

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
		Versión: 4

## CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	2
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDADES	3
4. DEFINICIONES	3
5. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
6. PROCEDIMIENTO.	4
7. ANEXOS	14
7.1 ANEXO 2	16
8. TRAZABILIDAD DE CAMBIOS.	22
9. RECONOCIMIENTOS.	22

Clínica de Oncología Astorga

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
		Versión: 4

## 1. OBJETIVO

Ofrecer un modelo de atención integral a través de una adecuada coordinación con atención centrada en el usuario favoreciendo la calidad, oportunidad y pertinencia en el tratamiento para los pacientes con cáncer aumentando la satisfacción del paciente, Aseguradoras de Servicios de Salud y Terceros Pagadores mejorando la competitividad de la empresa en el medio como unidad funcional a la luz de las nuevas leyes.

### 1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Ofrecer a las Aseguradoras de Servicios de Salud y Terceros Pagadores, una opción atractiva que permita la atención integral del paciente, de forma pertinente, segura y continua, garantizándole calidad en el servicio y el tratamiento estipulado en las guías de manejo.
- Promover conductas terapéuticas unificadas y consensuadas, para el manejo de los pacientes con cáncer.
- Agilizar los trámites y favorecer el inicio oportuno de los tratamientos, evitando reprocesos y pérdida de tiempo.
- Realizar seguimiento y control de la evolución de la enfermedad del paciente y de los tratamientos recibidos y los eventos adversos derivados de los mismos.
- Realizar el análisis de la información generada, que permita la trazabilidad de los datos y facilite los procesos de investigación.
- Servir de apoyo continuo a los especialistas, al paciente Nacional o Internacional y a su familia.
- Ofrecer educación continua al paciente y su familia.
- Liderar el programa de detección precoz para cáncer de mama.
- Liderar el programa de búsqueda activa de pacientes con diagnóstico tumoral de Novo.
- Ser parte del servicio de referencia y contrarreferencia en contacto con las aseguradoras.

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: PAIC-PG-001</b>
		<b>Versión: 4</b>

- Servir de apoyo a la Unidad de Investigación en el proceso de detección y captación de posibles candidatos a los estudios de investigación y para el seguimiento de los sujetos y detección de eventos adversos.
- Asegurar los medios más adecuados para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de la calidad, condiciones administrativas, legales, técnico científicas, tarifas, horarios, derechos y deberes en seguridad social como parte de la gestión de apoyo al usuario.

## **2. ALCANCE**

Aplica para la atención de pacientes Nacionales e Internacionales y para los pacientes que participan en los estudios de investigación. Proceso asistencial y de apoyo.

Inicia desde se remiten a los pacientes desde las aseguradoras, posteriormente con el envío de documentación (historia clínica, resultado de exámenes, etc) al correo correspondiente, en donde son revisados por el médico de enlace, quien les hace triage para continuar manejo en la clínica, luego de que sea aceptado el paciente, se le asigna cita de primera vez con el especialista correspondiente, quien finalmente dará un diagnóstico con su respectivo tratamiento, todo ello desde un trabajo interdisciplinario.

## **3. RESPONSABILIDADES**

Jefatura PAIC.

## **4. REQUISITOS ESPECIALES DE TALENTO HUMANO, MATERIALES, EQUIPOS, INFRAESTRUCTURA Y MEDICAMENTOS**

### **TALENTO HUMANO**

- Jefe de Programa de Atención Integral del Cáncer, PAIC
- Enfermera jefe de quimioterapia
- Médicos especialistas
- Médico de enlace
- Auxiliares de enfermería PAIC y quimioterapia

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
		Versión: 4

- Auxiliares de consulta externa
- Auxiliares de facturación

### **ESTRUCTURA**

- Laboratorio
- Consultorio Médico
- Puestos de enfermería
- Salas de quimioterapia

### **EQUIPOS BIOMÉDICOS**

- No aplica

### **INSUMOS**

- Escritorio
- Sillas
- Dispensador de toallas y dispensador de jabón líquido
- Jabón líquido
- Toallas desechables para secado de manos

### **RECURSOS TECNOLÓGICOS**

- Teléfono
- Internet
- Computador
- Sistema CNT y Himed

### **MEDICAMENTOS**

- No aplica.

## **5. DEFINICIONES**

**PAIC:** Programa de Atención Integral del Cáncer.

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
		Versión: 4

**COMITÉ DE TUMORES O STAFF:** Reunión interdisciplinaria para tomar una decisión asertiva y consolidada frente a un tratamiento propuesto.

**Notas:**

Para la atención al usuario consultar los procedimientos:

PAIC-PC-009 ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO.

CAL-PC-002 GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

PAIC-PC-010 LIGA DE USUARIOS.

Consultar dentro de los procedimientos de la Unidad de Investigación, el INV-DR-002 GLOSARIO GENERAL PARA INVESTIGACIÓN.

## 6. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

**Ley 1384 del 19 de abril del 2010 "Ley Sandra Ceballos"** Por la cual se establecen las acciones para la Atención Integral del Cáncer en Colombia.

**Decreto número 1011 de 2006** Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Resolución 13437 de 1991:** Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.

**Resolución 0903 de 2004:** Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud.

**Circular 151 de abril 3 de 2010:** Por la cual se establece la obligatoriedad de la implementación de un sistema de atención e información al usuario de servicios de salud.

**Resolución 1446 de 2006:** Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

 <b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
	Versión: 4

## 7. PROCEDIMIENTO.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	¿CÓMO LO HACE?	¿CUÁNDO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
Requerimiento de la documentación al usuario de primera vez.	Personal de asignación de citas.	El paciente de primera vez institucional y privado Nacional o Internacional que pida cita con especialista oncológico ofertado en la institución adulto o pediátrico, se le pedirá traer como requisito para la asignación de cita con el Especialista los documentos descritos en el <b>Anexo 1</b> , se advertirá al paciente que debe hacer llegar estos documentos a la Clínica de Oncología Astorga a más tardar el día de la cita con médico de enlace	Este requerimiento se realizará en el momento en que el paciente está pidiendo la cita de primera vez y antes de la asignación de la cita con médico de enlace.	Para ofrecer oportunidad y evitar reproceso en la atención del paciente durante la consulta con médico de enlace y en la consulta de primera vez con el Especialista.
La asignación de cita para asesoría del paciente por el médico de enlace.	Personal de asignación de citas.	La cita para la asesoría con médico de enlace debe asignarse de inmediato para ser atendido dentro de los dos días siguientes del paciente haber requerido la cita con el Especialista, el usuario debe asistir con toda la documentación posible. Para la cita del PAIC no tiene que asistir el paciente. Los pacientes con Diagnóstico Oncológico de Novo cada mes son aquellos pacientes que por primera vez le diagnostican una enfermedad maligna (Cáncer) y nunca han recibido tratamiento oncológico, estos ingresarán al PAIC,	La oportunidad de esta cita para la asesoría con médico de enlace debe ser no mayor a dos días posteriores a la llamada del paciente y se asignará antes de la atención del Especialista.	Para ser oportunos y evitar demoras debido a que solo luego de la cita con médico de enlace es que le será asignada la cita con el Médico tratante.

