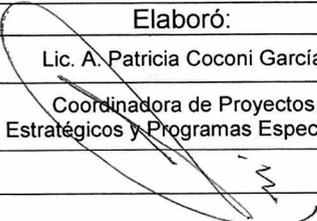
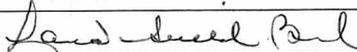
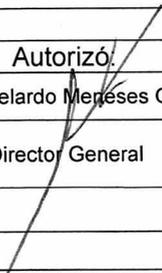


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 1
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

12. PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR APOYO EMOCIONAL A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) Y DEL CHAT DE INFOCÁNCER

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 2
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

1. PROPÓSITO

Establecer las Políticas internas de operación, así como la definición de responsables y actividades para proporcionar apoyo emocional a los pacientes con Cáncer, sus familiares o público en general que se encuentren en cualquier etapa clínica y de cualquier Institución de Salud, que hagan uso del servicio que ofrece el Centro de Atención Telefónica (CAT) y el chat de INFOCÁNCER, dependiente del Departamento de Vinculación Institucional.

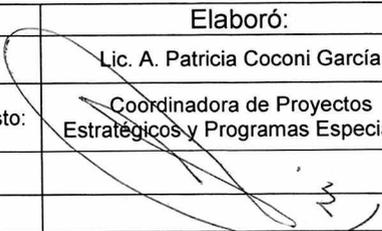
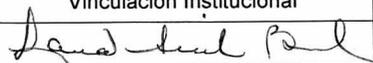
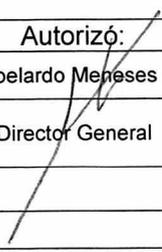
2. ALCANCE

- 2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable a la Dirección General del Instituto Nacional de Cancerología, a través del Departamento de Vinculación Institucional, específicamente al personal encargado de coordinar las actividades del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) y el chat del sistema de información de INFOCÁNCER, para proporcionar apoyo emocional a los pacientes con Cáncer, a sus familiares y/o la población en general, que contacte a este servicio.
- 2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a los pacientes con Cáncer, a sus familiares y a la población en general, con la finalidad de contribuir en la atención integral, mediante, el servicio de apoyo emocional que ofrece el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, o a través del servicio de Chat.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

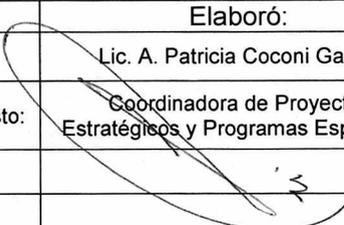
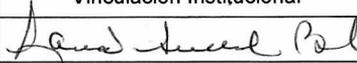
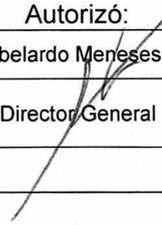
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 01 800 22 62 371

- 3.1 Es responsabilidad del Departamento de Vinculación Institucional, a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER servicio de apoyo emocional a pacientes con cáncer y sus familiares y público en general, lo siguiente:
 - Atender las solicitudes de apoyo emocional de pacientes con cáncer y sus familiares recibidas a través del número telefónico 01 800 22 62 371 del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, en el horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.
 - Llevar a cabo las solicitudes de apoyo emocional que se reciban conforme al "Protocolo de atención del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER" vigente.
 - Actualizar la base de datos de usuarios del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.
 - Mantener permanentemente actualizada la base de datos de "Intervenciones a usuarios del servicio de Apoyo Emocional" del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 3
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

- Actualizar la información de los sitios de INFOCÁNCER www.infocancer.org.mx -Maldito Cáncer www.malditocancer.mx y la sección de *Venci al Cáncer de Mama* y *¿ahora qué?* con información vigente sobre temas de aspectos emocionales.
 - Brindar la información general sobre el cáncer y sus tratamientos, en los casos que lo soliciten los usuarios del servicio.
 - Participar en la actualización de las redes sociales (Facebook y Twitter) del sistema de información de INFOCÁNCER con temas de aspectos emocionales.
 - Presentar reportes mensuales y anuales de las solicitudes e intervenciones de apoyo emocional recibidas y atendidas, al Departamento de Vinculación Institucional.
- 3.2 Presentar reportes mensuales y anuales de las actividades del servicio de apoyo emocional al Departamento de Vinculación Institucional. El servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, deberá de estar a cargo de un Psico-oncólogo debidamente acreditado.
- 3.3 Los criterios de operación son los siguientes:
- Pacientes con diagnóstico de cáncer o familiares que se encuentren en una crisis emocional.
 - Pacientes y/o familiares con inquietudes acerca de la forma más adecuada de expresar y manejar sus emociones.
 - Pacientes y/o familiares que tengan inquietudes sobre su sexualidad durante y después de su enfermedad y tratamientos.
 - Pacientes y/o familiares que tengan dudas sobre cómo informar a su familia y seres queridos sobre su enfermedad.
 - Familiares de pacientes con Cáncer que hayan fallecido y presenten algún estado de crisis emocional.
 - Familiares de pacientes con Cáncer que hayan fallecido y se encuentren en alguna de las fases de duelo.
 - Público que solicite información sobre el cáncer y sus tratamientos.
- 3.4 En todos los casos de usuarios detectados con un nivel moderado o severo de depresión o ansiedad, invariablemente se hará la recomendación de asistir a consulta psiquiátrica, explicando los beneficios del tratamiento y la importancia de éste. En estos casos el Psico-oncólogo sólo podrá brindar escucha y acompañamiento cuando el usuario lo requiera.
- 3.5 Por ningún motivo el personal responsable del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER dará atención psicológica y emocional de manera presencial en su área de trabajo. En los casos que se presente esta situación, orientará al paciente y/o sus familiares, a que acudan a algunos de los servicios de apoyo que ofrece el Instituto Nacional de Cancerología, tratándose de pacientes de la Institución, y/o de la seguridad social si es población derechohabiente o de la sociedad civil si es población abierta.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 4
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

DEL SERVICIO DE CHAT EN EL SITIO www.infocancer.org.mx

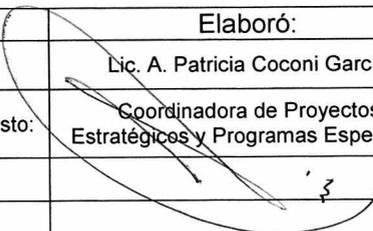
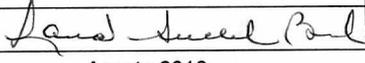
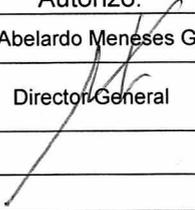
3.6 Es responsabilidad del Departamento de Vinculación Institucional, a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER servicio de apoyo emocional vía Chat a pacientes con cáncer y sus familiares, y público en general, lo siguiente:

- Atender las solicitudes de apoyo emocional de pacientes con cáncer y sus familiares recibidas mediante el servicio de Chat en el sitio www.infocancer.org.mx en el horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.
- Llevar a cabo las solicitudes de apoyo emocional que se reciban conforme al "Protocolo de atención del servicio de apoyo emocional vía Chat del sistema de información de INFOCÁNCER", vigente.
- Mantener bajo su guarda y custodia una de las dos claves de acceso y contraseñas del sistema Chat Zopim para el servicio de apoyo emocional y el sistema de información INFOCÁNCER.
- Actualizar la base de datos de usuarios del servicio de apoyo emocional vía Chat del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.
- Mantener permanentemente actualizada la base de datos de "Intervenciones a usuarios vía Chat del servicio de Apoyo Emocional" del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.
- Presentar reportes mensuales y anuales de las solicitudes e intervenciones de apoyo emocional vía Chat recibidas y atendidas, al Departamento de Vinculación Institucional.
- Brindar la información general sobre el cáncer y sus tratamientos, en los casos que lo soliciten los usuarios del servicio.

3.7 El servicio de apoyo emocional vía Chat del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, estará a cargo de un Psico-oncólogo debidamente acreditado.

3.8 A nivel externo el procedimiento es aplicable a los pacientes con cáncer, sus familiares y/o público en general que ingresen al sitio de INFOCÁNCER www.infocancer.org.mx y accedan al Chat solicitando el servicio de apoyo emocional. Los criterios de operación son los siguientes:

- Pacientes con diagnóstico de Cáncer que se encuentren en una crisis emocional, o bien sus familiares.
- Pacientes y/o familiares con inquietudes acerca de la forma más adecuada de expresar y manejar sus emociones.
- Pacientes y/o familiares que tengan inquietudes sobre su sexualidad durante y después de su enfermedad y tratamientos.

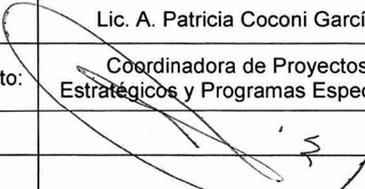
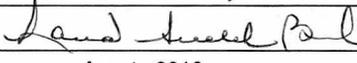
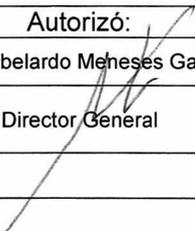
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 5
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

- Pacientes y/o familiares que tengan dudas sobre cómo informar a su familia y seres queridos sobre su enfermedad.
- Familiares de pacientes con Cáncer, que hayan fallecido y presenten algún estado de crisis emocional.
- Familiares de pacientes con Cáncer que hayan fallecido y se encuentren en alguna de las fases de duelo.
- Público que solicite información sobre el cáncer y sus tratamientos.

3.9 En todos los casos de usuarios detectados con un nivel moderado o severo de depresión o ansiedad, invariablemente se hará la recomendación de asistir a consulta psiquiátrica, explicando los beneficios del tratamiento y la importancia de éste. En estos casos el Psico-oncólogo sólo podrá brindar acompañamiento cuando el usuario lo requiera.

