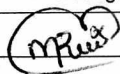
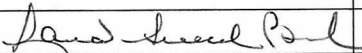
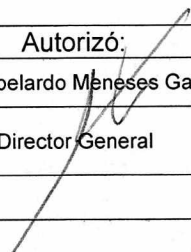


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 1 DE: 28

11. PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR APOYO A LOS PACIENTES, A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A PACIENTES EN SALAS DE QUIMIOTERAPIA

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 2 DE: 28

1. PROPÓSITO

Brindar apoyo a los pacientes que reciben sus tratamientos de quimioterapia y que son tratados en el Instituto Nacional de Cancerología, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia, el cual se realiza en coordinación con el Centro de Navegación de Pacientes y voluntarios del INCan.

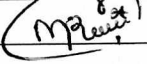
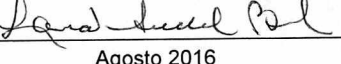
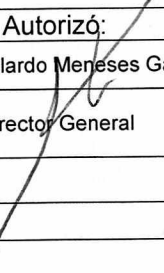
Ofrecer a los pacientes que reciben quimioterapia acompañamiento y una forma de distracción durante sus sesiones de tratamiento.

2. ALCANCE

- 2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Departamento de Vinculación Institucional, a través del Centro de Navegación de Pacientes; así como a los prestadores de servicio social y al personal voluntario responsable de coordinar el Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia.
- 2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a los pacientes que reciban sus tratamientos de quimioterapia que sean tratados en el Instituto Nacional de Cancerología y que acepten voluntariamente participar y recibir el apoyo del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 El Centro de Navegación de Pacientes coordina el Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia.
- 3.2 La responsabilidad del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia esta a cargo de personal voluntario y de servicio social a nivel licenciatura.
- 3.3 El horario de atención del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia es de 7:00 a 18:30 horas de lunes a viernes.
- 3.4 La principal función del personal voluntario y de servicio social, es acompañar, prestar atención y escuchar a los pacientes que reciben su tratamiento de quimioterapia y que aceptan participar voluntariamente en el Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia. Las principales actividades que deberá ejecutar son las siguientes:
 - Proporcionar asistencia gratuita, confidencial y personalizada.
 - Acompañar a los pacientes que así lo acepten durante sus tratamientos de quimioterapia.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		HOJA: 3
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		DE: 28

- Proporcionarle en calidad de préstamo durante sus tratamientos materiales tales como: equipo de reproducción de música portátil MP3, revistas y libros de lectura (de acuerdo a la disponibilidad).
- Proporcionar de acuerdo a la disponibilidad que se tenga y a aquellos pacientes que lo soliciten galletas, gelatinas y paletas de agua, siempre y cuando no se contrapongan a la prescripción médica.
- Escuchar e interactuar con los pacientes de manera individual.
- Mantener una actitud agradable, reconfortante y tranquilizadora con los pacientes.
- Registrar en la Bitácora de Servicio del Programa diariamente su asistencia y el número de pacientes participantes en el Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia.
- Elaborar la base de datos semestral y/o anualmente y enviarla a través del Centro de Navegación de Pacientes para la elaboración del reporte al Departamento de Vinculación Institucional.

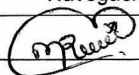
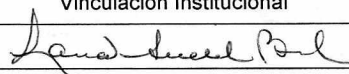
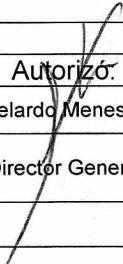
3.5 Es responsabilidad del personal voluntario y/o de servicio social, seguir los siguientes elementos clave en la atención de los pacientes del Instituto Nacional de Cancerología:

En el saludo

- Debe presentarse con su nombre e indicar que es parte del personal voluntario y/o de servicio social del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia.
- Debe ofrecer al paciente los distintos recursos de que dispone el Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia.
- Debe limitar el uso de productos aromatizantes, perfumes y colonias debido a que algunos pacientes están sensibles a olores durante su tratamiento.
- Debe respetar y atender en todo momento las indicaciones del personal médico y de enfermería que se encuentre en la Sala de Quimioterapia.

Al escuchar

- La atención debe estar dirigida al contenido del discurso del usuario con el objetivo de identificar las necesidades, ya que los problemas del paciente son de máxima importancia.
- No debe interrumpir. Una pausa, aunque sea larga, no siempre indicará que el paciente termino todo lo que quería decir.
- Puede tomar notas esporádicamente, le ayudará a recordar los puntos importantes cuando conteste.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 4 DE: 28

- Debe usar interjecciones, un "Si, ya veo...", etc. ocasionalmente, ya que le muestra al usuario que sigue atenta, sin abusar del uso de éstas.
- No salte a conclusiones y evite hacer hipótesis sobre lo que va a decir el paciente.

Al dar respuestas:

- Si el paciente necesita información específica sobre el cáncer debe orientarlo sobre el sistema de información INFOCANCER o sobre su página de Internet www.infocancer.org.mx en donde especialistas entrenados con información sobre cáncer le puedan responder todas sus dudas.
- Si el paciente tiene alguna necesidad específica oriéntelo para que acuda al Centro de Navegación de Pacientes.
- Nunca debe ofrecer un consejo o comentario, sobre la apariencia física del paciente, la elección de tratamiento y otros procedimientos del cuidado de la salud que el médico tratante indique.

Al momento del cierre:

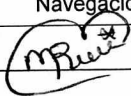
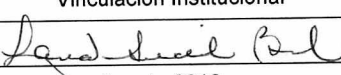
- Debe agradecer al paciente su participación en el Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia e indicarle los horarios de servicio.
- Siempre debe mantener la confidencialidad del paciente o familiar.

Al finalizar las actividades diarias:

- Debe resguardar los materiales y equipo de que dispone el Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia.
- Debe mantener en orden el Centro de Navegación de Pacientes y/o el área asignada para la realización de sus actividades diarias.

3.6 Es responsabilidad de la Coordinadora del Centro de Navegación de Pacientes dependiente del Departamento de Vinculación Institucional:

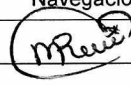
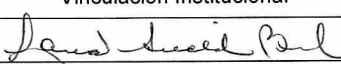
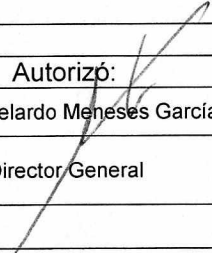
- Solicitar e integrar la base de datos electrónica del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia con la periodicidad requerida y enviar el reporte semestral y/o anual al Jefe del Departamento de Vinculación Institucional.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 5 DE: 28

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia (Voluntaria) del Centro de Navegación de Pacientes	1	Comunica al Jefe del Departamento de Vinculación Institucional los nombres, carrera, período de estancia y universidad de origen de los alumnos aceptados para realizar su servicio social en el "Programa de Acompañamientos a Pacientes en Salas de Quimioterapia".	- Relación de prestadores de servicio social en el "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia".
Jefe del Departamento de Vinculación Institucional	2	Toma conocimiento e instruye para la elaboración de oficio y proporciona al personal secretarial los nombres y periodo de estancia de los alumnos aceptados para realizar su servicio social en el "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia".	- Relación de prestadores de servicio social en el "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia".
Personal secretarial del Departamento de Vinculación Institucional	3	Recibe información y elabora oficio con los nombres y periodo de estancia de los alumnos aceptados para realizar su servicio social en el "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia".	- Relación de prestadores de servicio social en el "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia"
	4	Recaba firma del Jefe del Departamento de Vinculación Institucional, en el Oficio de estancia de prestadores de servicio social en el "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia".	- Oficio de estancia de prestadores de servicio social en el "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia".