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: PAIC-PG-001</b>
		<b>Versión: 4</b>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	¿CÓMO LO HACE?	¿CUÁNDO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
		<p>también se ingresarán pacientes que luego de haber finalizado todo el tratamiento oncológico hace más de 3 años e ingresa como nuevo a la institución con evidencia de recaída.</p> <p>Pacientes pediátricos se les asigna cita con oncología pediátrica en un tiempo no mayor a 10 días hábiles.</p>		
<p>Gestión de documentos e información aportada por el usuario</p>	<p>Médico de enlace</p>	<p>Verificar la patología, los exámenes de laboratorio y ayudas diagnósticas referentes a la enfermedad actual que el paciente proporcione en esta atención.</p> <p>Pedir exámenes de laboratorio y ayudas diagnósticas que se requieran para el estadiaje del paciente de forma anticipada a la consulta de primera vez siguiendo las pautas establecidas en el documento Estudios importantes para la estadificación inicial y remisión eficiente a unidad de oncología que se puede encontrar en Jefatura PAIC/Documentos de referencia/Estudios básicos por patología/Estudios importantes para la estadificación inicial y remisión eficiente a unidad de oncología.</p>	<p>Durante la cita para ingresar al programa PAIC.</p>	<p>Poder anticipar necesidades de documentación y/o exámenes requeridos para la primera cita con el Especialista evitando retraso en la definición de las conductas por falta de estos, a la vez que se ingresa la información a la base de datos de nuestra institución.</p> <p>Proporcionar al Médico tratante un acceso a estos resultados de forma fácil y oportuna como requisito para definir cualquier conducta.</p> <p>Lograr una Historia Clínica única y dejar evidencia física de estos documentos cumpliendo con los requisitos para futuras investigaciones.</p>

 <b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
	Versión: 4

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	¿CÓMO LO HACE?	¿CUÁNDO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
				Preservar y evitar la pérdida por parte del usuario de información importante. Evitar la acumulación de documentos físicos en nuestro archivo.
Organización de la Historia Clínica.	Médico de enlace	Organizar de forma cronológica y veraz la información del paciente.	Antes de la atención por primera vez del paciente con su Médico tratante.	Facilitar el proceso de atención y disminuir el tiempo de la primera consulta del Especialista para que estos puedan invertir este tiempo en educación al paciente y su familia sobre la enfermedad, pronóstico, efectos secundarios del tratamiento, consentimiento informado y resolver dudas.
Detección de posibles candidatos para estudios de investigación	Jefatura PAIC, médico de enlace	Consultar el INV-FR-019 LISTADO DE ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN ACTIVOS de la Clínica, evaluar si el paciente es candidato a ser enrolado en alguno de ellos. Si el paciente es posible candidato, canalizar este paciente para ser citado con los médicos/investigadores encargados de tal estudio. Pasar al personal encargado de la asignación de citas la lista de médicos a los cuales se puede citar este paciente.  Reportar acerca del posible candidato a las coordinadoras de los estudios clínicos.	Antes de la asignación de la cita con el médico tratante.	Asegurar que la cita del paciente sea asignada desde la primera vez con los médicos encargados del estudio clínico en el cual puede participar.  Facilitar la detección y captación de pacientes para los estudios clínicos.



 <b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
	Versión: 4

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	¿CÓMO LO HACE?	¿CUÁNDO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
		No se pueden realizar procedimientos propios de los protocolos de investigación hasta que el paciente no haya firmado el consentimiento informado del estudio.		
Asignación de la cita con el Médico tratante.	Personal de asignación de citas	Se asignará luego de la revisión completa de todos los documentos aportados por el paciente en la cita con médico de enlace y la confirmación de que la información recibida cumple con todos los requisitos. Se realizará la priorización de la cita según la necesidad del paciente teniendo aspectos como edad pacientes menores de 15 y mayores de 70 años, patología, si presenta algún signo de alarma (como sangrado, dificultad para respirar, comer, deterioro de su estado funcional, dolor, riesgo inminente de obstrucción) se comentará con el especialista para ser atendido de la forma más inmediata posible o en caso de no haber esta posibilidad remitirlo a urgencias durante los días previos a la consulta.	La oportunidad en la asignación de la cita con el especialista no será mayor de 6 días posterior a la cita con médico de enlace	Permitir el adecuado proceso del Programa de Atención Integral del cáncer PAIC.
Gestión de citas, procedimientos, complementación de exámenes, interconsultas y pre-requisitos para inicio de tratamiento.	Jefatura PAIC	Verificar y gestionar ordenes nuevas de interconsultas, procedimientos y tratamientos que fueron emitidas por el Grupo de Especialistas y su Médico tratante para que se encuentren debidamente diligenciadas, los medicamentos y procedimientos NO PBS tengan diligenciada la justificación para el comité técnico científico, que en	Posterior a la consulta por parte del Especialista y luego del Comité de tumores O Staff.	Buscando brindar agilidad para el trámite, la ejecución rápida de las órdenes y favorecer el inicio oportuno de los tratamientos.  Evitar reprocesos y pérdida de tiempo, para lograr una mayor satisfacción del usuario.