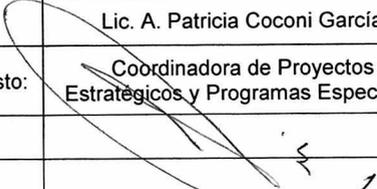
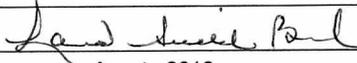
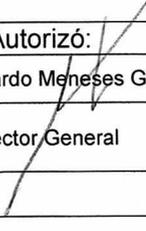
3.10 Por ningún motivo el personal responsable del servicio de apoyo emocional vía Chat del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER dará atención psicológica y emocional de manera presencial en su área de trabajo. En los casos que se presente esta situación, orientará al paciente y/o sus familiares a que acudan a algunos de los servicios de apoyo que ofrece el Instituto Nacional de Cancerología, tratándose de pacientes de la Institución, y/o de la seguridad social si es población derechohabiente o de la sociedad civil si es población abierta.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meheses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 6
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

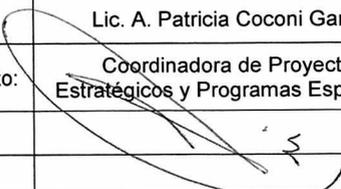
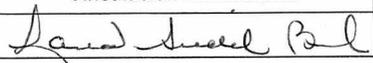
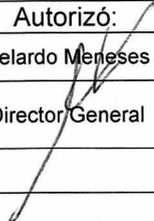
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 01 800 22 62 371

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Paciente con cáncer y/o sus familiares, público en general	1	Realiza llamada al número 01 800 22 62 371 del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER solicitando apoyo emocional.	
Responsable del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER	2	Recibe llamada de solicitud para el servicio de apoyo emocional.	
	3	Transfiere la llamada a la responsable del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.	
Responsable del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER	4	Recibe llamada, se presenta e informa del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.	
	5	Entrevista al solicitante e identifica la necesidad y determina: Procede:	
	6	No: Transfiere la llamada a los especialistas en información de INFOCÁNCER quienes actúan de acuerdo con el procedimiento No. 6 para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER. Pasa a la actividad No. 29.	
	7	Si: Requiere apoyo emocional. Continúa con actividades de acuerdo al Protocolo de actuación.	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

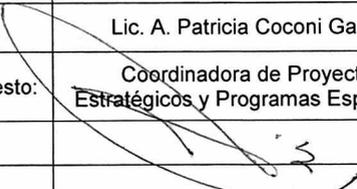
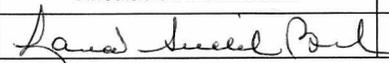
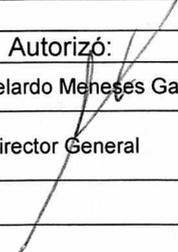
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 7
			DE: 51

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER	8	Identifica tipo de llamada y determina. ¿Es una llamada de primera vez?	
	9	No: Es una llamada de seguimiento. Pasa a la actividad No. 24	
	10	Si: Menciona brevemente los objetivos del servicio y explica al usuario respecto al aviso de privacidad de datos personales.	
	11	Se presenta con base en la metodología determinada en el "Protocolo de atención vía telefónica del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER".	- Protocolo de atención vía telefónica del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER
	12	Procede de acuerdo a las etapas y metodología contenida en el "Protocolo de atención vía telefónica del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER". <ul style="list-style-type: none"> • Saludo. • Intervención. • Escucha. 	- Cuestionario "Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión (HADS)"
	13	Aplica cuestionarios de la Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión (HADS), conforme a la metodología del "Protocolo de atención vía telefónica del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER".	
	14	Analiza resultados y procede a identificar en el usuario niveles de ansiedad y depresión (mínimo o leve y/o moderado o severo) y determina:	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

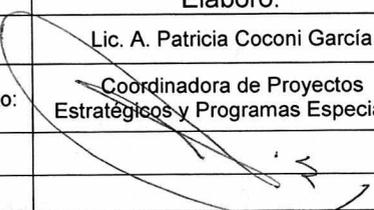
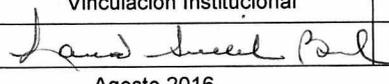
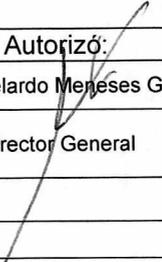
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 8
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		¿El usuario requiere seguimiento de apoyo emocional?	
	15	No: Detecta en el usuario niveles anormales de ansiedad y depresión (moderado o severo) hace la recomendación de asistir a consulta psiquiátrica, explicando los beneficios del tratamiento y la importancia de éste. Pasa a actividad No. 26.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario "Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión (HADS)" - Protocolo de atención vía telefónica del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER - Formato de Intervenciones del Servicio de Apoyo Emocional
	16	Si: Continúa con actividades de acuerdo al "Protocolo de atención vía telefónica del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER".	
	17	Procede a brindar apoyo emocional de acuerdo a necesidad del usuario.	
	18	Recaba información del usuario de acuerdo al "Formato de Intervenciones del Servicio de Apoyo Emocional".	
	19	Identifica en el usuario la necesidad de seguimiento de apoyo emocional y determina:	
	20	¿El usuario requiere seguimiento de apoyo emocional? No: Concluye con intervención y pasa a actividad No. 26.	
21	Si: Continúa con actividades de acuerdo al "Protocolo de atención vía telefónica del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER".		

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

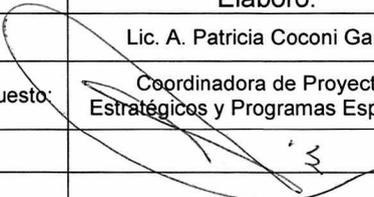
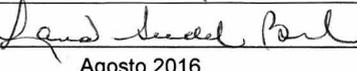
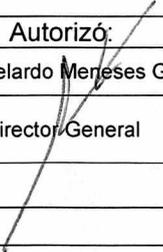
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 9 DE: 51

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER	22	Registra y agenda en el "Formato de Intervenciones del Servicio de Apoyo Emocional", nueva llamada en días posteriores.	
	23	Concluye llamada y pasa a la actividad No. 26.	
	24	Recibe llamada de seguimiento y procede conforme al "Protocolo de atención vía telefónica del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER".	- Formato de Intervenciones del Servicio de Apoyo Emocional
	25	Recaba datos en el "Formato de Intervenciones del Servicio de Apoyo Emocional".	- Base de datos "Control de llamadas y chat diarios del servicio de apoyo emocional"
	26	Concluye con la llamada de apoyo emocional y se despide del usuario de acuerdo con "Protocolo de atención vía telefónica del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER".	- Reporte mensual de llamadas del servicio de apoyo emocional
	27	Invita al solicitante a consultar el sitio web de INFOCÁNCER www.infocancer.org.mx	
	28	Realiza cierre de la llamada.	
	29	Registra diariamente las llamadas recibidas en la base de datos de Excel "Control de llamadas y chat diarios del servicio de apoyo emocional".	
	30	Genera reporte mensual de llamadas del servicio de apoyo emocional.	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

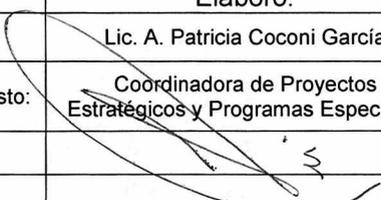
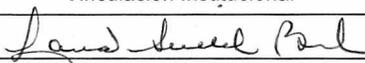
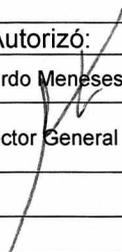
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 10
			DE: 51

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER	31	Envía por e-mail al responsable del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER el reporte mensual de llamadas recibidas para su integración en el sistema "Registro para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER".	- Reporte mensual de llamadas del servicio de apoyo emocional
	32	Genera informe mensual y/o anual de intervenciones del servicio de apoyo emocional e informe de actividades.	- Informe mensual y/o anual de intervenciones del servicio de apoyo emocional
	33	Integra informe mensual y/o anual de intervenciones y actividades del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER y lo envía para revisión y comentarios al Departamento de Vinculación Institucional.	- Informe de actividades
Departamento de Vinculación Institucional	34	Recibe el Informe mensual y/o anual en su caso, de las intervenciones y actividades del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, procede a su revisión y determina. Procede:	
	35	No: Solicita al responsable del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, efectuar modificaciones y regresa a la actividad No. 33.	- Informe mensual - Informe anual
	36	Si: Aprueba el informe de actividades mensual y/o anual en su caso, del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, y comunica al personal responsable su aprobación.	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Mereses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 11
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

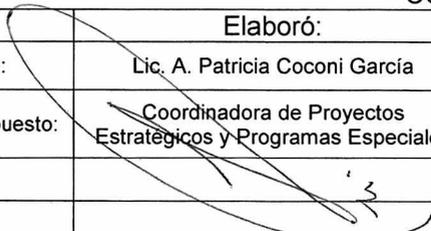
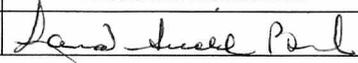
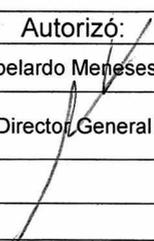
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.	37	Recibe instrucción de informe aprobado del mes y/o anual.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe mensual - Informe anual
	38	Actualiza registros e integra expediente.	
	TERMINA		

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 12
			DE: 51

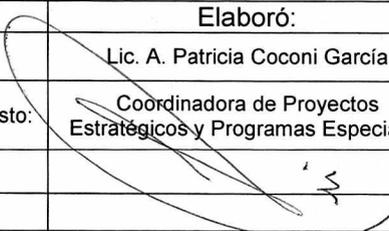
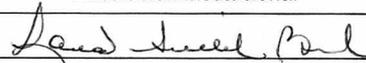
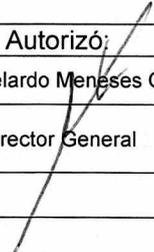
DEL SERVICIO DE CHAT EN EL SITIO www.infocancer.org.mx

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del servicio de apoyo emocional vía "Chat", del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER	1	Ingresa diariamente mediante su equipo de cómputo al sistema Chat Zopim www.zopim.com con la clave de acceso y usuario asignado.	
Paciente con cáncer y/o sus familiares, público en general	2	Ingresa al sitio www.infocancer.org.mx y accede al "Chat" solicitando el servicio de apoyo emocional.	
Responsable del servicio de apoyo emocional vía "Chat", del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER	3	Recibe solicitud vía "Chat", se presenta e informa del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.	
	4	Entrevista al solicitante e identifica la necesidad y determina: ¿Requiere apoyo emocional?	
	5	No: En caso de requerir información general sobre algún tipo de cáncer, da respuesta a la solicitud y transcribe y/o inserta links al sitio de INFOCÁNCER www.infocancer.org.mx y/o sugiere llamar al número 01 800 22 62 371 donde especialistas en información recibirán la llamada y actuarán de acuerdo con el procedimiento No. 6 para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER. Pasa a la actividad No. 26	
	6	Si: Requiere apoyo emocional. Continúa con actividades de acuerdo al Protocolo de actuación.	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