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

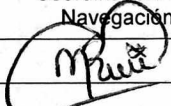
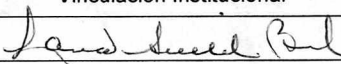
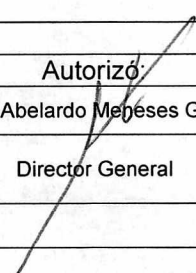
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 6 DE: 28

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Personal secretarial del Departamento de Vinculación Institucional	5	Entrega original del oficio a la Subdirección de Servicios Generales y copias fotostáticas a la Subdirección de Servicios Paramédicos, al responsable del servicio subrogado de vigilancia en el INCan y al responsable del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia (Voluntaria) del Centro de Navegación de Pacientes.	– Oficio de estancia de prestadores de servicio social en el “Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia”.
	6	Recopila sello de recepción en copia fotostática.	– Copia del Oficio de estancia de prestadores de servicio social en el “Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia”.
	7	Archiva copia del Oficio con sello de recepción en expediente.	
Responsable del “Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia” (Voluntaria) del Centro de Navegación de Pacientes	8	Recibe copia del oficio y comunica a los prestadores de servicio social las actividades específicas a realizar en el “Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia” y entrega material informativo.	– Copia del Oficio de estancia de prestadores de servicio social en el “Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia”.
	9	Asigna horario de actividades y registra responsable por turno en la Bitácora de Servicio del Programa.	– Material Informativo (Objetivo, misión y visión del “Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia”).
	10	Da a conocer el sitio web del programa www.paketealivianes.org a los prestadores de servicio social, para que lleven a cabo su registro de asistencia.	– Bitácora de Servicio del Programa. – Página web

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 7 DE: 28

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia" (Voluntaria) del Centro de Navegación de Pacientes	11	Informa a los prestadores de servicio social que participan en el "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia" el área de resguardo asignada y el material y equipo disponible. - Equipo de reproducción de música portátil MP3 - Revistas - Libros de lectura	
	12	Indica a los prestadores de servicio social, los consumibles que pueden proporcionar a los pacientes que lo soliciten: - Galletas - Gelatinas - Paletas de agua	
Personal de Servicio Social del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia"	13	Registra su asistencia en la Bitácora de Servicio del Programa y en la página web (www.paketealivianes.org).	- Bitácora de Servicio del Programa - Página web
	14	Recoge en área de resguardo, el equipo que proporcionará en calidad de préstamo a los pacientes que voluntariamente participen en el "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia". - Equipo de reproducción de música portátil MP3 - Revistas - Libros de lectura	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

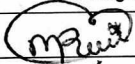
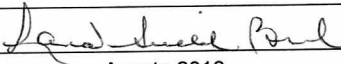
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1		
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)			HOJA: 8	
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia			DE: 28	

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Personal de Servicio Social del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia"	15	Recoge consumibles que se proporcionaran. • Galletas • Gelatinas • Paletas de agua	
	16	Verifica que este completo el equipo y consumibles y determina. ¿Están completos?	
	17	No: Reporta faltante a la Responsable del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia" (Voluntaria) del Centro de Navegación de Pacientes. Pasa a actividad número 32.	
	18	Si: Continúa con actividad de acuerdo al procedimiento. • Equipo de reproducción de música portátil MP3 • Revistas • Libros de lectura • Galletas • Gelatinas • Paletas de agua	
	19	Se presenta en la Sala de Aplicación de Quimioterapia en el horario y rol asignado e inicia actividades. – Matutino: 7:00 a.m. a 15:00 p.m. – Vespertino: 15:00 p.m. a 18:30 p.m.	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

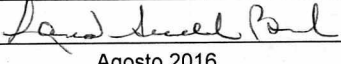
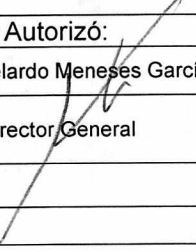
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 9 DE: 28

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Personal de Servicio Social del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia"	20	Se presenta con el personal de enfermería.	
	21	Inicia actividades de acuerdo a instrucción.	
	22	Identifica a los pacientes que voluntariamente aceptan participar en el "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia".	
	23	Se presenta de acuerdo a protocolo establecido: • Saludo • Escucha • Respuesta • Cierre	
	24	Identifica la necesidad de los pacientes y les proporciona en calidad de préstamo los materiales y equipo de que dispone el programa. • Equipo de reproducción de música portátil MP3 • Revistas • Libros de lectura	
	25	Proporciona a aquellos pacientes que lo soliciten algunos consumibles como son: • Galletas • Gelatinas • Paletas de agua	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

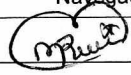
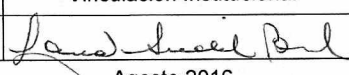
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 10 DE: 28

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Personal de Servicio Social del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia"	26	Recolecta los materiales y equipo proporcionado a los pacientes, al término de su horario de servicio.	- Bitácora de Servicio del Programa
	27	Verifica que este completo y determina. ¿Están completos?	
	28	No: Reporta faltante a la Responsable del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia" (Voluntaria) del Centro de Navegación de Pacientes. Pasa a la actividad número 32.	
	29	Si: Continúa con actividad de acuerdo al procedimiento. - Equipo de reproducción de música portátil MP3 - Revistas - Libros de lectura	
	30	Entrega los materiales y equipo en el área de resguardo asignada. - Equipo de reproducción de música portátil MP3 - Revistas - Libros de lectura	
	31	Registra diariamente de acuerdo a su rol asignado en la Bitácora de Servicio del Programa el número de participantes en el "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia". Continúa en la actividad número 38.	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

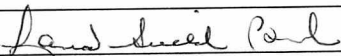
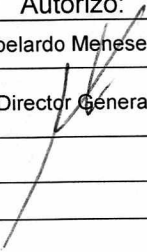
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		HOJA: 11
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		DE: 28

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia" (Voluntaria) del Centro de Navegación de Pacientes	32	Recibe reporte de faltante y verifica.	
	33	Determina la custodia del equipo y comunica verbalmente al prestador de servicio social la petición para reponer el material y/o equipo. Equipo de reproducción de música portátil MP3	
Personal de Servicio Social del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia"	34	Recibe solicitud verbal y procede a reponer el material y/o equipo faltante.	
	35	Entrega el material y/o equipo a la responsable del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia" (Voluntaria) del Centro de Navegación de Pacientes. Equipo de reproducción de música portátil MP3	
Responsable del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia" (Voluntaria) del Centro de Navegación de Pacientes	36	Recibe del personal de servicio social el material y/o equipo recuperado.	- Relación de equipo disponible
	37	Actualiza relación del equipo disponible del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia". Equipo de reproducción de música portátil MP3	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L. C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

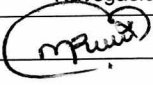
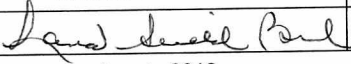
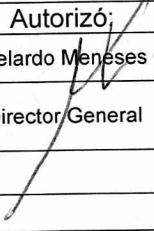
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 12 DE: 28

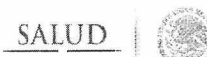
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia" (Voluntaria) del Centro de Navegación de Pacientes	38	Elabora la base de datos electrónica para su integración en el reporte semestral y/o anual del "Programa de Navegación de Pacientes", con base en la información de la Bitácora de Servicio del Programa y la información registrada en la página web.	– Bitácora de Servicio del Programa – Base de datos
	39	Entrega base de datos a la coordinadora del Centro de Navegación de Pacientes para comentarios.	
Centro de Navegación de Pacientes (Coordinadora)	40	Recibe base de datos del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Sala de Quimioterapia", lo revisa y determina.	– Base de datos
		¿Está correcta la base de datos?	
	41	No: Solicita al Responsable del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia" efectuar modificaciones. Regresa a la actividad número 38.	
	42	Si: Aprueba la base de datos del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia".	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

