

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

Lugar: Oficina Coordinación de Trabajo Social	Fecha: 22 de noviembre 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 1898 recibida en el buzón el día 22/11/2023, con respuesta generada el día 22/11/2023 y publicada en cartelera el 22/11/2023 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 signatures: Norha Lizarazo Camacho and 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-08457-2023
2023-11-22 03:49:02 p.m.

863626

Bogotá D.C., 22 de Noviembre de 2023

Señor
Anónimo
Cartelera Trabajo Social
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Reclamo Anónimo No 1898

Cordial Saluda

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, donde manifiesta "cumpliendo con una cita para un procedimiento note bastante desorden considero por falta de información a los pacientes empezando que a todo el mundo lo citan a la misma hora en el piso 6 y vienen paciente para diferentes cosas aparte de los procedimientos, inicialmente no entregan un turno a medida que llegan los pacientes, y haciendo la fila como el día de hoy en facturación(ventanilla) y atendieron en la otra ventanilla y la gente quería los últimos los atendieran primero, desorden para tomar los signos vitales y la gente bastante molesta"

Remitimos la respuesta recibida por parte del servicio de Gastroenterología:

En el servicio el día que se genera el agendamiento para los procedimientos a los pacientes se les explica que la hora de llegada es a las 7:00 a.m. información general para todos los pacientes.

Esta citación con el horario igual para todos los pacientes garantiza organizarlos y agilizar los procedimientos; dado que inicialmente se debe tomar signos vitales, diligenciar, explicar y firmar consentimientos informados, canalizar accesos venosos y se deben cambiar la ropa que traen por bata institucional, esto requiere un tiempo determinado para cada paciente.

Por esta razón si se citan a una hora diferente a cada paciente se retrasa el procedimiento puesto que se debe realizar lo anteriormente informado.

"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-08457-2023
2023-11-22 03:49:02 p.m.

En el orden que el paciente llega pasa a realizar la facturación, la persona de esta área le coloca en la orden médica el número de turno, con este número la persona encargada de signos vitales los llama, durante la toma de signos se explica al paciente donde se debe ubicar de acuerdo a su cita, si es médica o de procedimientos.

Así mismo, es importante informar que la unidad brinda servicio de procedimientos, consulta externa y juntas médicas por tal motivo en la sala de espera hay pacientes para estos servicios.

Agradecemos así mismo, su amabilidad por hacernos llegar esta queja y ser parte activa del mejoramiento continuo de la Institución.

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



Lina María Trujillo Sanchez
Subdirectora General de Atención Médica y Docencia
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN MÉDICA Y DOCENCIA

Páginas: 2
Anexo:
Nombre anexos:

Elaboró: 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."

Viky Constanza Gomez Rozo

De: Viky Constanza Gomez Rozo
Enviado el: jueves, 23 de noviembre de 2023 10:09 a. m.
Para: Camilo Ernesto Zuluaga Herreno
CC: comunicaciones
Asunto: RV: rta anoima 1898
Datos adjuntos: [Untitled].pdf

Buenos días

Enviamos respuesta anónima donde el usuario manifiesta cumpliendo con una cita para un procedimiento note mucho desorden en la consulta de gastroenterología

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

