

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

Lugar: Oficina Coordinación de Trabajo Social	Fecha: 9 de febrero de 2024	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 183 recibida en el buzón el día 9/02/2024, con respuesta generada el día 9/02/2024 y publicada en cartelera el 9/02/2024 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

Norha

Viky

	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-01139-2024
2024-02-09 03:43:45 p.m.

acta

886310

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 9 de Febrero de 2024

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

Asunto: Respuesta Reclamo Anónimo No183

Respetado Señor Anónimo:

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 *"inconformidad con el cambio de sillas de quimioterapia, ya que las personas de la tercera edad les duele su sistema óseo y esas sillas son duras, se sienten más cómodas con las poltronas"*, también manifiesta inconformidad con *"las dificultades que se le han presentado para la aplicación de la quimioterapia por temas administrativos, ya que no se cuenta con los medicamentos completos"*.

Agradecemos sus comentarios con relación a la atención brindada en el servicio de quimioterapia ya que nos brinda la posibilidad de detectar aquellos procesos susceptibles a mejoras; y fortalecer nuestro sistema de gestión de la calidad en búsqueda del mejoramiento en la prestación de nuestros servicios.

En atención a su reclamo, le comunicamos que el servicio de quimioterapia adquirió una nueva tecnología de sillas reclinables tipo camilla, las cuáles cuentan con características de alta calidad para la atención de los pacientes, que son sometidos a tratamientos prolongados de administración de quimioterapia de manera ambulatoria.

En el servicio de quimioterapia se cuentan con 26 sillas nuevas tipo equipo biomédico con control para subir, extender, flexionar y demás movimientos para comodidad del paciente, de igual forma se cuenta con 9 sillas de las antiguas tipo poltrona. El cambio se debe a que las poltronas tienen menor resistencia para los pacientes, por lo cual el daño de la poltrona es constante generando incomodidad, falta de rigurosidad en la limpieza y desinfección e

"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-01139-2024
2024-02-09 03:43:45 p.m.

inconformidad. Teniendo en cuenta que se conservan sillas tipo poltrona sugerimos que, en el momento de agendar la cita, el paciente puede solicitar le sea asignada una poltrona.

Con relación a la entrega oportuna de medicamentos por el laboratorio farmacéutico, se informa que las EPS no contratan todos los medicamentos con la institución, por tanto, envían algunos medicamentos desde otras farmacias generando demoras para la aplicación del protocolo de quimioterapia, esta demora no es del Instituto sino propiamente de las EPS y sus farmacias. Entendemos que esta situación genera inconformidad para los pacientes, sin embargo, trasladamos la inconformidad al grupo de servicios farmacéuticos de la institución para trabajar alguna propuesta para articular estos dos procesos (disponibilidad del medicamento y agendamiento del protocolo para la administración).

Ofrecemos disculpas por la situación presentada, haciendo énfasis en que nuestra misión es realizar una atención integral a los pacientes con cáncer, por tanto, es prioridad para nosotros aplicar las acciones de mejora para evitar que estas situaciones se vuelvan a presentar.

Su información es muy valiosa y nos permite continuar en la ruta del mejoramiento; por eso conocer sus dificultades acerca de la atención ofrecida por el personal que labora en el séptimo piso de nuestra institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción.

De nuevo ofrecemos disculpas ante lo ocurrido, esperando que en futuras oportunidades no se presenten estos inconvenientes con ninguno de los grupos que participan del proceso de atención de quimioterapia

Correspondemos a sus comentarios, ya que estos nos permiten mejorar en la prestación de servicios en beneficio de nuestros usuarios.

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,

"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-01139-2024
2024-02-09 03:43:45 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

"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 1 # 9-85 · PBX: (601) 4817000
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

 @incancerologia



Según lo consignado los registros de Cancerología el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 8251
Emisor: vgomez@cancer.gov.co (correocertificado@cancer.gov.co)
Destinatario: comunicaciones@cancer.gov.co - ANONIMO
Asunto: RESPUESTA RECLAMO No 183
Fecha envío: 2024-02-12 10:42
Estado actual: Acuse de recibo

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
● Estampa de tiempo al envío de la notificación El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2024/02/12 Hora: 10:43:43	Tiempo de firmado: Feb 12 15:43:43 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
● Acuse de recibo Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el Artículo 24 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.	Fecha: 2024/02/12 Hora: 10:43:45	Feb 12 10:43:45 el-t205-282el postfix/smtp[23935]: 8FCE912487BC: to=<comunicaciones@cancer.gov.co>, relay=gw16199.fortimail.com[66.35.16.199]:25, delay=2.2, delays=0.2/0.02/0.89/1.1, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 41CFHiFr023117-41CFHiFr023117 Message accepted for delivery)

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

✉ Contenido del Mensaje

Asunto: RESPUESTA RECLAMO No 183

Cuerpo del mensaje:

Buenos días:

Enviamos respuesta a su requerimiento (VER ANEXO)

Cordialmente:

VIKY GOMEZ

TRABAJO SOCIAL

 Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
ria_reclamo_183_anonimo.pdf	f86942f659f6c33464156b469a6e59f01a15a3f99cf93921cdf71639d038211

 Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos integros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

www.technokey.co