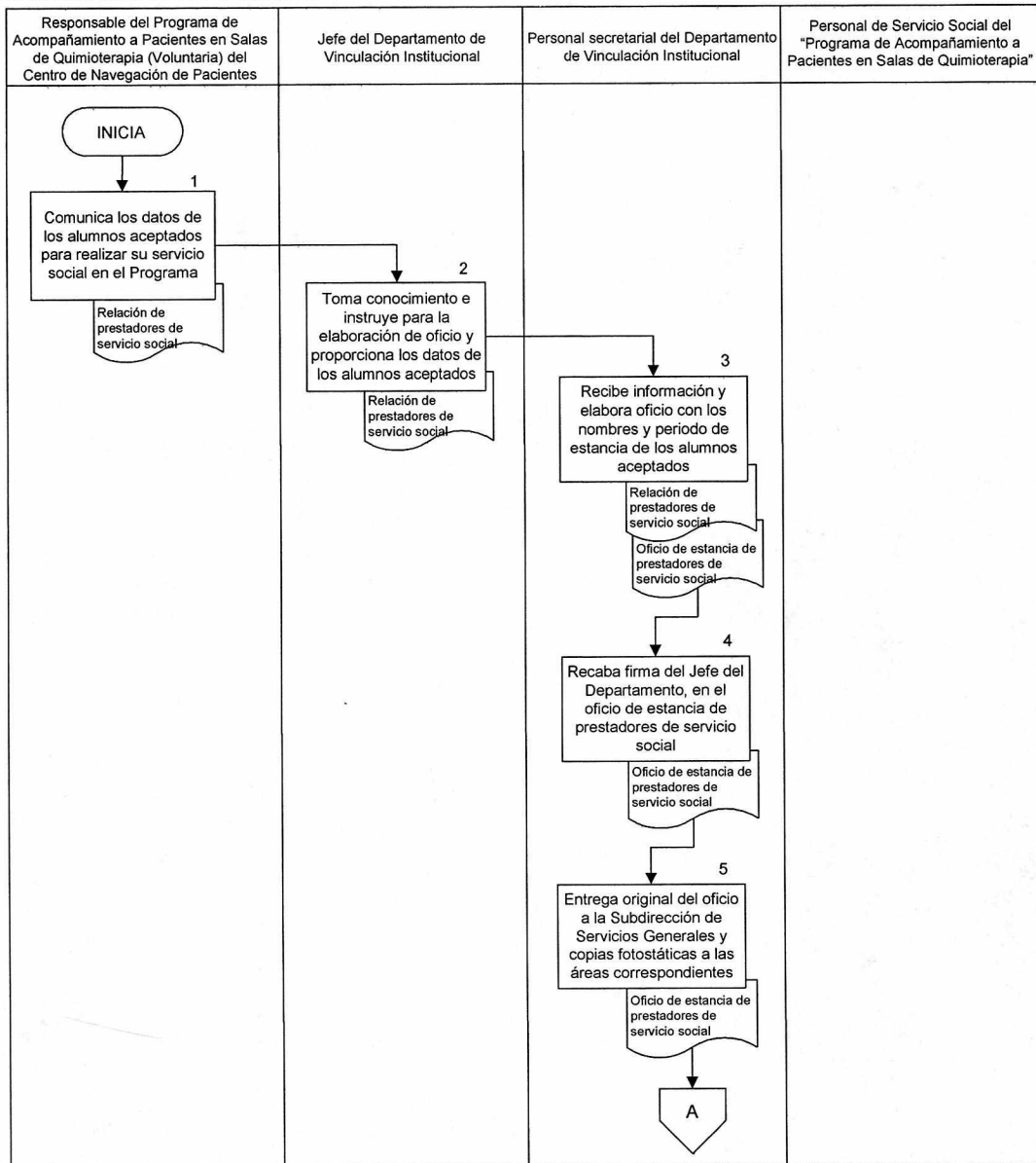
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 13 DE: 28

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Centro de Navegación de Pacientes (Coordinadora)	43	Integra las actividades del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia", al reporte semestral y/o anual del Centro de Navegación de Pacientes.	- Reporte semestral y/o anual
	44	Envía reporte semestral y/o anual para revisión y comentarios al Departamento de Vinculación Institucional.	
Departamento de Vinculación Institucional	45	Recibe el reporte de actividades del Centro de Navegación de Pacientes, lo revisa y determina. ¿Procede?	- Reporte semestral y/o anual
	46	No: Solicita al responsable del Centro de Navegación de Pacientes, efectuar modificaciones. Regresa a la actividad número 43.	
	47	Si: Aprueba reporte de actividades del Centro de Navegación de Pacientes y comunica al personal responsable su aprobación.	
Centro de Navegación de Pacientes (Coordinadora)	48	Recibe instrucción de reporte aprobado.	- Reporte semestral y/o anual
	49	Actualiza registros e integra expediente con reporte definitivo. TERMINA	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

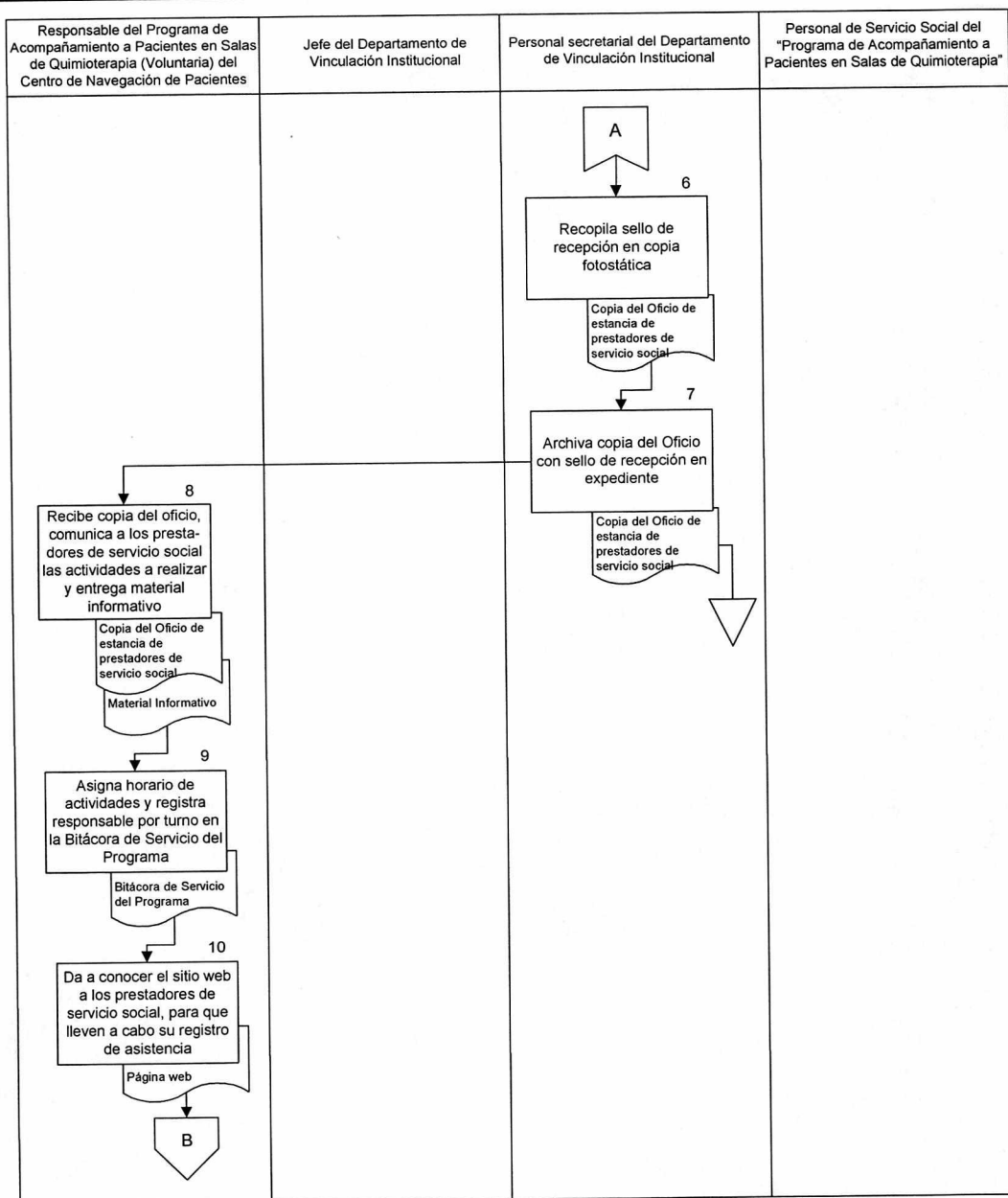
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			REV: 1	
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)				
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia			HOJA: 14 DE: 28	