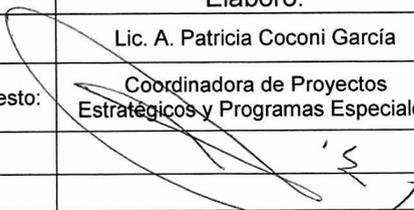
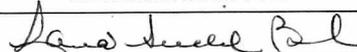
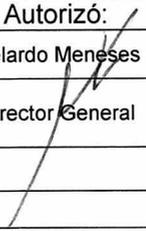
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 13
			DE: 51

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del servicio de apoyo emocional vía "Chat", del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER	7	Identifica acceso conforme a registros del sistema "Chat Zopim" y determina. ¿Es una consulta de primera vez?	
	8	No: Es una consulta de seguimiento. Pasa a actividad No. 24	
	9	Si: Es una consulta de primera vez. Continúa con actividades de acuerdo al Protocolo de actuación.	
	10	Describe brevemente los objetivos del servicio y explica al usuario respecto al aviso de privacidad de datos personales.	- Protocolo de atención mediante "Chat" del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER
	11	Se presenta con base en la metodología determinada en el "Protocolo de atención mediante "Chat" del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER".	
	12	Procede de acuerdo a las etapas y metodología contenida en el "Protocolo de atención mediante "Chat" del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER". <ul style="list-style-type: none"> • Saludo • Intervención • Escucha 	- Cuestionario "Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión (HADS)"
	13	Conforme a la metodología del "Protocolo de atención mediante "Chat" del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER", aplica cuestionario "Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión (HADS)".	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

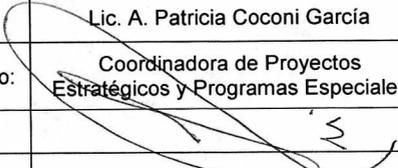
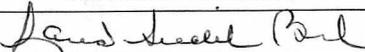
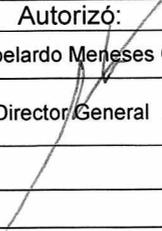
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 14
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del servicio de apoyo emocional vía "Chat", del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.	14	Analiza resultados y procede a identificar en el usuario niveles de ansiedad y depresión (mínimo o leve y/o moderado o severo) y determina: ¿El usuario requiere seguimiento de apoyo emocional?	
	15	No: Detecta en el usuario niveles anormales de ansiedad y depresión (moderado o severo) hace la recomendación de asistir a consulta psiquiátrica, explicando los beneficios del tratamiento y la importancia de éste. Pasa a actividad No. 26.	- Cuestionario "Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión (HADS)"
	16	Si: Requiere apoyo emocional. Continúa con actividades de acuerdo al "Protocolo de atención mediante "Chat" del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER".	- "Protocolo de atención mediante "Chat" del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER"
	17	Procede a brindar apoyo emocional de acuerdo a necesidad del usuario.	
	18	Recaba información del usuario de acuerdo al "Formato de Intervenciones - Servicio de Apoyo Emocional".	- Formato de Intervenciones - Servicio de Apoyo Emocional
	19	Identifica en el usuario la necesidad de seguimiento de apoyo emocional y determina. ¿El usuario requiere seguimiento de apoyo emocional?	
	20	No: Concluye con intervención y pasa a la actividad No. 26.	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

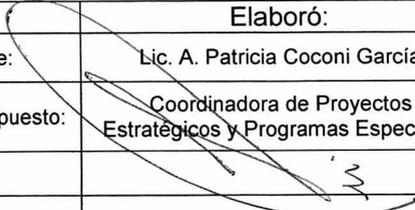
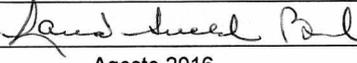
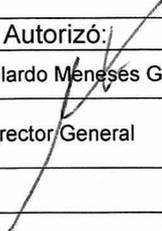
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 15 DE: 51

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del servicio de apoyo emocional vía Chat, del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.	21	Si: Requiere seguimiento, sugiere al usuario hacer uso del servicio de apoyo emocional vía telefónica a través del número 01 800 22 62 371 para un mejor contacto e intervención.	
	22	Registra y agenda en el "Formato de Intervenciones - Servicio de Apoyo Emocional" nueva conferencia en días posteriores.	
	23	Concluye conferencia y pasa a la actividad No. 26.	- Formato de Intervenciones - Servicio de Apoyo Emocional
	24	Identifica consulta de seguimiento y procede conforme al "Protocolo de atención mediante "Chat" del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER".	- Protocolo de atención mediante "Chat", del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER
	25	Recaba datos de acuerdo con el "Formato de Intervenciones - Servicio de Apoyo Emocional".	
	26	Concluye conferencia de apoyo emocional vía "Chat" y se despide del usuario de acuerdo con "Protocolo de atención mediante "Chat" del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER".	
	27	Invita al usuario a visitar el sitio web de INFOCÁNCER www.infocancer.org.mx	
	28	Cierre	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

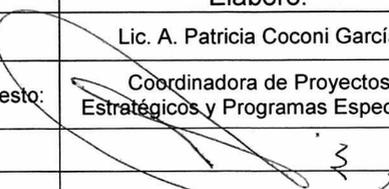
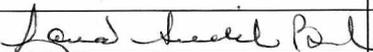
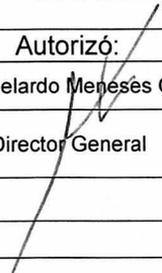
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 16 DE: 51

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del servicio de apoyo emocional vía "Chat", del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER	29	Accede diariamente mediante su equipo de cómputo al sistema de Chat Zopim <i>www.zopim.com</i> con la clave de acceso y usuario asignado.	- Registro histórico de chats diarios
	30	Consulta historial de reporte diario de usuarios y genera archivo de respaldo en Word de los "chats" recibidos.	- Base de datos "Control de llamadas y chat diarios del servicio de apoyo emocional"
	31	Registra las conferencias atendidas en la base de datos de Excel "Control de llamadas y chat diarios del servicio de apoyo emocional", con base en el Registro histórico de chats diarios.	- Informe de intervenciones vía "Chat" del servicio de apoyo emocional
	32	Genera informe mensual y/o anual de intervenciones del servicio de apoyo emocional vía "Chat" e informe de actividades.	- Informe de actividades
	33	Integra informe mensual y/o anual de intervenciones vía "Chat" y actividades del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER y lo envía para revisión y comentarios al Departamento de Vinculación Institucional.	- Informe mensual - Informe anual

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 17
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

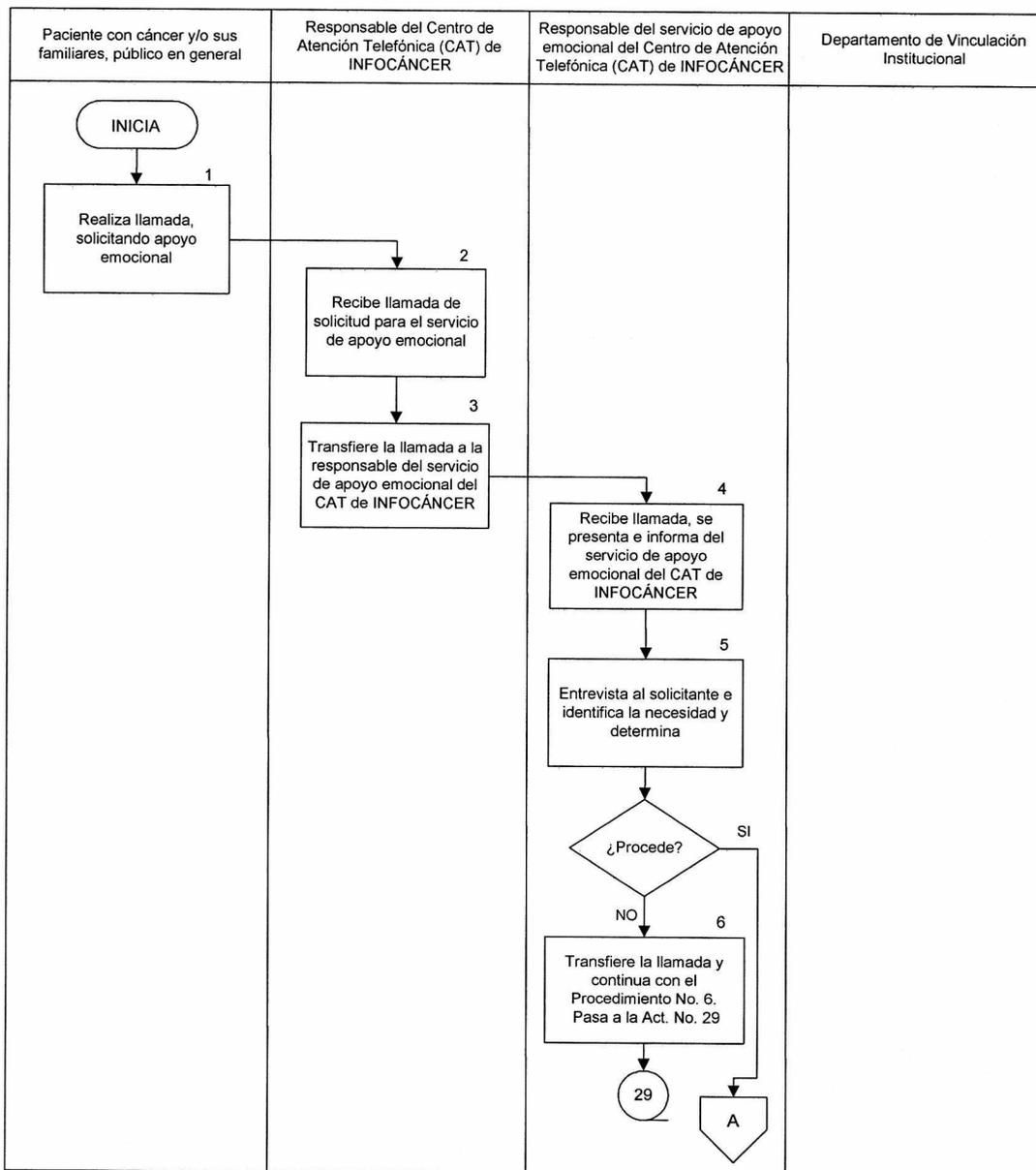
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Departamento de Vinculación Institucional	34	Recibe el Informe mensual y/o anual en su caso, de las intervenciones y actividades del servicio de apoyo emocional vía "Chat" del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, procede a su revisión y determina. Procede:	- Informe mensual - Informe anual
	35	No: Solicita al responsable del servicio de apoyo emocional vía "Chat" del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, efectuar modificaciones y regresa a la actividad No. 32.	
	36	Si: Aprueba el informe de actividades mensual y anual en su caso, del servicio de apoyo emocional vía "Chat" del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, y comunica al personal responsable su aprobación.	
Responsable del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.	37	Recibe instrucción de informe aprobado del mes y/o anual.	- Expediente
	38	Actualiza registros e integra expediente. TERMINA	