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: PAIC-PG-001</b>
		<b>Versión: 4</b>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	¿CÓMO LO HACE?	¿CUÁNDO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
		<p>caso de requerir quimioterapia la formulación tenga orden del ciclo, se especifique si es quimioterapia oral, quimioterapia intratecal, hormonoterapia etc., cantidad de ampollas según la dosis establecida en el protocolo escogido y todo tenga firma y sello de su médico tratante.</p> <p>Gestionar órdenes con la entidad responsable y la asignación inmediata de citas. Gestión de citas con terceros.</p> <p>Verificar los exámenes complementarios que fueron ordenados por el Especialista brindando orientación al usuario y realizando el seguimiento administrativo de estos.</p> <p>Verificar si está firmado el consentimiento informado para aplicación de quimioterapia.</p> <p>Si el paciente es enrolado en un estudio de investigación, serán las Coordinadoras de los estudios las encargadas de estas gestiones. La Jefatura PAIC servirá de apoyo en casos necesarios.</p>	<p>Quando el paciente se realice los procedimientos, exámenes requeridos o haya asistido a las interconsultas ordenadas por su médico tratante y/o el Comité de tumores. Antes del inicio del tratamiento en nuestra institución.</p>	<p>Favoreciendo la información, completa, oportuna y veraz de la historia clínica.</p> <p>Para garantizar que la norma se cumpla.</p>

 <b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
	Versión: 4

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	¿CÓMO LO HACE?	¿CUÁNDO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
Coordinación del Comité de tumores para paciente de primera vez.	Jefatura PAIC	<p>Solo los casos moderadamente complejos y complejos determinados por el Especialista serán expuestos en el Comité de Tumores o Staff para ser discutidos. Se hará un reporte de los pacientes de primera vez no complejos y su conducta terapéutica de manera informativa al Comité de tumores.</p> <p>Se tramitará orden de Junta de especialistas ante Aseguradoras de Servicios de Salud y Terceros Pagadores con anterioridad a este en los casos complejos si es del caso.</p> <p>Se registrara la decisión del Comité de tumores en el HiMed por parte del especialista tratante y se entregará copia al paciente en caso de ser necesario para facilitar la tramitología de las conductas sugeridas.</p> <p>El Médico tratante conciliará con la Jefatura PAIC cualquier información o dato que se expondrá del caso y los Especialistas a citar (en caso de no poderse conciliar los especialistas a citar serán los asignados por nuestra institución).</p> <p>Citar al Médico tratante y los demás especialistas que se requieren según la patología del paciente para analizar el caso y determinar otras conductas a seguir.</p> <p>El Staff no se realizará en ausencia del Médico tratante del paciente que</p>	<p>Luego de la consulta de primera vez por parte del Especialista.</p> <p>La oportunidad para asignar el Comité de Tumores o Staff de primera vez será el martes de la semana siguiente a determinación de la necesidad y que no exceda los 8 días luego de tener la conducta terapéutica definida.</p> <p>El Comité de tumores para el paciente de primera vez se realizará cada semana en el horario establecido por los especialistas participantes.</p> <p>Los días martes antes de la presentación del Comité de tumores o Staff.</p>	<p>Lograr conductas terapéuticas de forma consensuada como proceso de mejora para la revisión del plan individual de atención y pertinencia de los tratamientos.</p> <p>Lograr la mayor asistencia para facilitar la toma de decisiones.</p> <p>Permitir que los Especialistas se documenten en el caso y así facilitar la toma de decisiones y adjuntar la bibliografía</p>

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: PAIC-PG-001</b>
		<b>Versión: 4</b>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	¿CÓMO LO HACE?	¿CUÁNDO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
		<p>se expondrá y el caso se pospondrá para la semana siguiente.</p> <p>Enviar los casos por correo a todos los especialistas que asistirán al Comité de tumores si se trata de casos complejos.</p>		<p>correspondiente de los estudios.</p>
<p>Facturación del Comité de tumores o Staff de paciente de primera vez.</p>	<p>Personal de facturación y Jefatura PAIC</p>	<p>La Jefatura PAIC entregará soporte para facturación del Comité de tumores o Staff, que consta de la autorización por parte de las Aseguradoras de Servicios de Salud y Terceros Pagadores para el Staff y el acta generada en este, firmada por los especialistas que intervinieron.</p> <p>Se realizará la factura a las tarifas acordadas según el convenio con la entidad pagadora.</p> <p>En caso de que se presente un caso como moderadamente complejo y durante la exposición se considere que es complejo se reprogramará para un nuevo Comité de tumores o Staff y poder hacer el cobro respectivo.</p>	<p>Luego de finalizado el Comité de tumores o Staff.</p>	<p>Debido a que el Comité de tumores o Staff de primera vez de casos no complejos y moderadamente complejos es un valor agregado la institución no se realizará cobros.</p> <p>Solo se facturan los casos complejos que ameriten una mayor discusión para no afectar las finanzas pues Comité de tumores que se cita es un recurso costoso.</p>
<p>Establecer necesidades de educación al paciente y su familia.</p>	<p>Jefatura PAIC.</p>	<p>Se determinará las necesidades de educación de acuerdo a las conductas a seguir derivadas de la consulta con el especialista y el Comité de tumores o Staff de primera vez.</p> <p>Se explicará la importancia del esquema terapéutico propuesto, los exámenes o procedimientos diagnósticos que sean necesarios, los efectos</p>	<p>Cuando finalice la consulta con el Especialista y/o se defina en consenso la conducta terapéutica a seguir, además durante el tratamiento y/o cada vez que el personal de enfermería de nuestra institución detecte alguna</p>	<p>Favorecer el empoderamiento del paciente en su auto cuidado y la adherencia al tratamiento, de igual forma brindarles educación continua al paciente y su familia de manera oportuna antes, durante y después del tratamiento. Facilitar la labor del personal de enfermería de la</p>

<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
	Versión: 4

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	¿CÓMO LO HACE?	¿CUÁNDO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
		<p>secundarios con el fin de identificar signos y síntomas tempranos de eventos adversos medicamentos y las indicaciones a seguir en la toma de medicamentos, tales como horarios e interacciones con otros medicamentos o alimentos, los cuidados en casa (dietas especiales, seguimiento farmacológico, ejercicios, rehabilitación, etc.). Se explicarán los deberes y derechos de los pacientes.</p> <p>Llevar registro de las actividades educativas en Historia Clínica Electrónica.</p> <p>Según las necesidades más frecuentes de educación se establecerán actividades grupales de pacientes.</p>	<p>necesidad de educación.</p> <p>Cada vez que se brinde educación al paciente y su familia.</p> <p>Una vez al mes se citarán los pacientes y sus familias para este tipo de actividades.</p>	<p>sala de quimioterapia pues el usuario ya ingresará con la mayor información posible sobre su tratamiento.</p> <p>Dejando evidencia para facilitar los procesos de acreditación.</p> <p>Fomentar la fidelidad de los pacientes y su familia a la institución pues estas actividades son de mucha acogida por parte de los pacientes.</p>
Seguimiento al paciente oncológico y hematológico.	Jefatura PAIC y personal de Enfermería de la sala de quimioterapia.	El seguimiento administrativo por parte de la Jefatura PAIC consta de recibir los pacientes direccionados desde el proceso de consulta externa y se iniciará tramite internamente para ofrecer el servicio de forma oportuna y en caso de ser negativo que es cuando la orden se deriva para otra institución se realizará seguimiento estrecho de la ejecución de estas con la misma periodicidad).	Se realizará de forma mensual desde el ingreso de cada paciente al PAIC esta frecuencia se seguirá hasta que el paciente inicie el primer tratamiento establecido por el Médico tratante o el Comité de tumores o Staff y hasta que complete todo el tratamiento	Facilitar la gestión interna y externa con las Aseguradoras de Servicios de Salud y Terceros Pagadores de procedimientos, exámenes y tratamientos en que se pueda intervenir de forma administrativa para que sean realizados de forma oportuna al paciente.