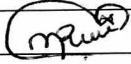
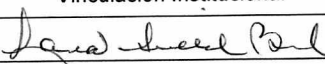
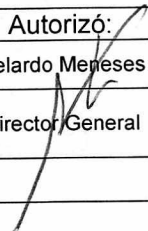
5. DIAGRAMA DE FLUJO



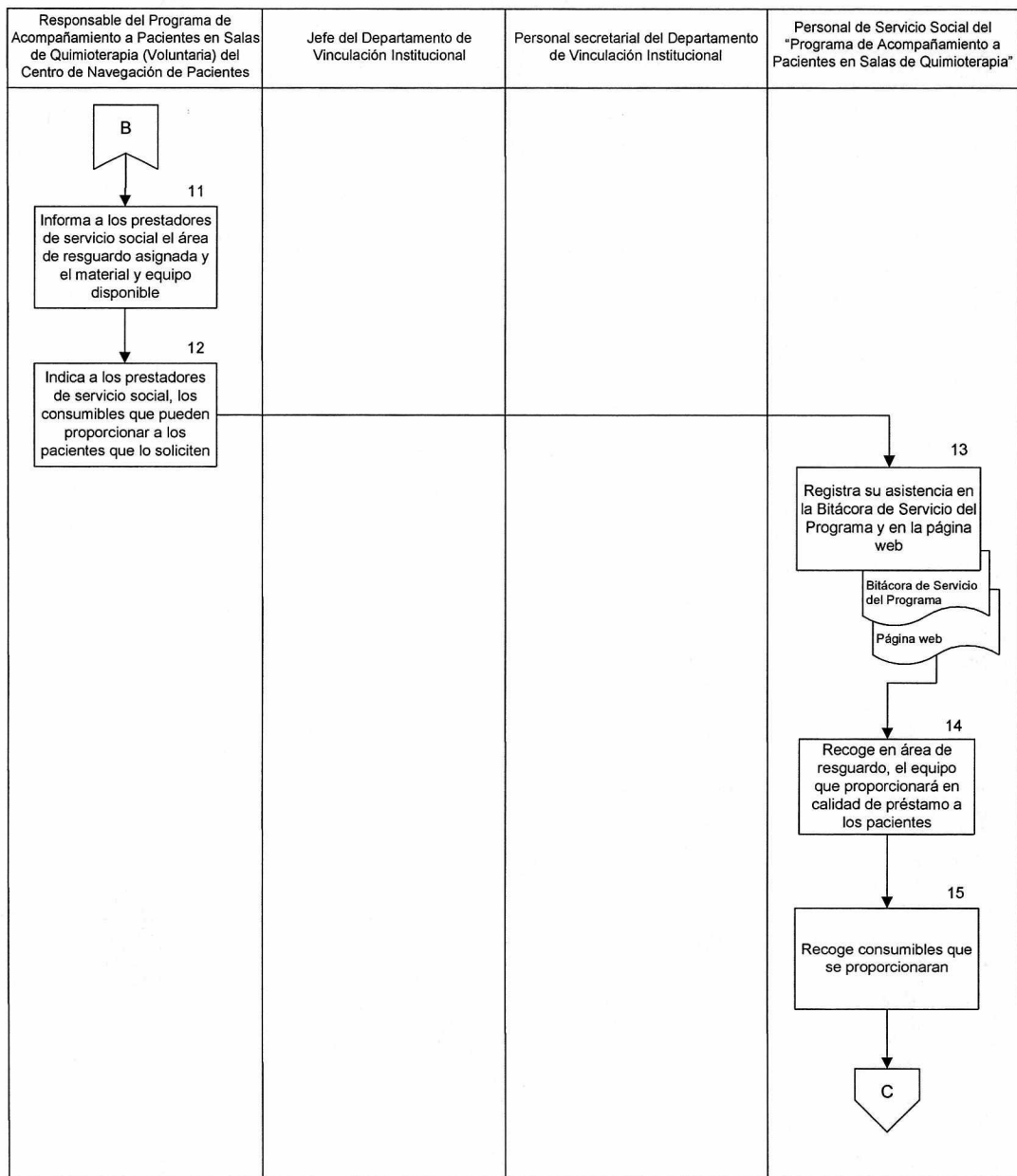
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

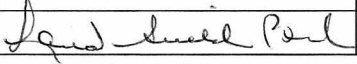
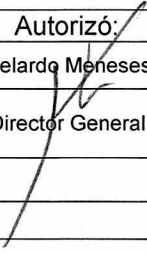
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			REV: 1	
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)				
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia			HOJA: 15 DE: 28	



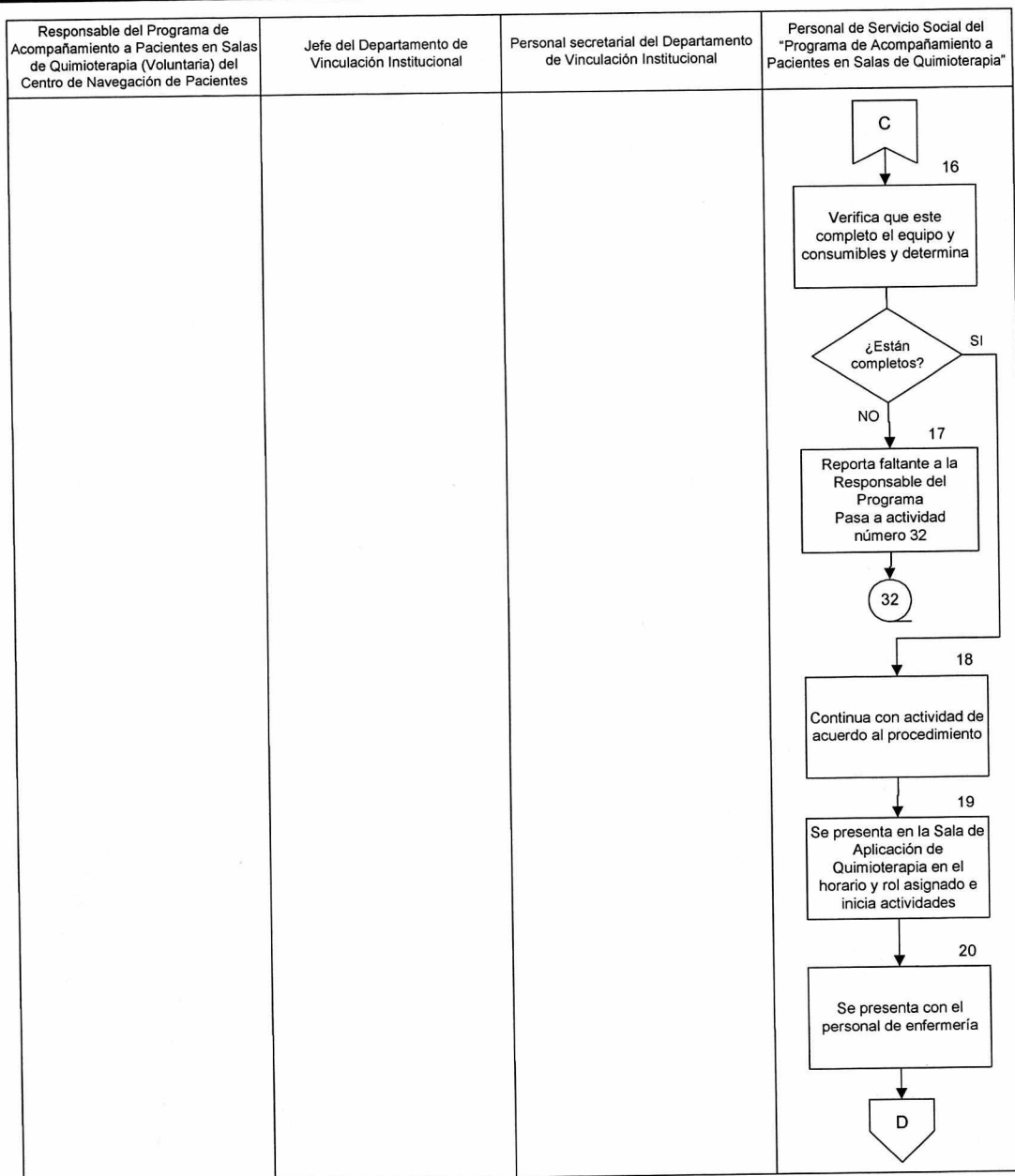
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