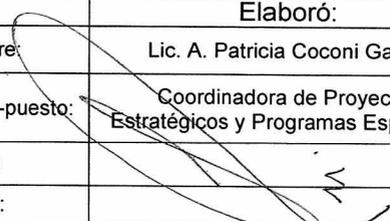
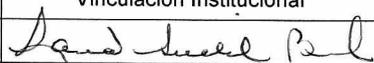
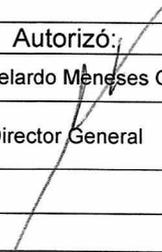
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 18
			DE: 51

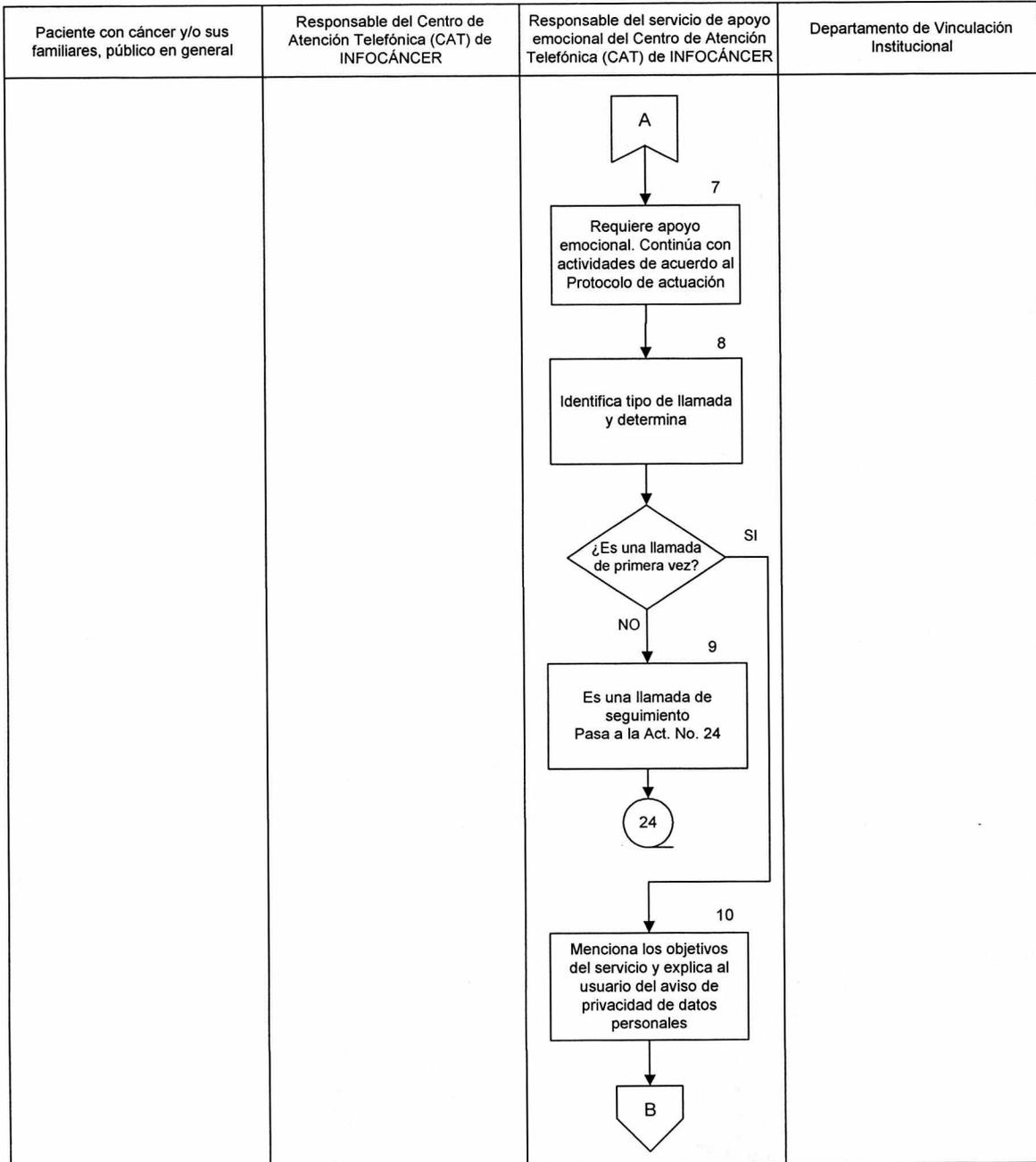
5. DIAGRAMA DE FLUJO

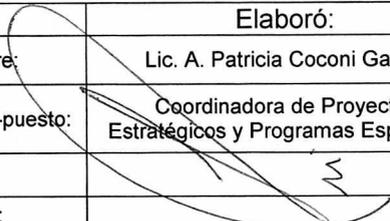
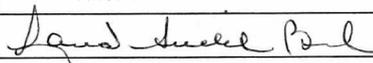
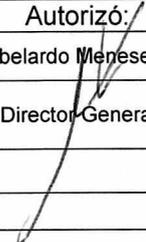
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 01 800 22 62 371



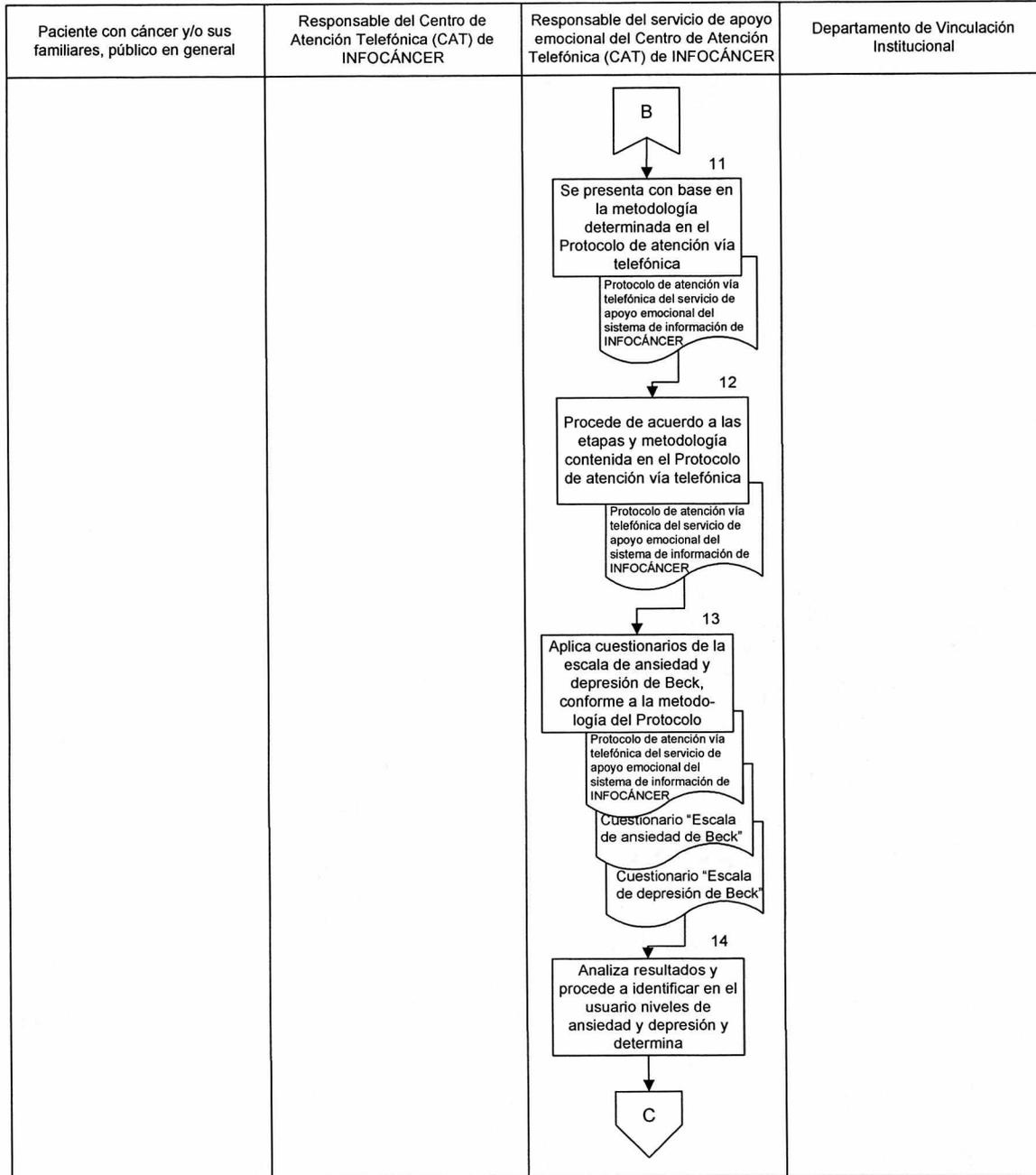
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

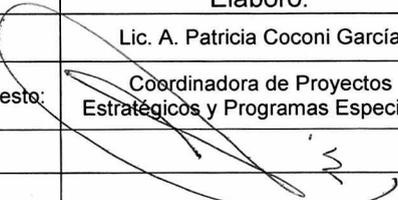
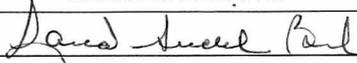
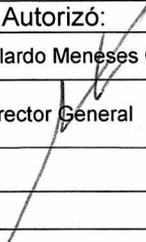
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 19
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51



