

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GS1-P02-F-21
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	VERSIÓN:	01
	ACTA INSTITUCIONAL	VIGENCIA:	18-09-2017
			Página 1 de 2

ACTA:	11	AÑO:	2023
GRUPO DE TRABAJO:	Coordinación Trabajo Social		
TEMA:	Publicación respuestas Anónimos		

Lugar: Oficina Coordinación de Trabajo Social	Fecha: 14 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 198 recibida en el buzón el día 14/02/2024, con respuesta generada el día 14/02/2024 y publicada en cartelera el 14/02/2024 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

[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-01221-2024
2024-02-14 11:13:33 a.m.

887171

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 14 de Febrero de 2024

Señora
ANGELA
Cartelera Trabajo Social
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja-Reclamo Anónimo No 198 Instagram

Respetada Señora Ángela:

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, publicado en instagram donde manifiesta inconformidad por la falta de humanización, falta en la oportunidad en la atención por parte del personal médico y de enfermería en el servicio de Gaica, informando que *"el personal de enfermería es completamente indolente hacia las necesidades básicas del paciente (asistencia al baño), los pacientes suplican ayuda a gritos solicitando les cambien el pañal, y nadie se compadece de ellos (...)"*

De acuerdo con su requerimiento, remitimos la respuesta recibida por parte del servicio de Enfermería:

Como primera medida, le presentamos excusas por la falla en la prestación del servicio con relación a lo manifestado por usted.

Para nosotros es valioso conocer este tipo de situaciones relacionadas al cuidado directo del paciente durante su permanencia en el servicio de gaica. Lamentamos que estas situaciones se presenten con el personal de enfermería que se encuentran al frente de la atención de nuestros pacientes satisfaciendo sus necesidades básicas. Además, que demuestran una real falta de adherencia a nuestro compromiso institucional de oportunidad, servicio y humanidad durante el cuidado directo.

Como institución nuestro compromiso es concientizar a nuestros enfermeros acerca de un trato amable, oportuno, cálido y humanizado hacia los pacientes y sus familiares, y las experiencias narradas por usted, logran poner en consideración el trabajo de enfermería

"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-01221-2024
2024-02-14 11:13:33 a.m.

realizado por el personal de GAICA con relación al cuidado directo y la satisfacción de necesidades básicas.

Por lo anterior, en conjunto con la coordinación de gaica y el líder de nuestra política de humanización, citamos al grupo de enfermería del servicio de gaica, para que nos expusieran la razón de los hechos narrados por usted y lograr intervenir al grupo de enfermeros señalados de una manera más objetiva.

El personal de enfermería expone sus disculpas y da a conocer la versión de lo sucedido.

En consecuencia, a lo narrado por el personal, se realiza la respectiva retroalimentación en aspectos relacionados con la Política de Humanización, la comunicación asertiva y el buen trato; con el fin de impactar sobre la concientización del cuidado; además, se hizo énfasis sobre las precauciones y parámetros establecidos durante la realización de actividades de bienestar y confort, como lo es el acompañamiento y la asistencia al baño de los pacientes.

Como acción correctiva hacia el grupo de enfermeros, se les realiza el respectivo llamado de atención y se incorporan en el correspondiente seguimiento de funciones y responsabilidades, ya que desde la coordinación de enfermería sumamos esfuerzos por la calidez y el humanismo hacia nuestros pacientes y familiares en la atención que brindamos.

Lamentamos la situación presentada, ya que nos afecta la percepción que usted se pueda llevar con respecto al cuidado y la atención de enfermería. Nos disculpamos por no haber brindado la atención adecuada y no haber atendido las necesidades de la paciente a tiempo.

Agradecemos sus comentarios, ya que estos nos permiten retroalimentar y así poder prestar nuestros servicios con una mejor calidad, oportunidad y eficiencia, en beneficio de nuestros usuarios. Continuaremos trabajando en promover la cultura de la humanización institucional y estamos prestos a ayudar y seguir fortaleciendo nuestros procesos por el beneficio de nuestros pacientes.

Nuevamente desde el Grupo de enfermería, ofrecemos disculpas por haberles causado inconvenientes y haber permitido que usted percibiera por parte de nuestros enfermeros, una mala atención durante la atención en el servicio.

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su observación al correo pqrs@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-01221-2024
2024-02-14 11:13:33 a.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 García 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."

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

Resumen del mensaje

Id mensaje: 8332
Emisor: vgomez@cancer.gov.co (correocertificado@cancer.gov.co)
Destinatario: comunicaciones@cancer.gov.co - ANGELA
Asunto: RESPUESTA RECLAMO ANONIMO No 198
Fecha envío: 2024-02-15 10:02
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: 2024/02/15 Hora: 10:03:17	Tiempo de firmado: Feb 15 15:03:17 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: 2024/02/15 Hora: 10:03:19	Feb 15 10:03:19 cl-t205-282cl postfix/smtp[1401]: B3846124877D: to=<comunicaciones@cancer.gov.co>, relay=gw16199.fortimail.com[66.35.16.199]:25, delay=1.5, delays=0.1/0/0.65/0.77, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 41FF3HF0025750-41FF3HF2025750 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 ANONIMO No 198

 Cuerpo del mensaje:

Buenos dias

Enviamos respuesta anexa a su requerimiento

Cordialmente:
VIKY GOMEZ

TRABAJO SOCIAL

 Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
RTA_QUEJA_ANONIMO_198.pdf	0877f3635227d6334c35453d6164760cd5502e8fa621b23a842a328bf379b286

 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 íntegros, 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