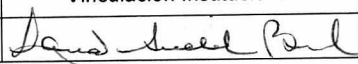
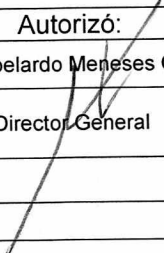
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 16 DE: 28



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

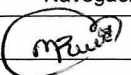
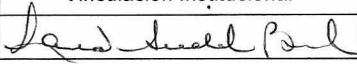
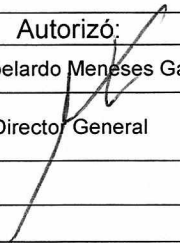
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 17 DE: 28



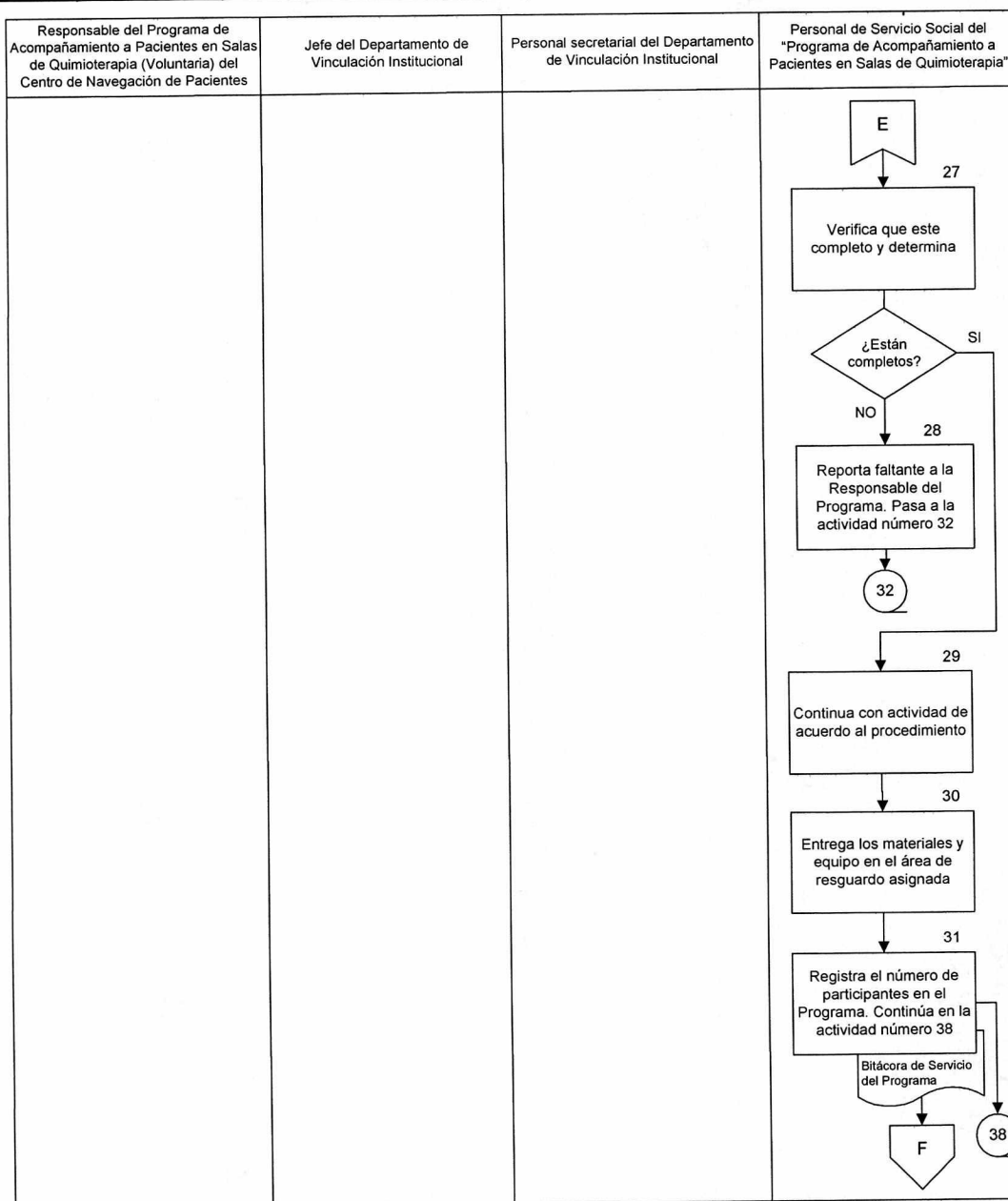
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

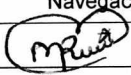
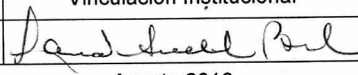
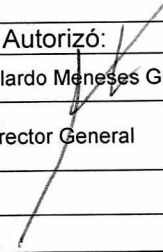
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			REV: 1	
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)			HOJA: 18	
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia			DE: 28	

Responsable del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia (Voluntaria) del Centro de Navegación de Pacientes	Jefe del Departamento de Vinculación Institucional	Personal secretarial del Departamento de Vinculación Institucional	Personal de Servicio Social del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia"
			D 21 Inicia actividades de acuerdo a instrucción 22 Identifica a los pacientes que voluntariamente aceptan participar en el Programa 23 Se presenta de acuerdo a protocolo establecido 24 Identifica la necesidad de los pacientes y les proporciona los materiales y equipo 25 Proporciona a aquellos pacientes que lo soliciten algunos consumibles 26 Recolecta los materiales y equipo proporcionado a los pacientes, al término de su horario de servicio E