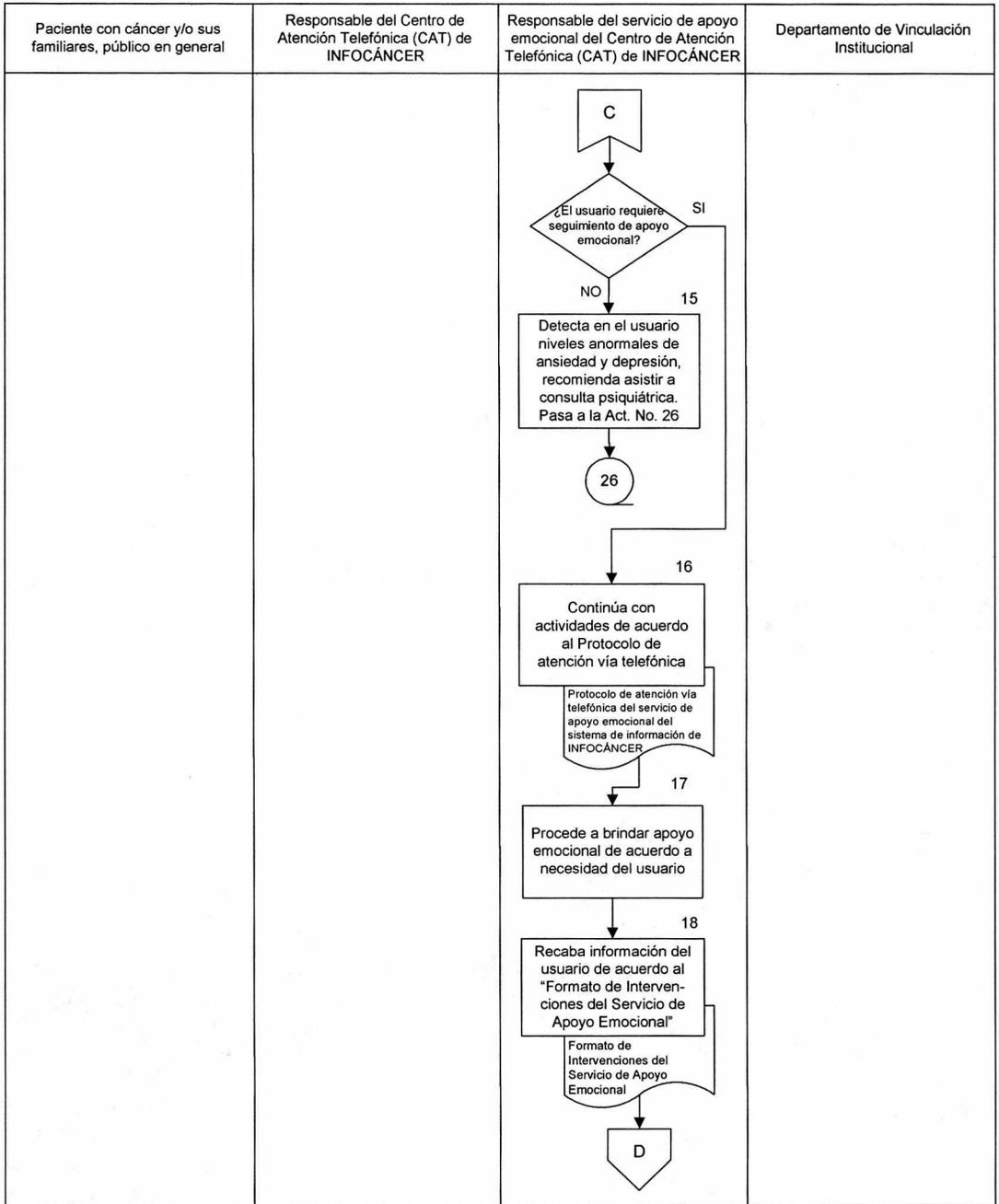
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

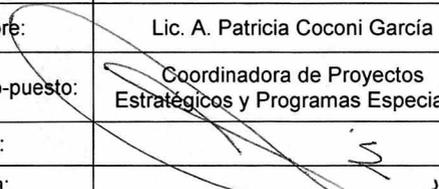
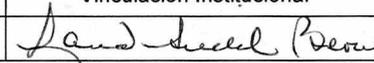
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 20 DE: 51



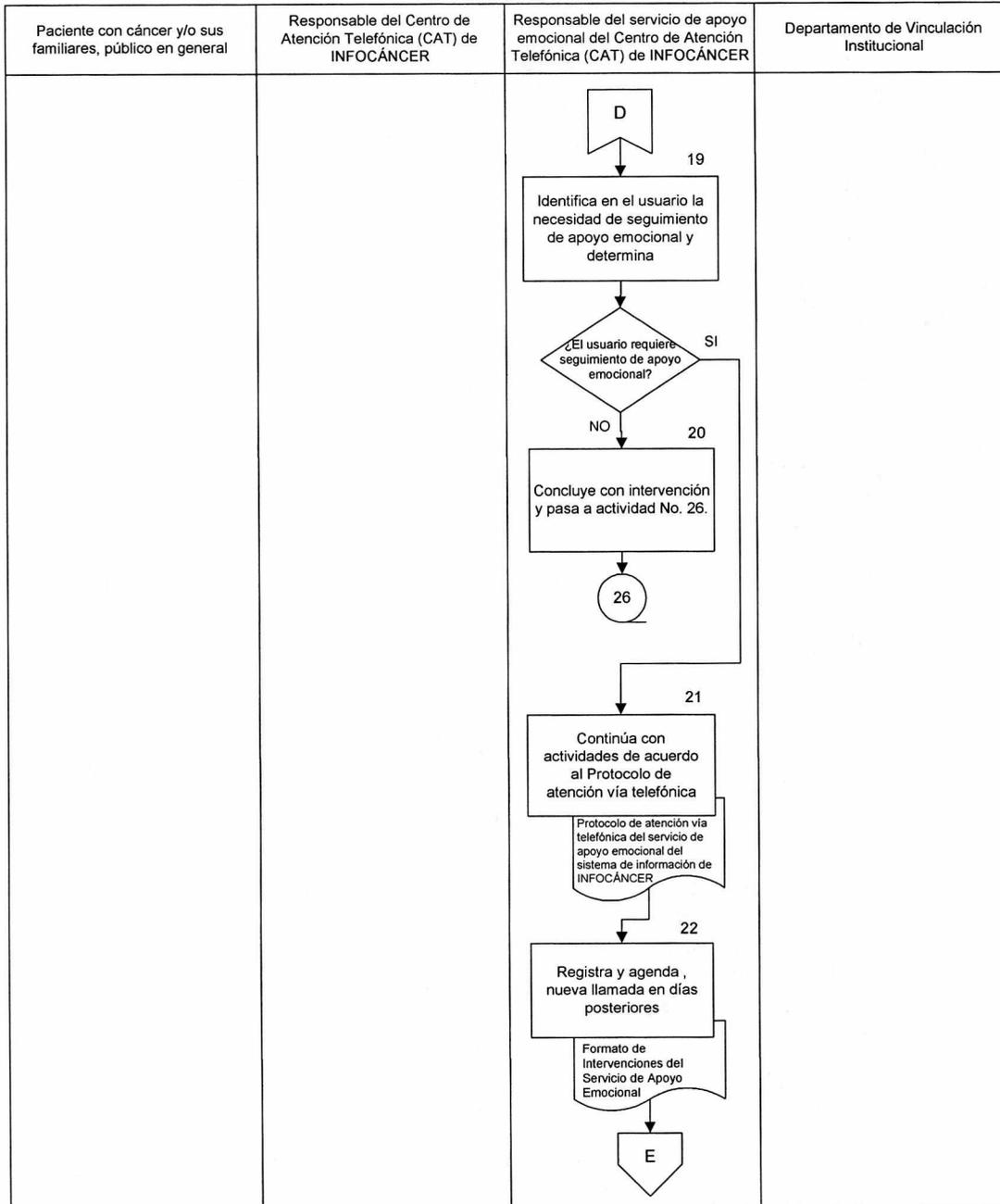
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

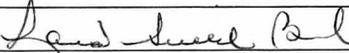
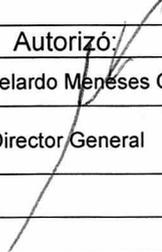
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 21
			DE: 51



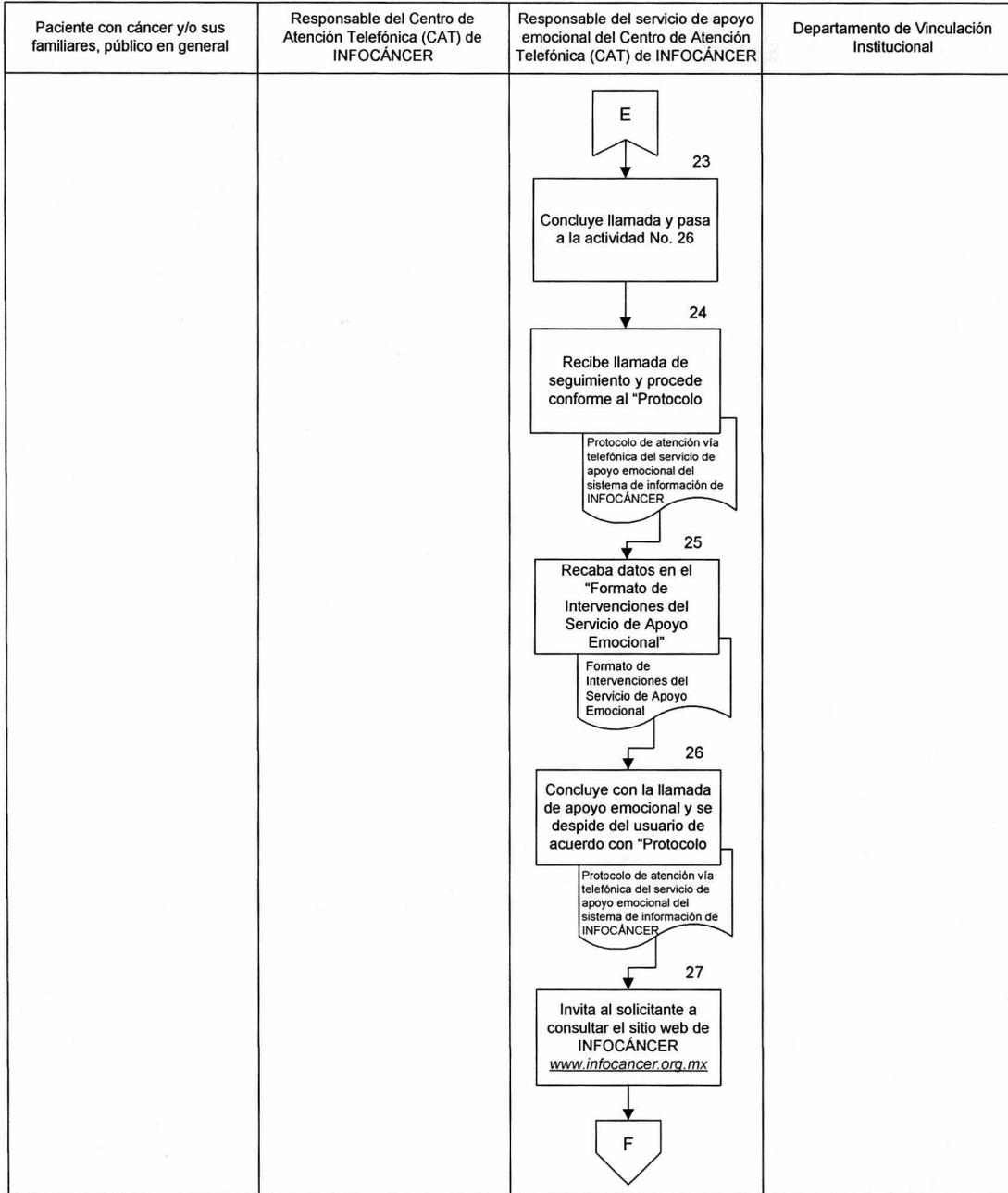
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

