

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

Lugar: Oficina Coordinación de Trabajo Social	Fecha: 26 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 206 recibida en el buzón el día 26/02/2024, con respuesta generada el día 26/02/2024 y publicada en cartelera el 26/02/2024 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:

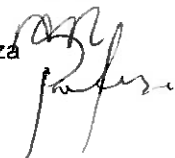
Próxima Reunión:

Firman:

Norha Lizarazo Camacho Coordinadora

Viky Gómez

Paula Cabeza

	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-01476-2024
2024-02-26 03:56:32 p.m.

890245

Radicación relacionada:

Bogotá D.C., 26 de Febrero de 2024

Señor
LUIS ARGUELLO
CARTELERIA TRABAJO SOCIAL
Bogotá D.C. - Bogotá D.C.

Asunto: RESPUESTA A QUEJA 206

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:

Nos disculpamos por la mala experiencia en la atención dentro de nuestra, sentimos mucho que estas situaciones se presenten. Desconocemos las circunstancias que en su momento desencadenaron esta situación, ya que dejan ver una falta de adherencia a lineamientos institucionales y una falla en la comunicación entre el equipo salud y nuestros pacientes.

Este tipo de comunicados nos direccionan hacia el progreso en la prestación del servicio; dado que conocer sus dificultades acerca de la atención ofrecida y recibida por el personal asignado a las diferentes áreas de nuestra institución, nos impulsa a seguir trabajando para mantener altos estándares de calidad y satisfacción.

Por lo anterior, le informamos que se realizó la correspondiente indagación sobre el hecho; para lo cual se estableció en conjunto con la coordinadora hospitalaria de enfermería, la enfermera de seguridad del paciente (líder del proceso de consentimiento informado) y la auxiliar de enfermería referenciada en su insatisfacción.

La enfermera involucrada manifiesta sus disculpas ante la falla presentada en cuanto a la falta de pertinencia en el diligenciamiento del consentimiento informado.

En consecuencia, a la auxiliar de enfermería se le realizó el respectivo llamado de atención al que hubo lugar, se le retroalimentaron aspectos importantes dentro del proceso de atención, y específicamente en la claridad hacia el paciente en el momento de diligenciar el consentimiento.

"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."

Acto



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. SAL-01476-2024
2024-02-26 03:56:32 p.m.

Es así, que se le aclara que el consentimiento informado, se hace firmar a todos los pacientes, familiares o representante legal, que ingresan al instituto, justo antes de realizar la respectiva intervención o atención clínica.

Dicho consentimiento es explicado y puesto en consideración tanto por el paciente como por el familiar para la autorización y aceptación en la realización de cualquier procedimiento, administración y aplicación de los tratamientos y medicamentos.

Además, se le realiza retroalimentación en lo que respecta al buen trato, la política de humanización institucional y la comunicación asertiva; se le hace énfasis en la prevalencia de las buenas relaciones interpersonales y el respeto hacia nuestros pacientes y sus familiares.

Se enfatiza sobre el uso de canales de comunicación eficaces y claros, que nos permitan comunicarnos con seguridad con familiares y cuidadores, para que de esta manera podamos transmitir oportunamente y con claridad la información a nuestros pacientes.

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 comunicación asertiva; y estamos prestos a ayudar y seguir fortaleciendo nuestros procesos por el beneficio de nuestros pacientes y sus familias.

Lamentamos las dificultades presentadas durante la atención institucional y esperamos mejorar en este aspecto, para evitar que este tipo de situaciones se repitan quedamos a su disposición para cualquier aclaración que necesite.

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-01476-2024
2024-02-26 03:56:32 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."



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

Resumen del mensaje

Id mensaje: 8546
Emisor: vgomez@cancer.gov.co (correocertificado@cancer.gov.co)
Destinatario: comunicaciones@cancer.gov.co - LUIS ARGUELLO- ANONIMO
Asunto: RESPUESTA QUEJA 206
Fecha envío: 2024-02-27 07:33
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: 2024/02/27 Hora: 07:34:15	Tiempo de firmado: Feb 27 12:34:15 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: 2024/02/27 Hora: 07:34:18	Feb 27 07:34:18 cl-t205-282cl postfix/smtp[16476]: 0D05C12487B2: to=<comunicaciones@cancer.gov.co>, relay=gw16199.fortimail.com[66.35.16.199]:25, delay=2, delays=0.14/0/0.66/1.2, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 41RCYGEM023127-41RCYGE0023127 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 QUEJA 206

Cuerpo del mensaje:

Buenos Días.

Enviamos respuesta adjunta a su requerimiento

Cordialmente:

VIKY GOMEZ

TRABAJO SOCIAL

 Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
RTA_QUEJA_206_ANONIMA.pdf	e1fbc5fde786c6f2b33231f97d39235037b51ba230b0b66161f5b289225db114

 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