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
		Versión: 4

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	¿CÓMO LO HACE?	¿CUÁNDO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
		<p>El seguimiento de efectos secundarios, fármaco vigilancia y asesoría farmacológica en pacientes con quimioterapia puede realizarse telefónicamente, personalizado.</p>	<p>oncológico propuesto.</p> <p>Se realizará dentro de los primeros días de finalizado el ciclo de tratamiento, si el tratamiento es semanal se realizara durante la primera y última semana. Se seguirán los parámetros establecidos en los procesos internos.</p>	<p>Permitirá tener control preciso del tratamiento, la adherencia a este y ofrecer una atención oportuna para evitar la progresión de cualquier efecto secundario a grados altos y/o la remisión a urgencias del paciente que tenga establecido un efecto secundario en grado III o IV.</p> <p>Permitir la trazabilidad de los datos para investigaciones.</p> <p>Con el fin de garantizarle al usuario la calidad en el servicio prestado y cumplir la normatividad que exige la integralidad del servicio.</p>
		<p>En el seguimiento posquirúrgico, se debe indagar por: presencia de dolor, estado de los apósitos, presencia de fiebre y/o signos de infección, presencia de hematoma o colecciones alrededor de la herida quirúrgica, sangrado exhaustivo, estado de los drenes en caso de tenerlos (mastectomías, linfadenectomías) y se le brindan instrucciones</p>	<p>Se debe realizar al día siguiente del procedimiento y día de por medio hasta 4 seguimientos o hasta que las condicione del paciente lo ameriten.</p>	

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: PAIC-PG-001</b>
		<b>Versión: 4</b>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	¿CÓMO LO HACE?	¿CUÁNDO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
		<p>sobre el manejo del dren, si el paciente tiene instalado un dren, se debe preguntar por el registro diario de drenaje y las condiciones de la piel circundante a la sonda.</p> <p>A las pacientes que estuvieron hospitalizadas por post operatorio de cirugía, se les debe además solicitar la siguiente información: días estancia, búsqueda de eventos adversos, fecha de egreso.</p> <p>Todas las actualizaciones posibles del estado de salud o de los efectos secundarios que se deriven de la atención por parte del personal de Enfermería se registrarán en la historia clínica y se informarán al final del día a la Jefatura PAIC quien se encargará de registrarlos en los debidos formatos y continuará el seguimiento si lo amerita.</p> <p>Documentar todo resultado de este seguimiento y dejar evidencia de los resultados de procedimientos, exámenes y tratamientos.</p> <p>Los seguimientos se realizarán de forma oportuna, pertinente, continua.</p> <p>Este seguimiento aplica para los pacientes que participen en estudios clínicos, apoyado por las Coordinadoras de los estudios, siguiendo los lineamientos definidos en</p>	<p>Se debe realizar los días martes y viernes</p> <p>Durante la permanencia del paciente en la institución.</p> <p>Se expondrá en el Comité de</p>	<p>Poder determinar futuras conductas que eviten la progresión de este tipo de eventos.</p>

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
		Versión: 4

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	¿CÓMO LO HACE?	¿CUÁNDO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
		<p>cada protocolo de investigación. En caso de detectar eventos adversos o fallas en el tratamiento, avisar al equipo investigador.</p> <p>En los casos de detectar efectos secundarios grado III, IV o complicaciones graves derivadas del tratamiento se comentarán con el Médico tratante, se expondrán en el Comité de tumores o Staff como complicaciones y se llevará registro de los casos discutidos.</p> <p>Se realizará seguimiento a extravasaciones y problemas relacionados con medicamentos y la utilización de estos. Además se realizan seguimientos telefónicos a los pacientes hospitalizados y a quienes se les haya realizado procedimientos quirúrgicos.</p>	<p>tumores o Staff de primera vez más próximo a la detección del evento.</p> <p>Según la necesidad y la gravedad de los mismos o las especificaciones de las guías.</p>	
Detección precoz.	Jefatura PAIC	<p>Se analizan casos de pacientes que a pesar de tener una alta sospecha de enfermedad oncológica han sido de difícil diagnóstico y se ingresan al programa PAIC para hacer seguimiento hasta la confirmación o descarte de la enfermedad oncológica.</p> <p>Se educa y sensibiliza a la comunidad sobre la importancia de detección precoz en cáncer, por medio de capacitaciones en las siguientes patologías oncológicas: Cáncer de mama, Cáncer de cérvix, Cáncer de próstata, Cáncer de piel,</p>	Se asignan a un especialista según la sospecha de origen del tumor y se gestiona para la realización oportuna de las ayudas diagnósticas necesarias.	Evitar más demoras en el inicio de tratamiento de pacientes que son de difícil diagnóstico.



 <b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
	Versión: 4

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	¿CÓMO LO HACE?	¿CUÁNDO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
		Cáncer gástrico y Cáncer de pulmón.		
Actividades de referencia y Contrarreferencia.	Jefatura PAIC	Con el fin de ayudar a la transferencia de la atención en salud entre profesionales o instituciones para atención o complementaciones diagnósticas. Educación a médicos generales para la correcta remisión de pacientes oncológicos por médicos especialistas.	Según la necesidad del paciente.	Con el fin de garantizarle al usuario la calidad en el servicio prestado y cumplir la normatividad que exige la integralidad del servicio.
Informe actividades del PAIC	Jefatura PAIC	Se realizarán informes detallados a la Gerencia de las actividades del programa.	De forma mensual.	Demostrar la efectividad y el beneficio de tener el programa en nuestra institución y permitir la permanencia del mismo.