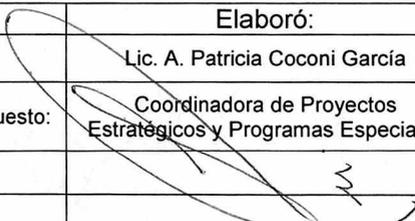
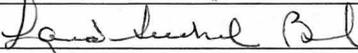
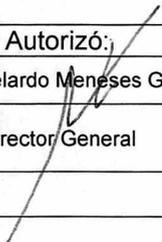
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 22
			DE: 51



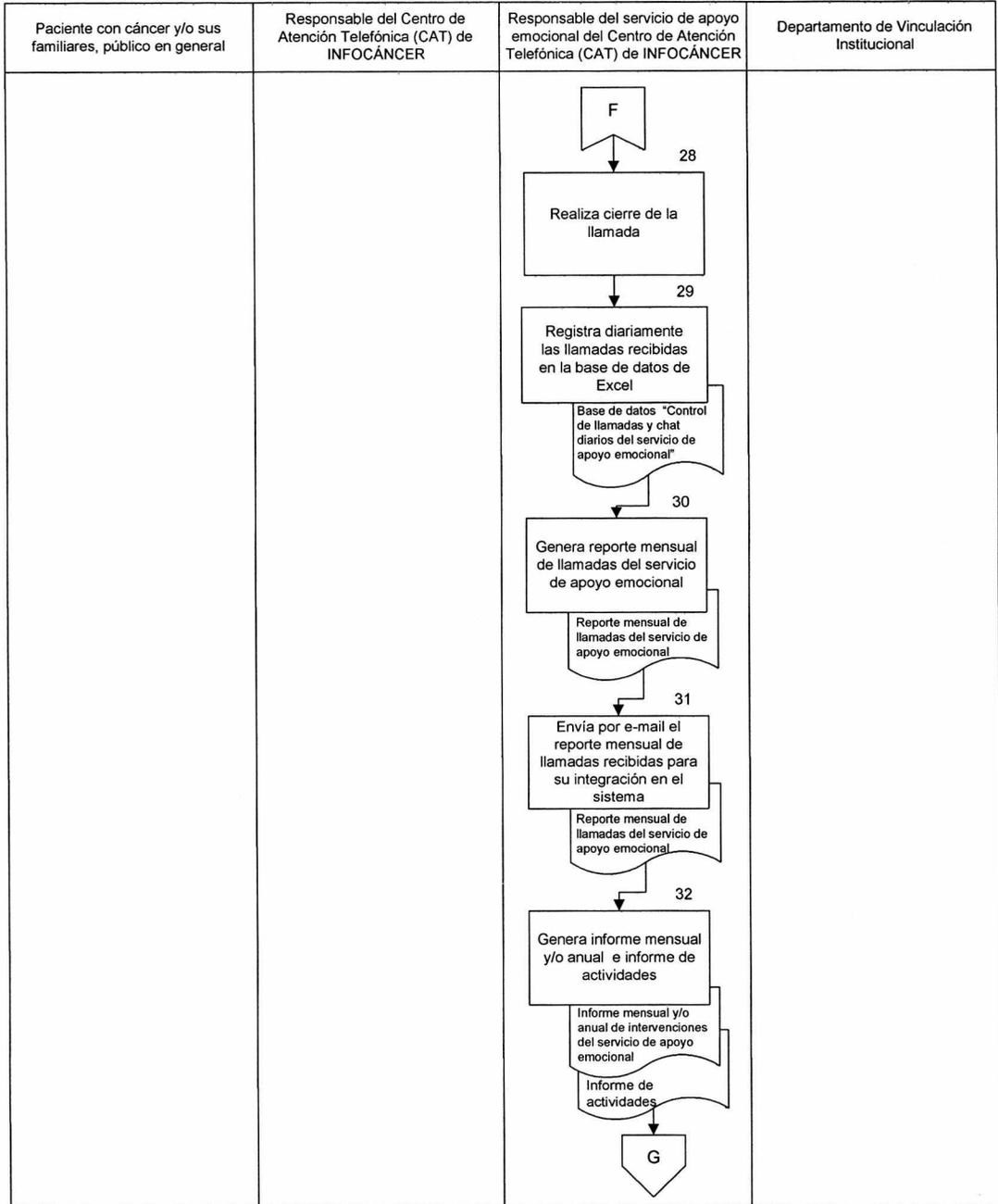
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 23
			DE: 51



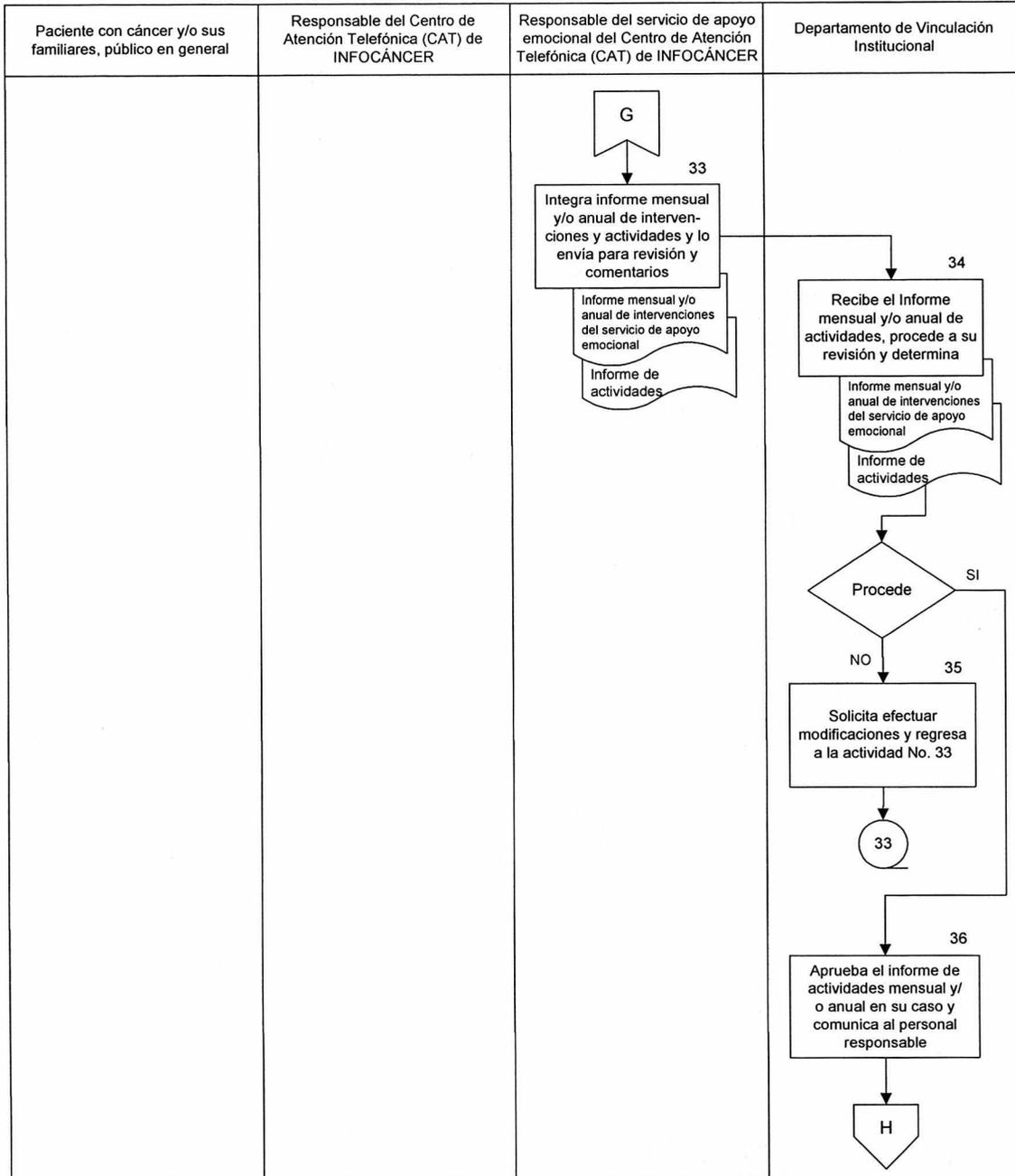
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

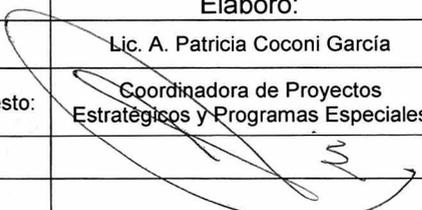
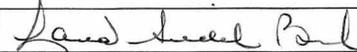
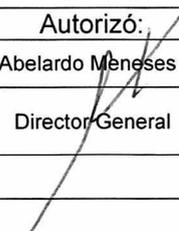
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 24 DE: 51