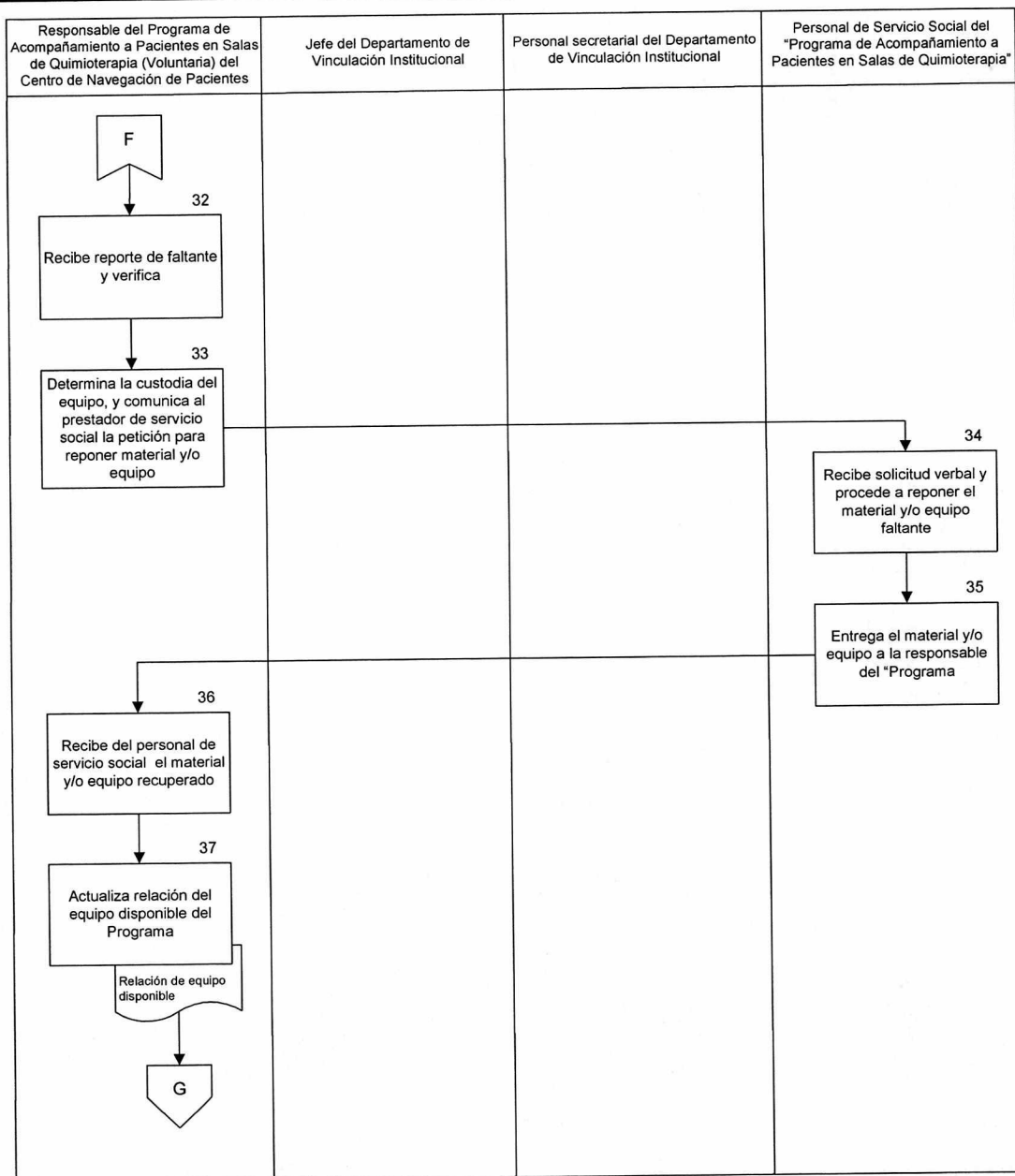
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

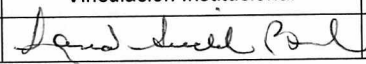
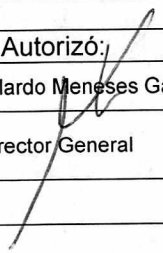
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		HOJA: 19
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		DE: 28



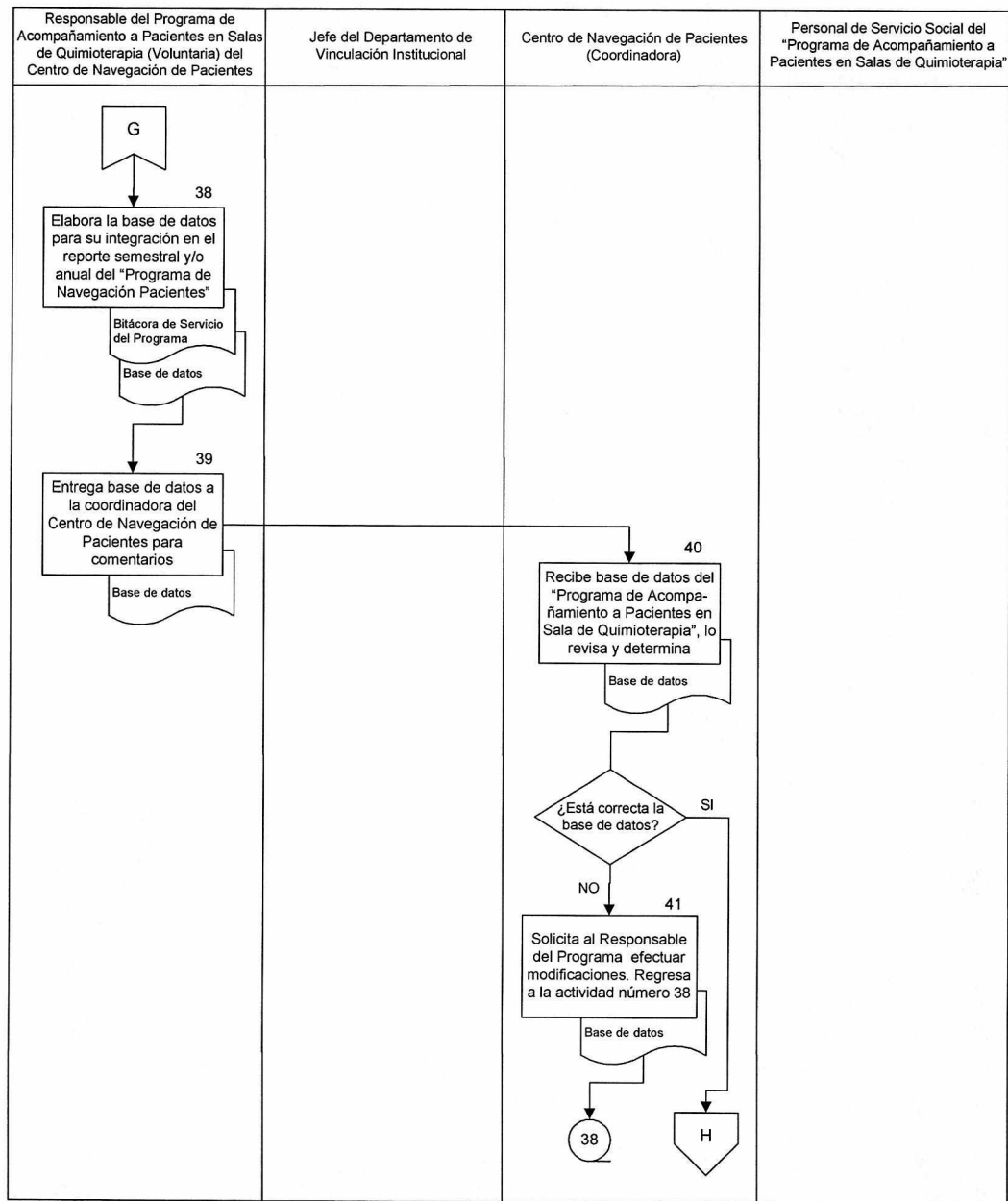
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

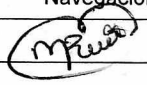
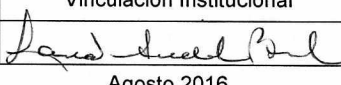
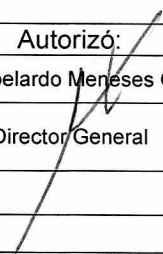
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1	
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)			
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 20	
			DE: 28	



