

|                                                                                   |                                                |           |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|---------------|
|  | 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:             | 75                              | AÑO: | 2023 |
| GRUPO DE TRABAJO: | Coordinación Trabajo Social     |      |      |
| TEMA:             | Publicación respuestas Anónimos |      |      |

|                                               |                                 |                                                       |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Lugar: Oficina Coordinación de Trabajo Social | Fecha: 19 de septiembre de 2023 | Hora Inicio: 3:40 p.m.<br>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 1552 recibida en el buzón el día 19/09/2023, con respuesta generada el día 19/09/2023 y publicada en cartelera el 19/09/2023 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

*Handwritten signature: Norha Lizarazo Camacho*

*Handwritten signature: Viky Gómez*

|                                                                                   |                                                       |                      |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>         | <b>CÓDIGO:</b>       | <b>GSÍ-P02-F-21</b> |
|                                                                                   | <b>GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL</b> | <b>VERSIÓN:</b>      | <b>01</b>           |
|                                                                                   | <b>ACTA INSTITUCIONAL</b>                             | <b>VIGENCIA:</b>     | <b>18-09-2017</b>   |
|                                                                                   |                                                       | <b>Página 2 de 2</b> |                     |

\*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.

**De:** Norha Lizarazo Camacho  
**Enviado el:** martes, 19 de septiembre de 2023 11:00 a. m.  
**Para:** Viky Constanza Gomez Rozo  
**Asunto:** Respuesta Reclamo No 1552

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, remitimos la respuesta recibida por parte del servicio de Cuidados Paliativos:

Para nosotros es muy importante responder las inquietudes de nuestros usuarios.

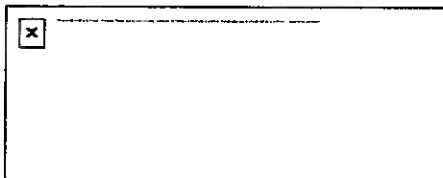
Después de revisar la petición, encontramos que no hay circunstancias de modo, tiempo o lugar que podamos validar lo cual limita su respuesta.

Le asiste plenamente la razón en su comentario sobre que los pacientes ya sea en GAICA u hospitalizados requieren de la administración de sus medicamentos por horario estricto, en especial si se trata de analgésicos para el alivio del dolor.

Por parte de cuidados paliativos trabajamos todos los días formulando la medicación para que sea suministrada según la pauta de los médicos del servicio. Es adecuado mencionarle que una vez los facultativos formulan los medicamentos, estos son despachados de farmacia y luego administrados por el servicio de enfermería por lo tanto hay varios factores que influyen en los tiempos de administración al medicamento.

Si por parte de cuidados paliativos se presentó algún problema puntual que repercutiese en el suministro de la medicación de su paciente presentamos excusas y seguiremos trabajando en aras del cuidado y recuperación de la salud de nuestros usuarios.

Quiero finalizar reiterando que todas las quejas son analizadas y respondidas de forma constructiva por lo cual no debe temer que su solicitud genere ningún tipo de consecuencia negativa, todo lo contrario, nos permite reflexionar sobre nuestro quehacer y establecer puntos para mejorar la atención por lo cual le agradezco.



**PROFESIONAL UNIVERSITARIO**

**Norha Lizarazo Camacho**

nlizarazoc@cancer.gov.co

PBX:(57) 6013905012 Ext.



---

**AVISO DE PRIVACIDAD PARA COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS** Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial o privilegiada sometida a secreto profesional o reserva legal. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa del INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA. Si usted no es el destinatario final tenga en cuenta que cualquier distribución, copia o uso de esta comunicación o la información que contiene esta estrictamente prohibida, por favor elimínelo e informenos por esta vía. De acuerdo con la Ley estatutaria 1581 de 2012 Régimen General de Protección de Datos Personales y con el Decreto reglamentario 1377 de 2013, el titular presta su consentimiento para que sus datos, facilitados voluntariamente pasen a formar parte de una base de datos, cuyo responsable es el INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA, cuyas finalidades son: la atención asistencial en salud, por el control integral del cáncer; la docencia, formación, capacitación; la investigación, prevención, promoción y detección en cáncer; establecimiento de políticas sobre salud pública; la gestión administrativa, financiera y de carácter comercial de la entidad; y la gestión de mercadeo, publicidad y comunicaciones sobre nuestros productos, eventos y/o servicios. Puede usted ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por intracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido al INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA, a la dirección de correo electrónico [pus@cancer.gov.co](mailto:pus@cancer.gov.co) o a la dirección calle 1 No. 9-85 en Bogotá, D.C., indicando claramente el asunto, el derecho que desea ejercer, los fundamentos en que se sustenta y si es del caso, las pruebas en que se fundamenta.