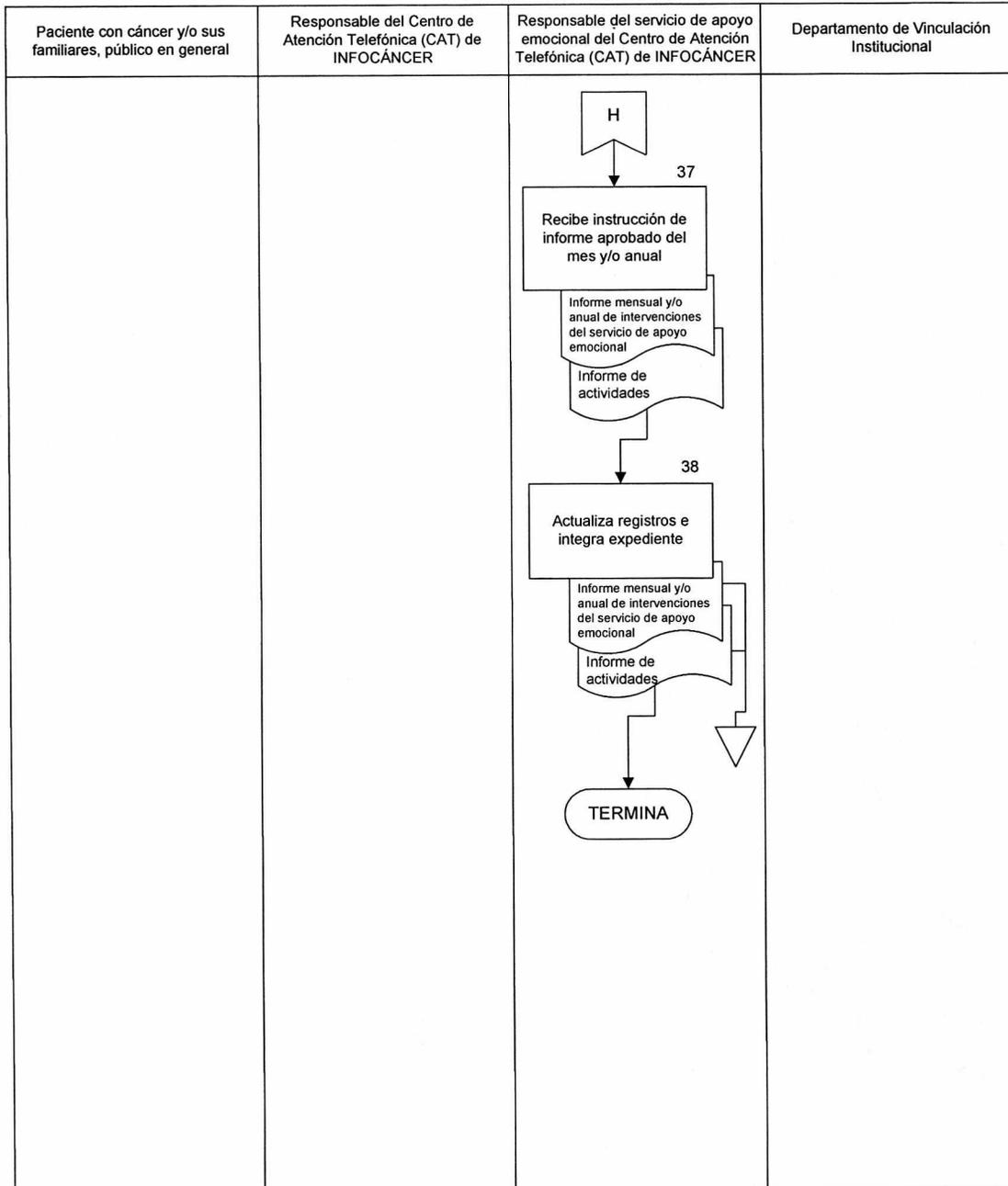
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

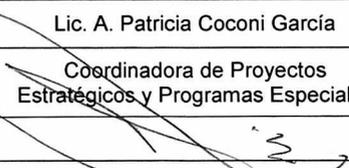
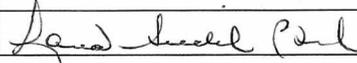
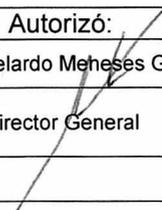
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 25
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

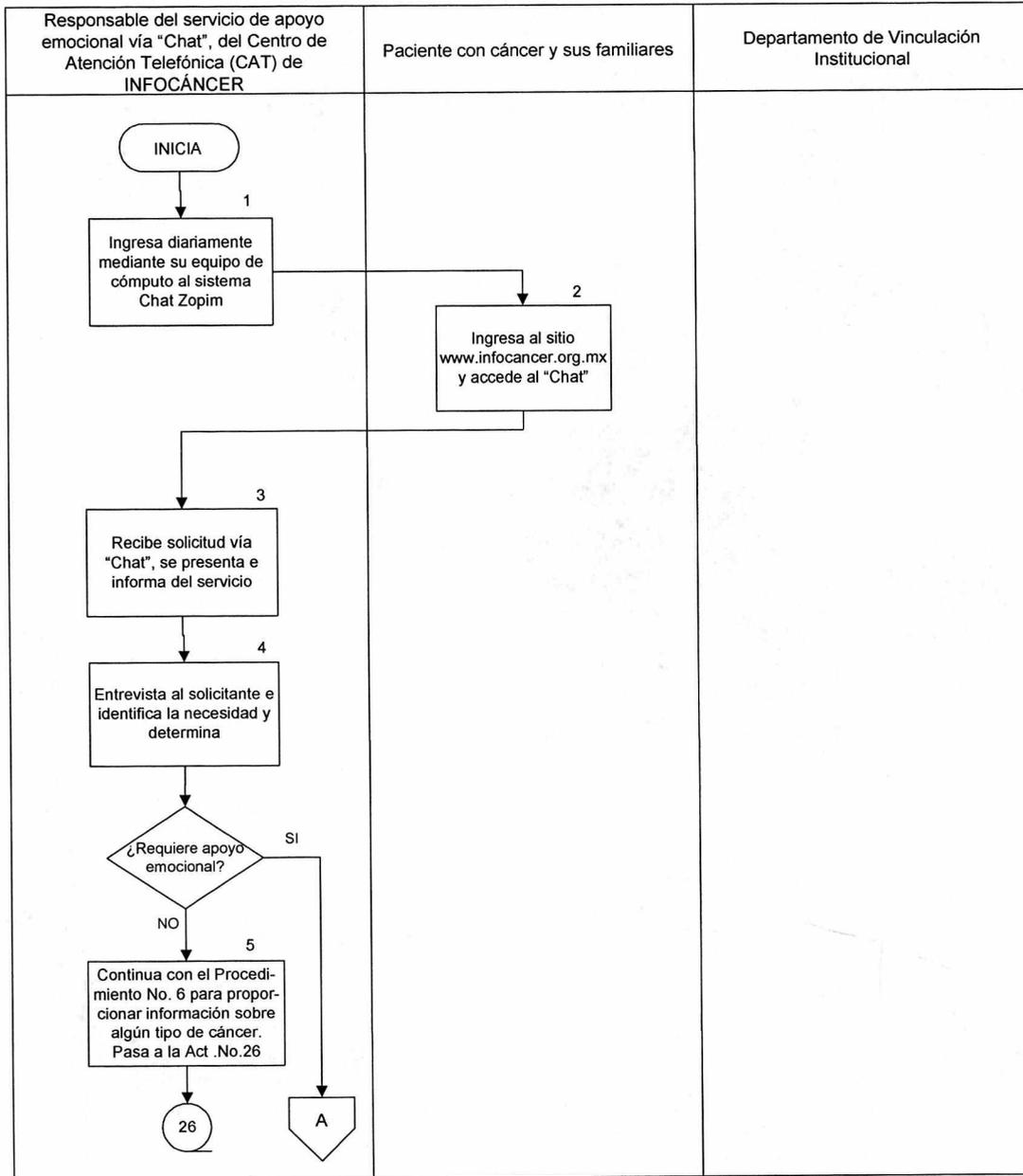
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 26
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

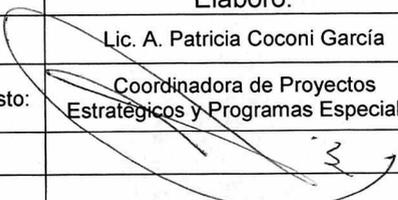
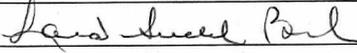
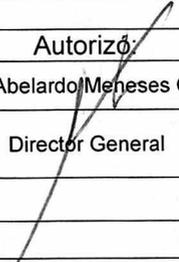


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meheses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

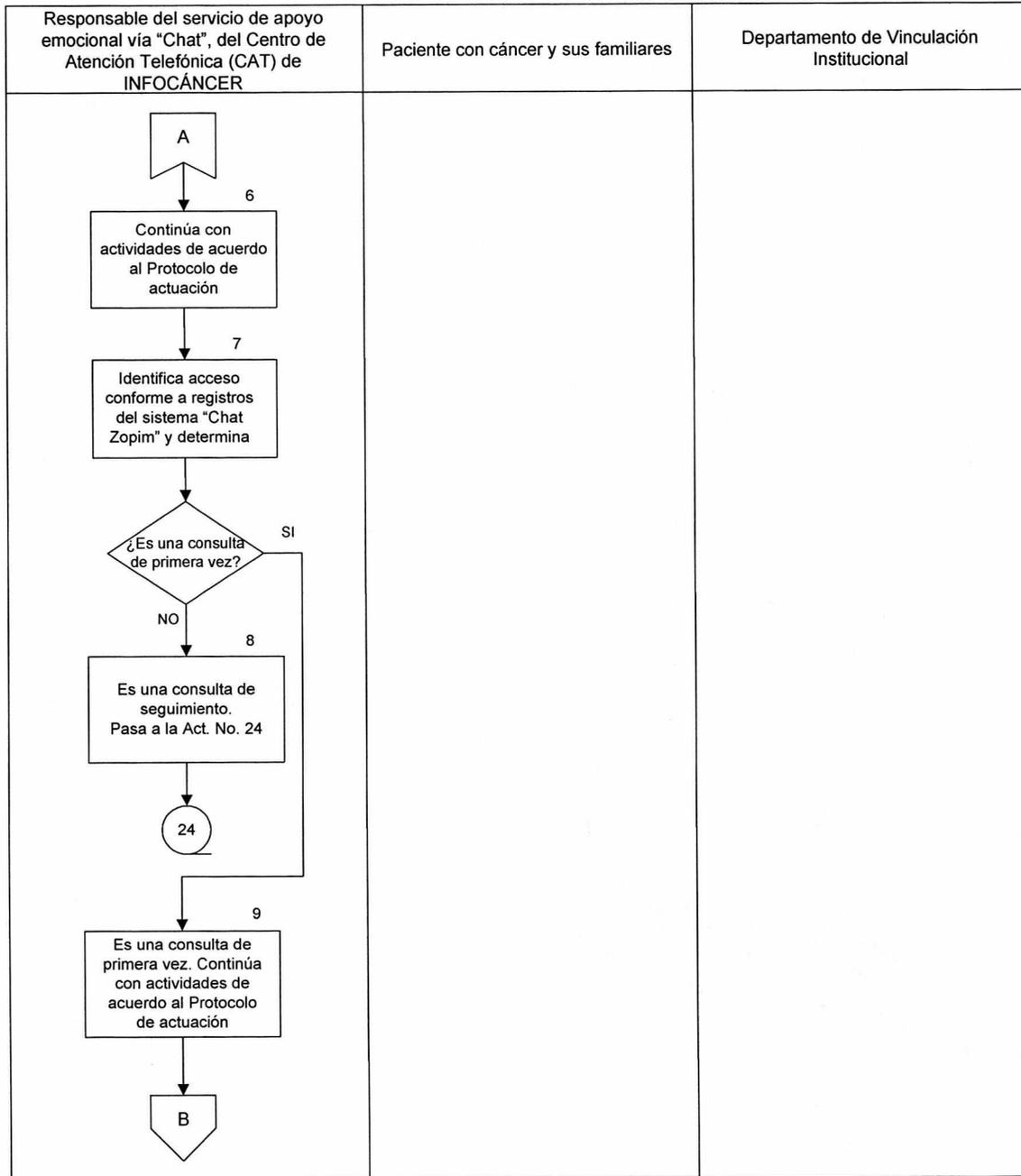
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 27
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