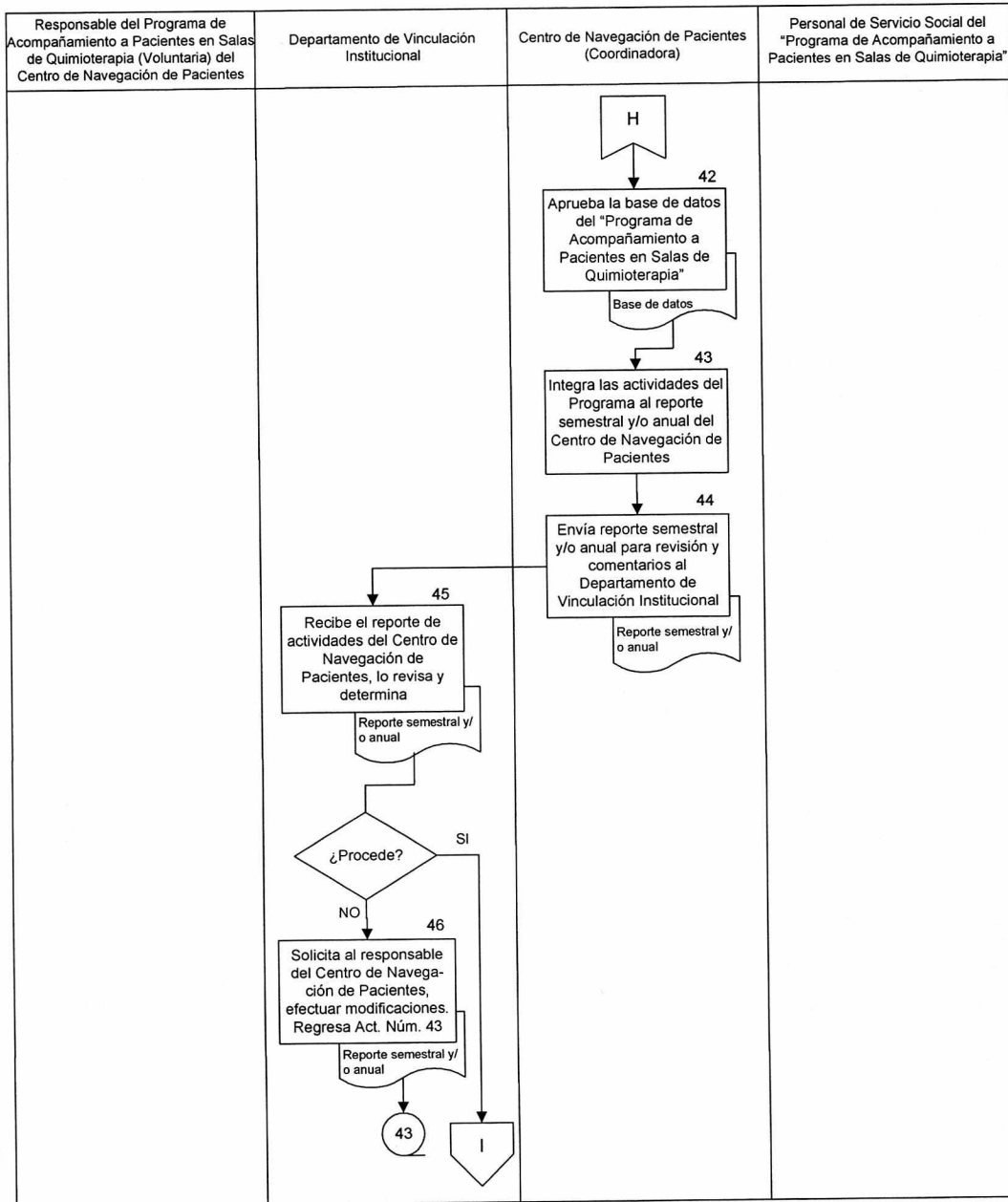
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

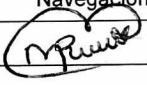
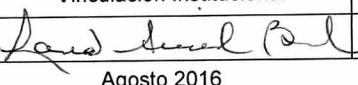
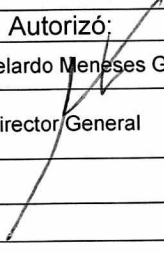
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 21 DE: 28



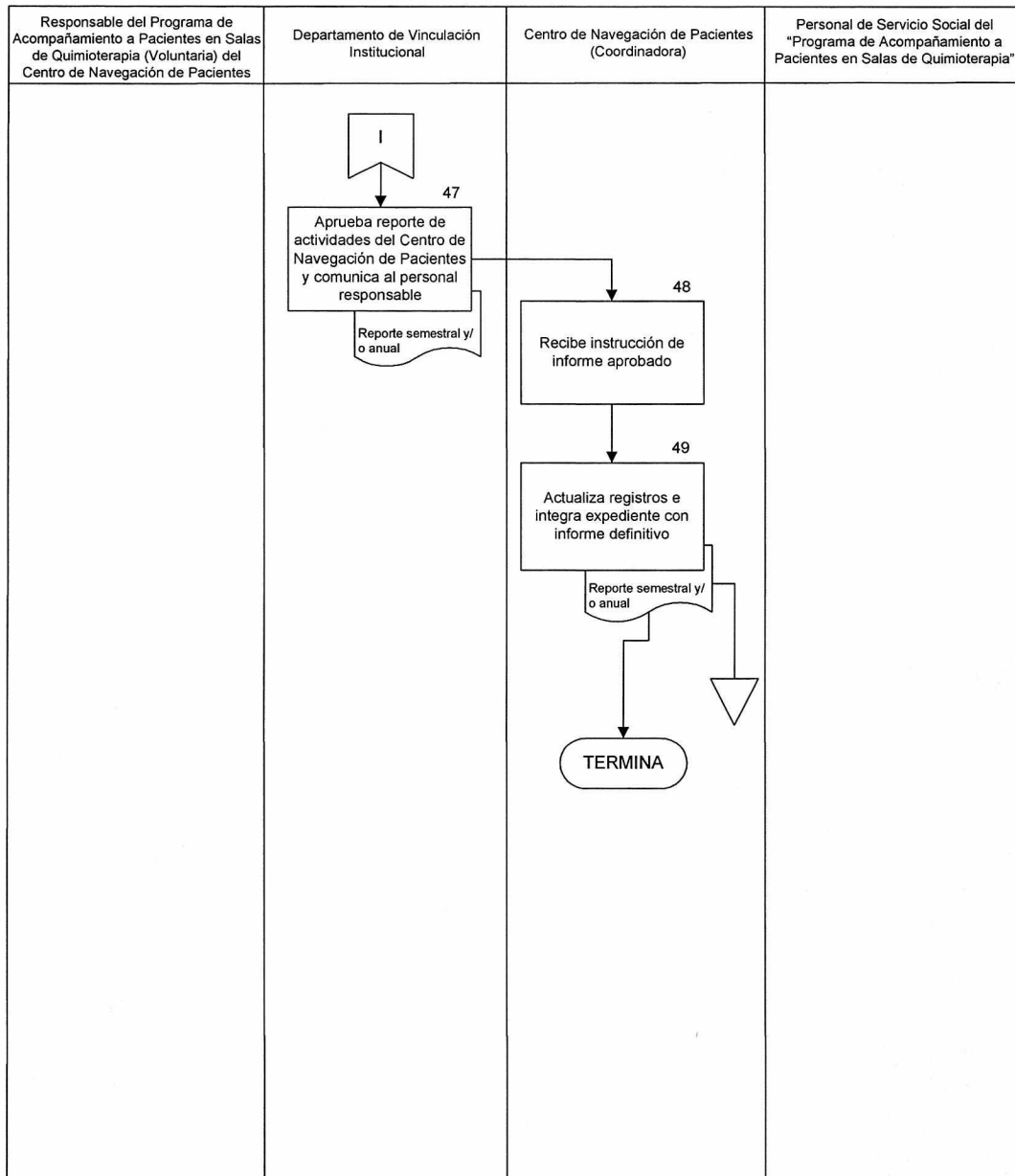
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

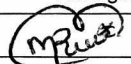
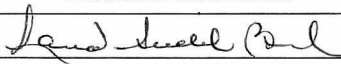
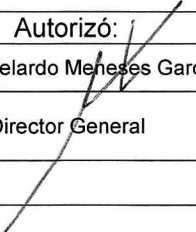
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 22 DE: 28



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)			HOJA: 23
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia			DE: 28



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Mejías García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 24 DE: 28

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Ley Orgánica de la Administración Pública Federal	N/A
6.2 Reglamento Interior de la Secretaría de Salud	N/A
6.3 Estructura Orgánica Autorizada, vigente (Estructura, dictamen y oficio de la SFP)	N/A
6.4 Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud vigente	N/A
6.5 Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Cancerología vigente	N/A
6.6 Estatuto Orgánico y Decreto de creación del Instituto Nacional de Cancerología	N/A
6.7 Ley de los Institutos Nacionales de Salud	N/A
6.8 Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública	N/A
6.9 Manual de Organización del Departamento de Vinculación Institucional	M.O./DVI/100-01
6.10 Manual de Procedimientos del Departamento de Vinculación Institucional	N/A
6.11 Manual del Programa de Navegación de Pacientes del Instituto Nacional de Cancerología	N/A