## 7. ANEXOS

### Instructivo para requerimiento de documentación a pacientes de primera vez.

El usuario deberá ser remitido con biopsia que confirme el diagnóstico oncológico o hematológico.

La funcionaria que asigne la cita deberá hacer el ingreso del paciente al sistema e informar al usuario que es importante para su adecuada atención traer a su cita:

Fotocopia del Documento de Identidad: Niños menores de 8 años: registro civil o cedula de los padres, mayores de 8 años: tarjeta de identidad o cedula de los padres, mayores de 18 años: cedula de ciudadanía o extranjería. El cuidador será el encargado de diligenciar y firmar el habeas data. NOTA: Los pacientes menores de edad de 16 años a 18 años deben asistir a la cita o procedimientos con padres o tutor mayor de edad, lo mismo aplica para pacientes con alteración mental.

- Original de la orden de autorización para la cita con el especialista.
- Resultados de exámenes realizados previamente e información adicional médica del paciente tales como:

a) Resumen de Historia Clínica de otras instituciones.

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
		Versión: 4

- b) Resultados de Laboratorios clínicos.
- c) Imágenes diagnósticas (radiología): Ecografía, Mamografía, Resonancia, Tomografía Axial Computarizada - TAC etc.
- d) Patología: Reporte de patología.

Se advertirá al usuario que los documentos que se le están solicitando deben hacerse llegar a la Clínica de Oncología Astorga a más tardar el día de cita con el médico de enlace que se le asignará en los siguientes dos días y que de esto dependerá la agilización de la asignación de la cita antes de 8 días con el Especialista, pues estos serán revisados previamente para poder facilitar el proceso de atención durante la primera consulta y evitar demoras por falta de exámenes o procedimientos que se requieran para definir los tratamiento a seguir.

Clínica de Oncología Astorga

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: PAIC-PG-001</b>
		<b>Versión: 4</b>

## 7.1 ANEXO 2

**Flujo de proceso atención al usuario – PAIC interdependencia de servicios**

Clínica de Oncología Astorga

# ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO

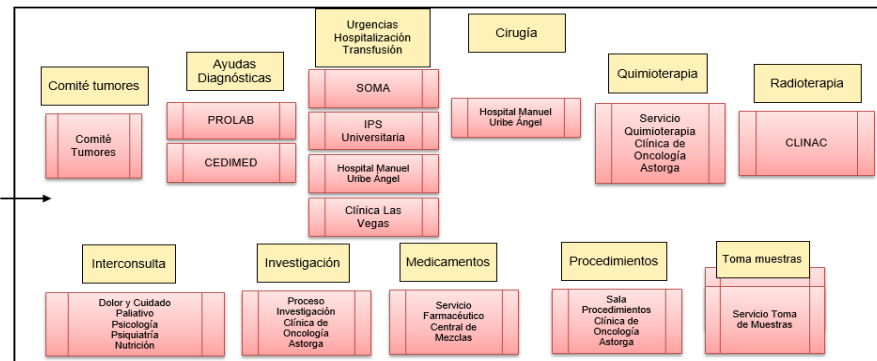
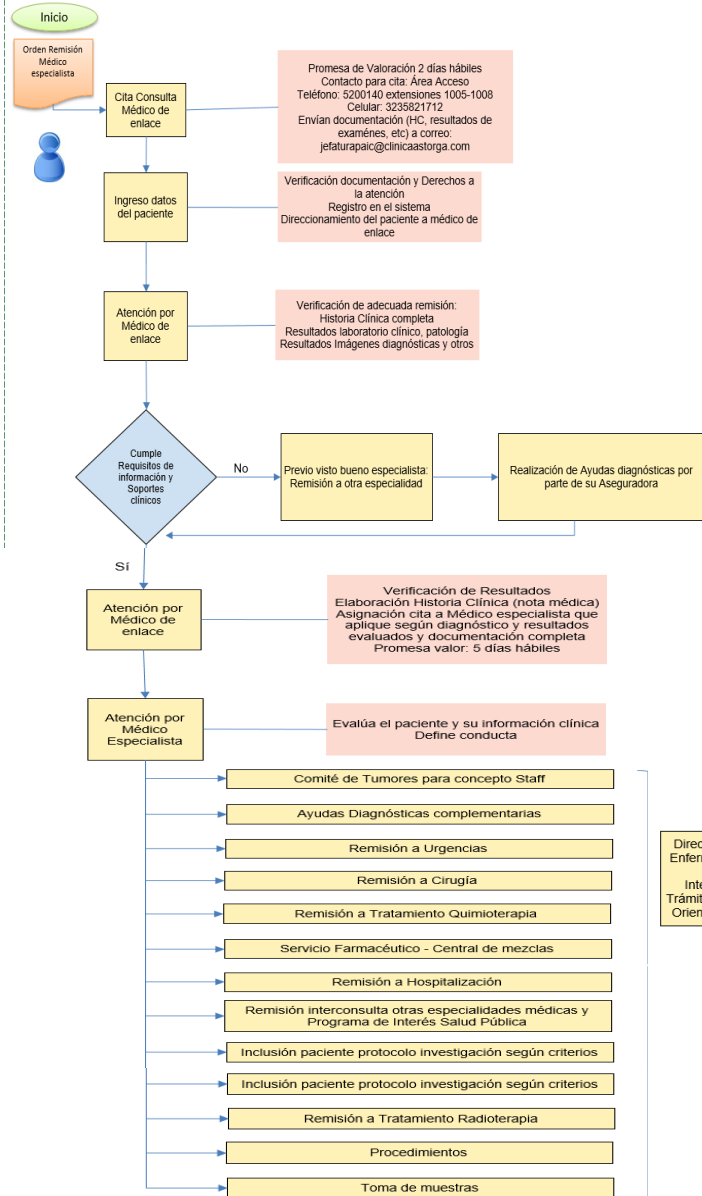
Código: PAIC-PG-001

Versión: 4



FLUJO DE PROCESO  
ATENCIÓN AL USUARIO - PAIC  
INTERDEPENDENCIA DE SERVICIOS

Código: PAIC-DR-001  
Versión: 3  
Última actualización:  
21/02/2020



	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código: PAIC-PG-001</b>
		<b>Versión: 4</b>

