

	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:	81	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 1517 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




	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GSJ-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-06956-2023
2023-09-22 02:07:14 p.m.

850921

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 22 de Septiembre de 2023

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

Asunto: Respuesta Reclamo No 1517

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 a su requerimiento remitimos la respuesta recibida del servicio de Enfermería:

Con motivo de dar respuesta a su requerimiento; en donde hacen referencia a la mala atención y falta de humanización por parte del personal de enfermería del servicio de Gaica, al brindar una atención inoportuna y carente de humanización, con falta de pertinencia en el cuidado, no cumplen a cabalidad con sus funciones (se la pasan hablando por celular) y hay mucho desperdicio de comida.

Agradecemos por hacernos llegar este tipo de comunicados, ya que nos permite diseñar estrategias, fortalecer nuestros procesos y direccionarnos hacia la mejora continua; es así, que conocer sus dificultades acerca de la atención ofrecida y recibida por el personal de enfermería de nuestra institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción.

Nuestro objetivo siempre ha sido concientizar a nuestros enfermeros acerca de un trato amable, oportuno, cálido y humanizado; en el cual se basa nuestro compromiso institucional.

Desconocemos los motivos que desencadenan el actuar del personal de enfermería del servicio de Gaica; sus actitudes lo único que logran es demeritar el trabajo de enfermería y el cuidado directo enfocado en la compasión con nuestros pacientes y familiares.

"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-06956-2023
2023-09-22 02:07:14 p.m.

Con relación a sus inconformidades y dado que el reclamo no especifica personal de enfermería específico involucrado; nos reunimos con el grupo de enfermeros de los 4 turnos, con el fin de realizarles el respectivo llamado de atención, y a su vez retroalimentarlos en lo que respecta al buen trato, la atención oportuna y el cuidado pertinente de nuestros pacientes.

El personal de Gaica lamenta la percepción del servicio brindado que usted tuvo durante la permanencia hospitalaria, ya que ellos reconocen que su principal objetivo es el paciente y su cuidador familiar; por lo que, manifiestan sus disculpas por las molestias causadas derivadas del cuidado directo.

Con relación a la falta de oportunidad en la administración de medicamentos, se les realiza retroalimentación en cuanto a la falta de pertinencia durante la administración de medicamentos para el dolor.

El personal de enfermería manifiesta haber tenido en cuenta las precauciones establecidas para la administración de estos medicamentos, sin embargo, nos expresan que serán más cuidadosas en la realización de esta actividad, con el fin de que no se repita la situación.

Desde el ingreso del personal asistencial a la institución, en los procesos de inducción, se socializa al personal de enfermería el Modelo de Humanización Institucional, el cual en su Cuarta (4) línea demarca la atención oportuna en el Manejo del Dolor de nuestros pacientes.

En cuanto al desperdicio de alimentos por falta de asistencia durante la alimentación a los pacientes por parte del personal de enfermería, lo cual lleva a que los alimentos se boten, al personal involucrado se le realiza el respectivo llamado de atención por su comportamiento y la falta de adherencia a las funciones como auxiliares de enfermería.

En consecuencia, se les realiza en general al grupo de enfermería llamado de atención y recordatorio de funciones. Se les hace retroalimentación y énfasis en la importancia que tiene para el instituto la percepción del trato y la atención brindada durante la asistencia clínica, la cual debe incluir aspectos de amabilidad, respeto, cordialidad y oportunidad en la atención.

Desde la coordinación de enfermería se implementará estrategias para facilitar a los enfermeros la oportuna realización de las diferentes actividades, además de insistir sobre el buen trato; todo con el fin de que estas situaciones no se repitan.

Ofrecemos disculpas por las situaciones manifestadas. Como usuarios de nuestros servicios, sus comentarios son muy valiosos para el instituto, por tal razón le agradecemos por hacernos partícipes en conocer su experiencia durante la estancia hospitalaria, y esperamos que estas situaciones no se repitan.

"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-06956-2023
2023-09-22 02:07:14 p.m.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo pgrs@cancer.gov.co y liesgarcia@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) (Circular 009 1996 Supersalud).

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 García Ramírez - 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 10:16 a. m.
Para: Camilo Ernesto Zuluaga Herreno
CC: comunicaciones
Asunto: RV: rta 1517 anonimo
Datos adjuntos: [Untitled].pdf

Buenos días

Enviamos respuesta requerimiento anónimo referencia demora atención servicio de enfermería

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