7. REGISTROS

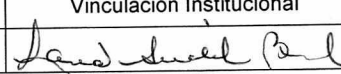
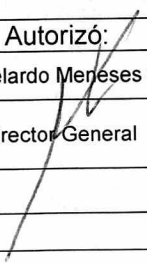
Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Bitácora de Servicio del Programa y Registro en página web www.paketealivianes.org	Bitácora (1 año) Web (Indefinido)	Departamento de Vinculación Institucional (Programa de Acompañamiento a Pacientes en Sala de Quimioterapia)	Número de participantes

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 25 DE: 28

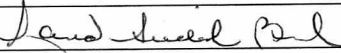
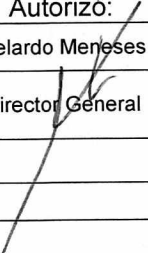
8. GLOSARIO

- 8.1.- Acompañamiento:** Se denominará acompañamiento al valor agregado que se busca dar a los servicios anteriores, brindando una mano amiga al paciente y/o sus familiares, escuchándolos y dándoles atención personalizada y seguimiento a lo largo de su tratamiento.
- 8.2.- Apoyo:** Se denominará apoyo a la ayuda física, emocional y económica que buscamos brindar al paciente y/o sus familiares, así como la ayuda que le facilite una mejor adaptación a la enfermedad y que le haga tomar el control de ésta.
- 8.3.- Base de datos:** Es una base de datos electrónica diseñada por el Centro de Navegación de Pacientes para llevar el registro y generar los reportes semestrales y anuales de las actividades del "Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia".
- 8.4.- Bitácora:** Cuaderno o publicación que permite llevar un registro escrito de diversas acciones. Su organización es cronológica, lo que facilita la revisión de los contenidos anotados.
- 8.5.- Bitácora de Servicio del Programa:** Es un registro diseñado por el responsable del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia para registrar las asistencias de los prestadores de servicio social, el número de horas de servicio y el número de pacientes participantes en el Programa.
- 8.6.- Cáncer:** Es un conjunto de enfermedades en las cuales el organismo produce un exceso de células malignas (conocidas como cancerígenas o cancerosas), con crecimiento y división más allá de los límites normales, (invasión del tejido circundante y, a veces, metástasis).
- 8.7.- Coordinadora del Centro de Navegación de Pacientes:** Persona adscrita al Departamento de Vinculación Institucional del Instituto Nacional de Cancerología que se encarga coordinar las actividades del Centro de Navegación de Pacientes del INCan.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Mereses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

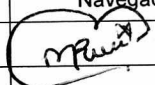
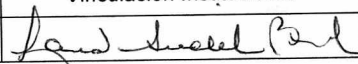
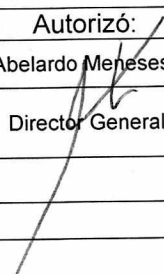
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			REV: 1	
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)			HOJA: 26	
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia			DE: 28	

- 8.8.- Centro de Navegación de Pacientes:** Es un modelo de atención creado por el Instituto Nacional de Cancerología a partir del 2007, para proveer a los enfermos con cáncer y sus familiares con información, orientación, apoyo y acompañamiento para tratar de mejorar su calidad de vida.
- 8.9.- Consumibles:** Son aquellos bienes que por su naturaleza se extinguen con el primer uso, o que no pueden distinguirse en su individualidad cuando una persona deja de poseerlos como, por ejemplo, los alimentos y el dinero.
- 8.10.- Hipótesis:** Es algo que se supone y a lo que se le otorga un cierto grado de posibilidad para extraer de ello un efecto o una consecuencia.
- 8.11.- INCan:** Instituto Nacional de Cancerología.
- 8.12.- INFOCÁNCER** ^{México:} Sistema de información creado en el año 2008 por el Instituto Nacional de Cancerología, que ofrece información a través de tres herramientas (página web, Centro de Atención Telefónica y Centro de Información), sobre temas relacionados con el cáncer a pacientes, familiares y público en general.
- 8.13.- Internet:** Red telemática internacional, que procede de una red militar norteamericana (Arpanet, creada en 1969), que es fruto de la interconexión de múltiples redes que utilizan un mismo protocolo de comunicación (TCP-IP). Todo usuario de una computadora personal provista de un módem se puede conectar a Internet a través de un servidor. Los servicios que ofrecen son la consulta de información (sitios web), la mensajería electrónica, el comercio electrónico, etc.
- 8.14.- Misión:** Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define: lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa; lo que pretende hacer, y el para quién lo va a hacer.
- 8.14.- Navegadora de Pacientes:** Personal profesional o voluntario entrenado y culturalmente competente que trabaja con los pacientes, familias, médicos y otro personal de salud para asegurar que las necesidades de los pacientes sean abordadas apropiada y eficientemente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			REV: 1	
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)				
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia			HOJA: 27 DE: 28	

- 8.15.- Necesidad:** Solicitud que requiere el usuario para que el PNP le brinde ayuda.
- 8.16.- Objetivo:** En términos de programación, es la expresión cualitativa de los propósitos para los cuales ha sido creado un programa.
- 8.17.- Orientación:** Se denominará orientación a la información, y a la referencia sobre los recursos, servicios y programas disponibles en la comunidad para lograr un puente entre las necesidades de los pacientes y/o sus familiares y todas las Instituciones, Asociaciones y Empresas que ayudan a resolverlas.
- 8.18.- Paciente:** Como "Paciente" se entenderá aquella persona enferma con algún tipo de cáncer.
- 8.19.- Página web:** Es también conocida como página de Internet, es un documento adaptado para la Web y que normalmente forma parte de un sitio web. Su principal característica son los hiperenlaces a otras páginas, siendo esto el fundamento de la Web.
- 8.20.- Prescripción médica:** Es el acto profesional del médico que consiste en recetar una determinada medicación o indicar un determinado tratamiento a un paciente.
- 8.21.- Programa de Acompañamiento a Pacientes en Sala de Quimioterapia:** Es un programa interno del INCan que inicia sus actividades en mayo de 2008 con personal voluntario y de servicio social. Este programa cumple con dos objetivos fundamentales, el primero es apoyar y acompañar a los pacientes durante sus sesiones de quimioterapia y el segundo es sensibilizar a los estudiantes sobre la problemática a la que se enfrentan los pacientes durante su enfermedad, lo cual contribuye a crearles una responsabilidad ética y social.
- 8.22.- Servicio Social:** Es una actividad temporal y obligatoria institucionalmente ejecutan y presten los estudiantes a beneficio de la sociedad y del estado.
- 8.23.- Quimioterapia:** Es un procedimiento terapéutico que emplea para ello sustancias químicas; no obstante, el término es empleado para referirse al tratamiento del cáncer mediante fármacos o productos químicos que destruyen las células cancerosas y otras células que se multiplican con rapidez.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación de Pacientes)		
	11. Procedimiento para brindar apoyo a los pacientes, a través del Programa de Acompañamiento a Pacientes en Salas de Quimioterapia		HOJA: 28 DE: 28

8.24.- Reproductor de música MP3: Es un dispositivo que almacena, organiza y reproduce archivos de música digital.

8.25.- Usuario: Persona que solicita información sobre los distintos temas relacionados con el cáncer, ya sea paciente o familiar.

8.26.- Verificar: Revisar la documentación del usuario que ampare lo que está solicitando.

8.27.- Visión: Es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado, etc.

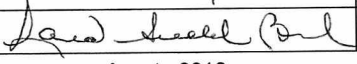
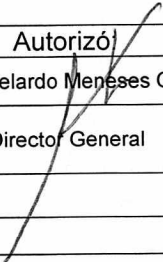
8.28.- Voluntario: Quien se ofrece para realizar algo, por propia decisión.

9. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	Agosto 2016	Actualización de políticas y actividades, modificación de formatos de acuerdo con la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud.

10. ANEXOS

No Aplica

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	L.C. Rosario Escobar Hernández	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora del Programa de Navegación de Pacientes	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		