Clínica de Oncología Astorga

# ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO

Código: PAIC-PG-001

Versión: 4



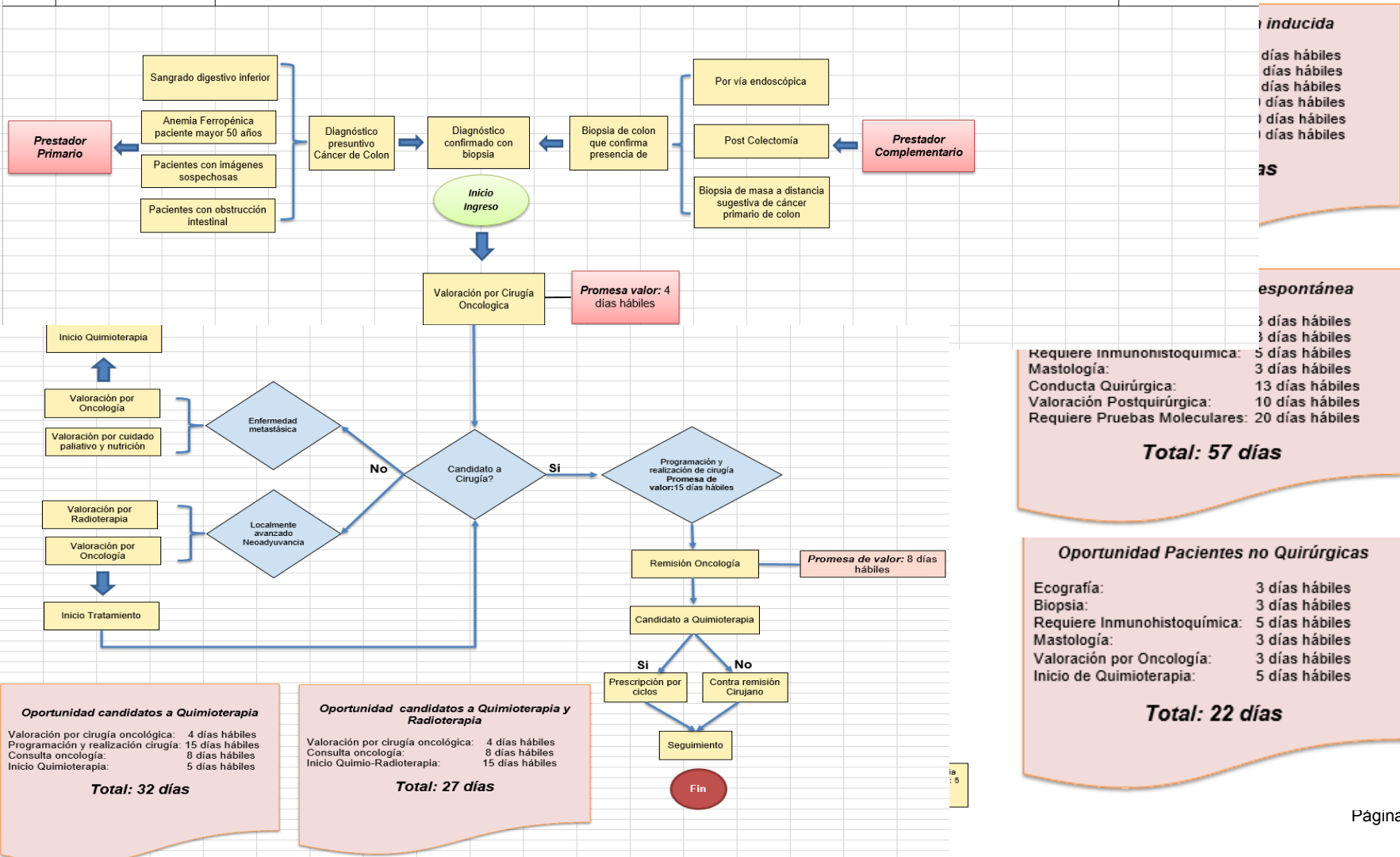
RUTA DE ATENCIÓN

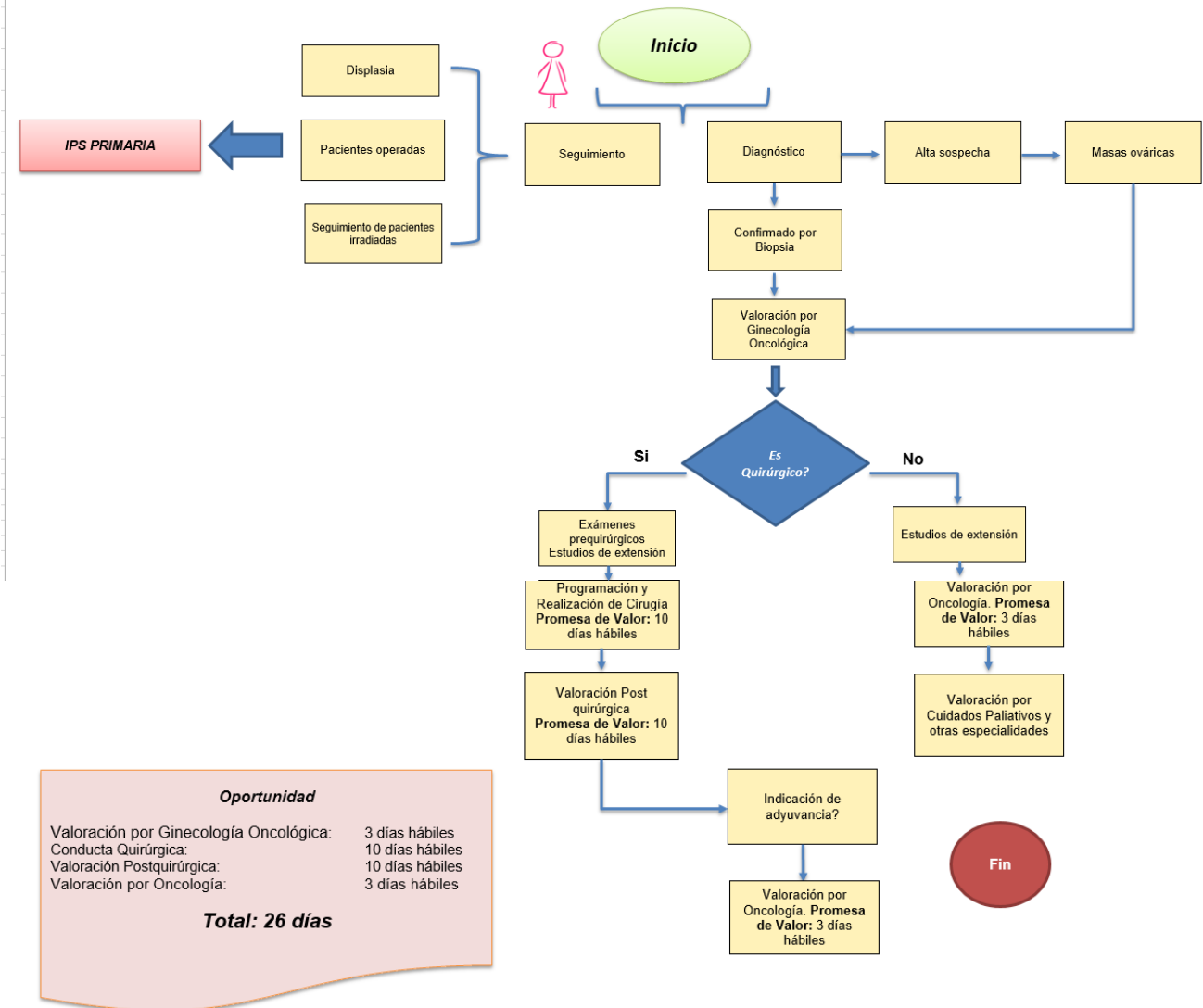
Código: PAIC-DR-002

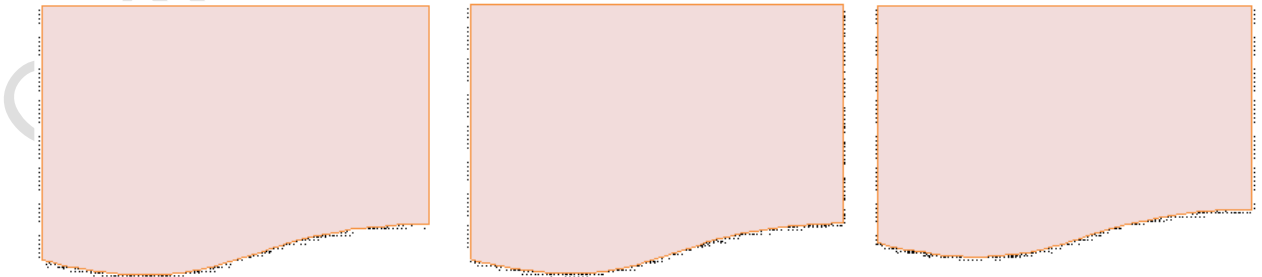
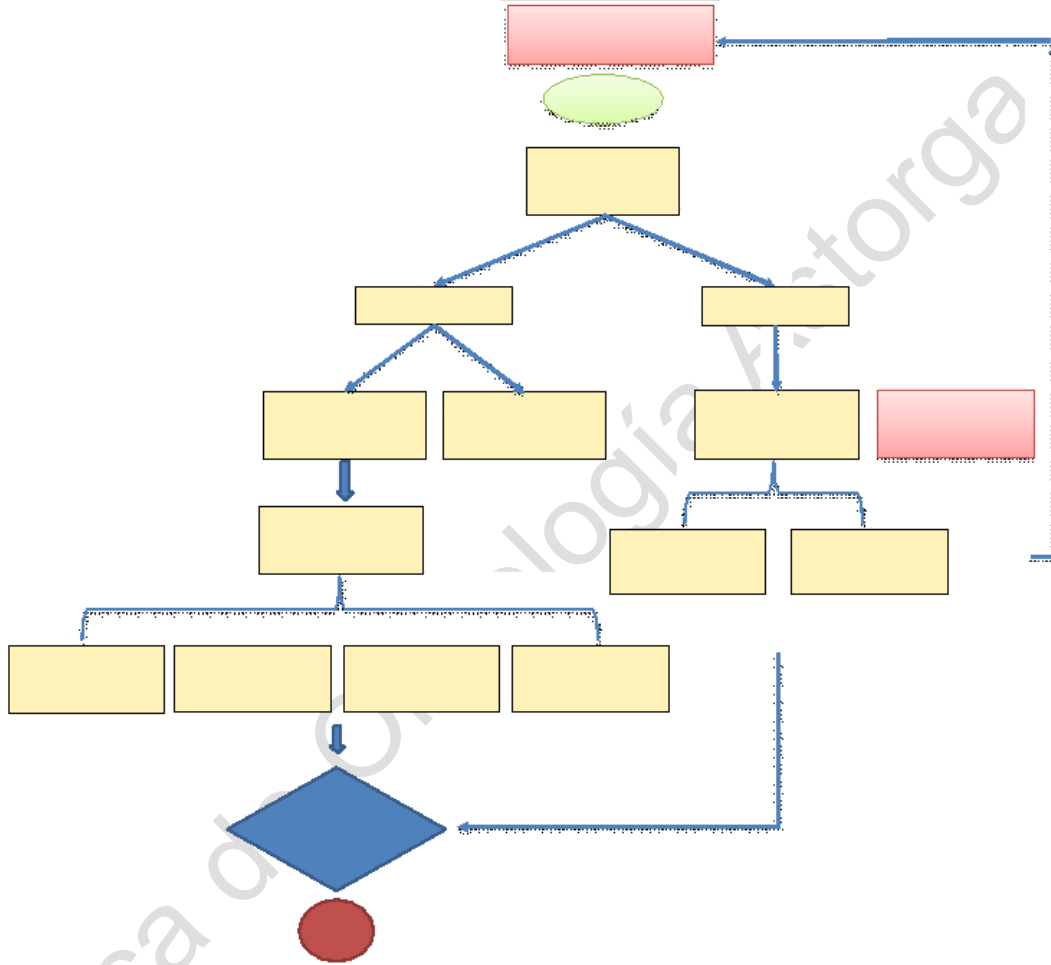


## RUTA DE ATENCIÓN PACIENTES CÁNCER COLON Y RECTO CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA

Código: PAIC-DR-007  
Versión: 1  
Última actualización: 08/02/2021









	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
		Versión: 5

## 8. ENFOQUE DIFERENCIAL

En la ley 1438 de 2011, exactamente en su artículo 13, numeral 13.1 expone a partir del reconocimiento de que hay poblaciones con características particulares, debido a su edad, género, pertenecía alguna etnia, orientación sexual, discapacidad, identidad cultural, estado socioeconómico y víctimas de la violencia.

