentes a la reunión y firmas.



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-06491-2023
2023-09-01 03:24:49 p.m.

846372

Radicación relacionada:

data

Bogotá D.C., 1 de Septiembre de 2023

Señora
DIANA LUCERO CAMACHO
CARTELERIA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA A QUEJA 1375

Cordial saludo

Reciba por parte de la institución un respetuoso saludo.

Reciba usted desde el Instituto Nacional de Cancerología, nuestras más sinceras disculpas por la situación presentada y reiteramos que nos unimos a su sentimiento de preocupación por mejorar los procesos, de acuerdo a lo manifestado por usted, se remite respuesta del grupo Área Enfermería Oncológica

Ante todo, agradecemos por hacernos llegar este tipo de comunicados ya que nos permiten enterarnos de las diferentes situaciones que se presentan en los servicios y nos direccionan hacia el mejoramiento continuo.

Este tipo de comunicados nos direccionan hacia el progreso en la prestación del servicio; dado que conocer su experiencia acerca de la atención ofrecida por el personal de enfermería de nuestra institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción.

Teniendo en cuenta lo anterior, nos reunimos con el personal de enfermería de todos los turnos del servicio de ginecología, con el fin de darle a conocer sus diversas inconformidades con relación a la atención brindada y la percepción del servicio.

La auxiliar de enfermería manifiesta lamentar lo sucedido y se compromete a estar más pendiente de los pacientes asignados, de sus necesidades básicas y de mantener tanto con el familiar y los pacientes una comunicación más asertiva.

Lo anterior llevó a realizar llamado en general al personal de enfermería asignado al servicio de ginecología. Se realiza retroalimentación con relación al modelo de Humanización Institucional, haciendo énfasis en el decálogo de humanización y los Principios Institucionales que son los pilares institucionales que dirigen nuestro cuidado hacia la atención integral, oportuna 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-06491-2023
2023-09-01 03:24:49 p.m.

eficaz del paciente y su familia. Se hace también énfasis en lo que respecta al buen trato, resaltando la prevalencia de las buenas relaciones interpersonales y el respeto hacia nuestros pacientes y familiares, mediante un vocabulario adecuado y una comunicación asertiva.

Se les sugiere revisar el documento Manual de Enfermería, donde se relacionan todas las guías y protocolos dirigidos a la atención de enfermería que brindamos al paciente oncológico y los conocimientos, precauciones y cuidados que debemos tener para cada una de las actividades realizadas, entre ellas: administración de dieta, baño diario, asistencia de actividades de bienestar y confort.

Continuaremos la vigilancia y seguimiento en el cumplimiento de las directrices dadas, para lograr fortalecer las competencias en los enfermeros que son los que permanecen y cuidan por más tiempo a nuestros pacientes en las 24 horas del día.

En cuanto a la sobreocupación en el servicio de Gaica y su percepción de sobreocupación, el Instituto Nacional de Cancerología está trabajando para aumentar y mejorar el uso racional de su capacidad instalada, con el fin de cumplir estándares de calidad para impactar de manera positiva en la atención del paciente oncológico y su familia. Dado que como centro referente de Cáncer en Colombia y el principal centro de atención de Urgencias Oncológicas en el Distrito Capital se presentan en ciertas ocasiones sobredemandas que hacen que la ocupación del servicio se supere hasta en 200% su capacidad de atención lo que genera hacinamiento e incomodidades para nuestros pacientes.

Continuaremos trabajando en promover la cultura de la humanización del servicio de GAICA, a través de líneas de intervención con usuarios y clientes internos, con la práctica de valores y principios humanísticos y desde esta coordinación propender por el respeto a la dignidad humana.

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) (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."

NIT: 899.999.092-7
Calle 1ª # 9-85 · PBX: 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

 @incancerologia



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-06491-2023
2023-09-01 03:24:49 p.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: Lilia Esperanza Garcia Ramirez - Coordinadora - Grupo Área Enfermería Oncológica
Revisó: Norha Lizarazo Camacho - Coordinadora - Grupo Trabajo Social

Copia interna:
Julio Alberto Burbano Barrera - Médico Especialista

"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."

NIT: 899.999.092-7
Calle 13 # 9-85 - PBX: 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

 @incancerologia

Viky Constanza Gomez Rozo

De: Viky Constanza Gomez Rozo
Enviado el: martes, 5 de septiembre de 2023 9:16 a. m.
Para: Camilo Ernesto Zuluaga Herreno
CC: comunicaciones
Asunto: RV: rta queja 1375 anonimo
Datos adjuntos: [Untitled].pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	Camilo Ernesto Zuluaga Herreno	Entregado: 5/09/2023 9:16 a.,m.
	comunicaciones	Entregado: 5/09/2023 9:16 a.,m.

Buenos días:

Enviamos respuesta a su requerimiento

Cordialmente:

Nombre: Viky Constanza Gomez Rozo
Cargo: Auxiliar Administrativo
Correo: vgomez@cancer.gov.co
PBX: PBX: (+57) 3905012 Ext: 5162
Calle 1 N° 9 – 85
Bogotá D.C.
www.cancer.gov.co

