

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

ACTA:	80	AÑO:	2023
GRUPO DE TRABAJO:	Coordinación Trabajo Social		
TEMA:	Publicación respuestas Anónimos		

Lugar: Oficina Coordinación de Trabajo Social	Fecha: 22 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 1543 recibida en el buzón el día 22/09/2023, con respuesta generada el día 22/09/2023 y publicada en cartelera el 22/09/2023 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]

[Handwritten signature]

	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-06961-2023
2023-09-22 03:31:21 p.m.

851004

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 22 de Septiembre de 2023

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

Asunto: Respuesta Queja Anónima No 1543

Cordial Saludo

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 Enfermería:

Con motivo de dar respuesta a su queja en donde hace referencia a "la falta de oportunidad en la atención por parte de uno de los profesionales del servicio de ginecología, argumentando que al profesional le falta humanidad en la atención, es carente de ética profesional, actúa de manera desobligada con los pacientes.

Ante todo, le agradecemos por hacernos llegar este tipo de información relacionada con la atención directa de nuestros pacientes. Respondemos a su interés en la oportunidad de mejora que nos brinda, ya que nos direccionan hacia la excelencia en la prestación del servicio; por lo que conocer su experiencia acerca de la atención ofrecida por el personal de enfermería de la institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción.

Por lo anterior, haciendo referencia a su inconformidad manifestada, me permito informarle que nos reunimos con el profesional que según su descripción hace referencia, con el fin de socializarle su reclamación.

El profesional se disculpa por la percepción notada por usted en cuanto a la prestación del servicio y la falla en la oportunidad en la atención para la administración de medicamento.

"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



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-06961-2023
2023-09-22 03:31:21 p.m.

Por la situación presentada, y lo transcrito por usted, al profesional se le realiza llamado de atención correspondiente y firma de acta de compromiso para el cumplimiento de sus funciones y actitudes comportamentales con pacientes y familiares.

Puntualmente en relación a su queja, se le insiste en cuanto a la falta de pertinencia durante la administración de medicamentos; puesto que desde el ingreso a la institución, en el proceso de inducción, se le socializó el Modelo de Humanización Institucional, el cual en su Cuarta (4) línea demarca la atención oportuna en el Manejo del Dolor de nuestros pacientes.

Se enfatizan otros aspectos de nuestra política 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 eficaz del paciente y su familia.

Se resaltan aspectos relacionados con el buen trato, la prevalencia de las buenas relaciones interpersonales y el respeto hacia nuestros pacientes y familiares, mediante un vocabulario adecuado y una comunicación asertiva.

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 al uso de carnet de identificación, también se le señala la importancia de uso de este elemento de identificación institucional, ya que como norma general, hace parte del uniforme implementado, y debemos portarlo desde que inicia nuestro turno hasta que termina.

Seguiremos 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.

Desde el grupo de enfermería lamentamos las dificultades presentadas durante la atención y esperamos que este tipo de incidentes no se repitan.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo liesgarcia@cancer.gov.co y pgrs@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).

"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-06961-2023
2023-09-22 03:31:21 p.m.

Atentamente,



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

"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 12 # 9-85 · PBX: 3905012
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

 @incancerologia

Viky Constanza Gomez Rozo

De: Viky Constanza Gomez Rozo
Enviado el: lunes, 25 de septiembre de 2023 10:25 a. m.
Para: luis.alejandro.medina.paez@gmail.com
Asunto: RV: rta 1514
Datos adjuntos: [Untitled].pdf

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