Para el procedimiento de **ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO**, el enfoque diferencial de cada población se realiza únicamente con el sitio de aplicación y los cuidados necesarios se le dan prioridad al momento de la atención.

**Población pediátrica:** Este procedimiento no aplica para la población pediátrica, en la clínica actualmente no se atiende esta población.

**Mujeres gestantes:** Se debe priorizar la atención en la paciente gestante y una vez realizado el proceso de triage, se programa junta médica, en la cual se decide el tratamiento adecuado para la madre y el bebé, siempre velando por el bienestar de ambos.

**Adulto mayor:** El adulto independiente de la edad, que presente movilidad reducida, déficit cognitivo, deterioro de la agudeza visual y/o auditiva, entre otros, debe asistir con acompañante que sea receptivo a la información y recomendaciones que brinde el personal de enfermería, en el momento de ingresar a la institución se empleará la evaluación de la escala de MORSE (evaluación de la escala de riesgo de caídas) y se hará entrega del folleto que tiene establecido la institución sobre la prevención de caídas.

**Grupos étnicos:** La Clínica de Oncología Astorga, tiene personal calificado para la atención de esta población, que de acuerdo al nivel educativo del paciente se brinda la información de su tratamiento, recomendaciones y posibles efectos secundarios en un lenguaje sencillo, fluido y entendible que permita al paciente entender dicha información, si el paciente no sabe lecto-escritura la información se brinda solamente de manera verbal y en el momento de necesitar la firma se utiliza el recurso del huellero, por lo tanto, no se hace entrega de información impresa y siempre se va permitir el ingreso del acompañante mayor de edad.

**Orientación sexual:** La Clínica de Oncología Astorga, cuenta con una política de humanización del servicio “Se caracteriza por el respeto a la vida, el trato humano digno, con acciones de calidad y calidez que estén acorde con nuestra filosofía institucional y que sean el sello que distinga nuestra gestión diaria”, lo que hace referencia a que la información se suministra directamente al paciente, con un trato digno y total respeto. Durante su estadía en

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
		Versión: 5

la institución, el personal tratará el paciente de acuerdo a como este indique (nombre o seudónimo), pero el diligenciamiento de la historia clínica se hará según los datos registrados en su documento de identidad (sexo-edad-nombre).

**Paciente con discapacidad visual:** La Clínica de Oncología Astorga, los pacientes que asistan con canino guía, se permitirá el ingreso para mayor seguridad del paciente, además la clínica cuenta con los consentimientos informados en lenguaje auditivo por medio de nuestra voz en off oficial Leticia los cuales serán otorgados al usuario lo que permite que el paciente tenga mayor seguridad y confianza de los documentos que está firmando o su representante legal acerca de su tratamiento, por otro lado, la información de la enfermedad, tratamiento, cuidados y posibles efectos secundarios, se hará de manera verbal sin hacer entrega de documentos que vulneren la atención del paciente. La autorización de los procedimientos se tomará de aceptación por medio de grabación de voz y utilización de huellero.

**Paciente con discapacidad cognitiva:** La atención de la población con discapacidad cognitiva, independiente de la edad y el nivel de discapacidad, se hará con acompañante, que sea adulto mayor responsable y receptivo de las recomendaciones que le brinde el personal de enfermería. En el momento que ingresen a la institución se empleará la evaluación de la escala de MORSE (evaluación de la escala de riesgo de caída) y se hará entrega del folleto que tiene establecido la institución sobre la prevención de caídas.

**Paciente con dialecto diferente:** La Clínica de Oncología Astorga, permitirá el ingreso del acompañante que ayude con la traducción del idioma; en caso que el paciente no tenga traductor, la Clínica cuenta con traductores simultáneos descargados en los dispositivos de líderes estratégicos, que permitirán una comunicación efectiva, además los folletos educativos estarán en inglés, que es la segunda lengua más conocida por los pacientes extranjeros.

**Personas públicamente expuestas:** La Clínica de Oncología Astorga cuenta con una política de confidencialidad, que se adhiere al manejo de la información personal de los pacientes con total prudencia y privacidad, por ende los pacientes serán atendidos en horarios extremos de menor afluencia de pacientes y acompañantes, si el paciente lo desea; de lo contrario se asignará el horario de preferencia del paciente.

**Víctimas de violencia sexual:** Paciente que indiferente del motivo, por el que se encuentre en la Clínica de Oncología Astorga y se identifique o sospeche que es víctima de violencia sexual, se aborda la paciente, garantizando total reserva y protección dentro de las instalaciones de la clínica, una vez confirmado el caso de violencia sexual, se hace activación del código fucsia, dando aviso de forma inmediata a las entidades pertinentes: CAIVAS, ICBF línea de atención en abuso sexual y cuadrante de la policía del sector. Se diligencia historia

	<b>ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER (PAIC) Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: PAIC-PG-001
		Versión: 5

clínica y la ficha de notificación del SIVIGILA, se imprimen tanto la historia clínica como la ficha de notificación y se realiza traslado a institución que cuente con servicio de urgencias para la continuidad del protocolo de atención a pacientes víctimas de violencia sexual.

**Personas privadas de la libertad:** la atención a este tipo de población estará supeditada a la garantía de los derechos humanos durante toda su estancia en las instalaciones de la clínica, primará la confidencialidad del acto médico bajo estricta reserva y solo se permitirá acompañante familiar o acudiente previamente autorizado por el paciente, no estará autorizado el ingreso de personal a cargo de la custodia del mismo.

## 9. TRAZABILIDAD DE CAMBIOS.

Fecha	Descripción	Cambio de versión		Versión
		Si	No	
20/08/2014	Actualización general del documento	X		3
5/08/2020	Actualización de fecha		X	
25/02/2021	Ingreso de las rutas de atención de cáncer de mama, colon y recto, ginecológico y próstata.	X		4
22/07/2022		X		5

## 10. RECONOCIMIENTOS.

	ELABORA	REVISA / ACTUALIZA	APRUEBA
<b>NOMBRE</b>	Carolina Usma	Elizabeth Navarrete	Miguel Esteban Ríos Jiménez
<b>CARGO</b>	Jefe de Atención al Usuario - PAIC	Director asistencial	Director de Calidad
<b>FECHA</b>	5/08/2020	22/07/2022	22/07/2022