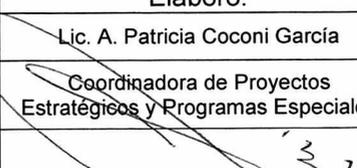
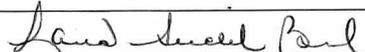
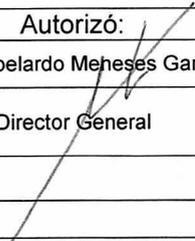
DEL SERVICIO DE CHAT EN EL SITIO www.infocancer.org.mx



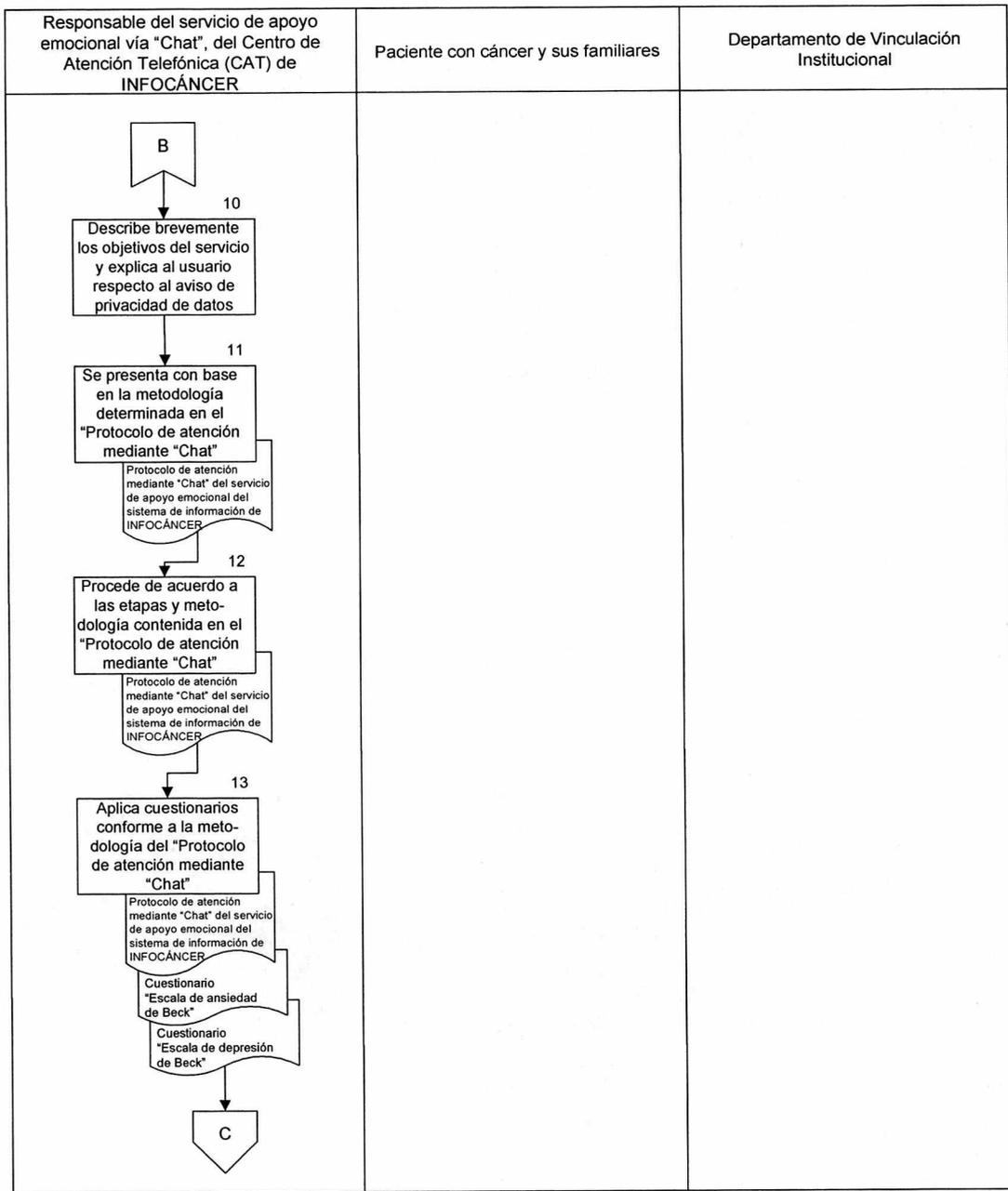
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

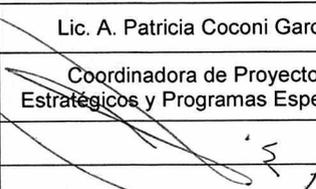
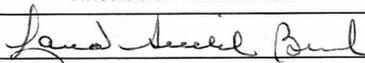
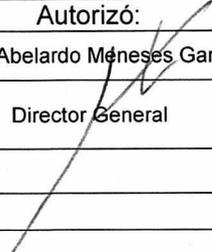
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 28
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51



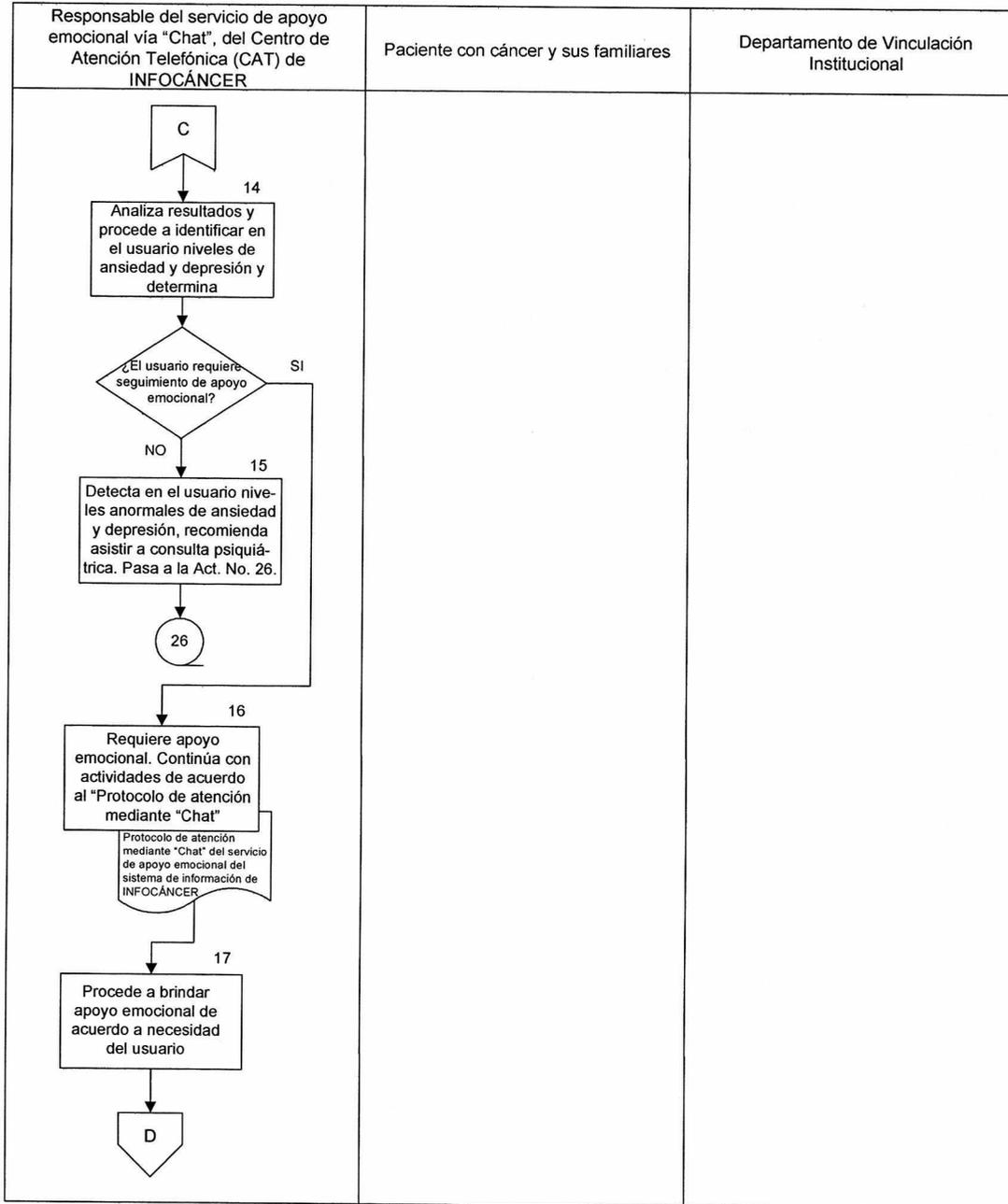
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meheses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

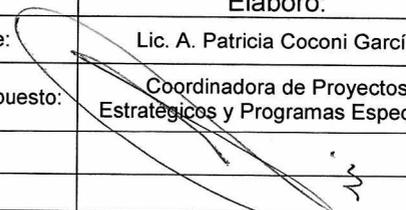
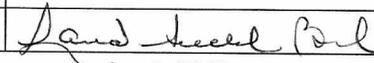
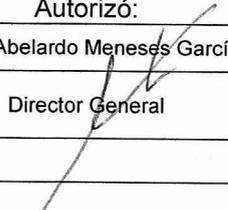
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 29
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51



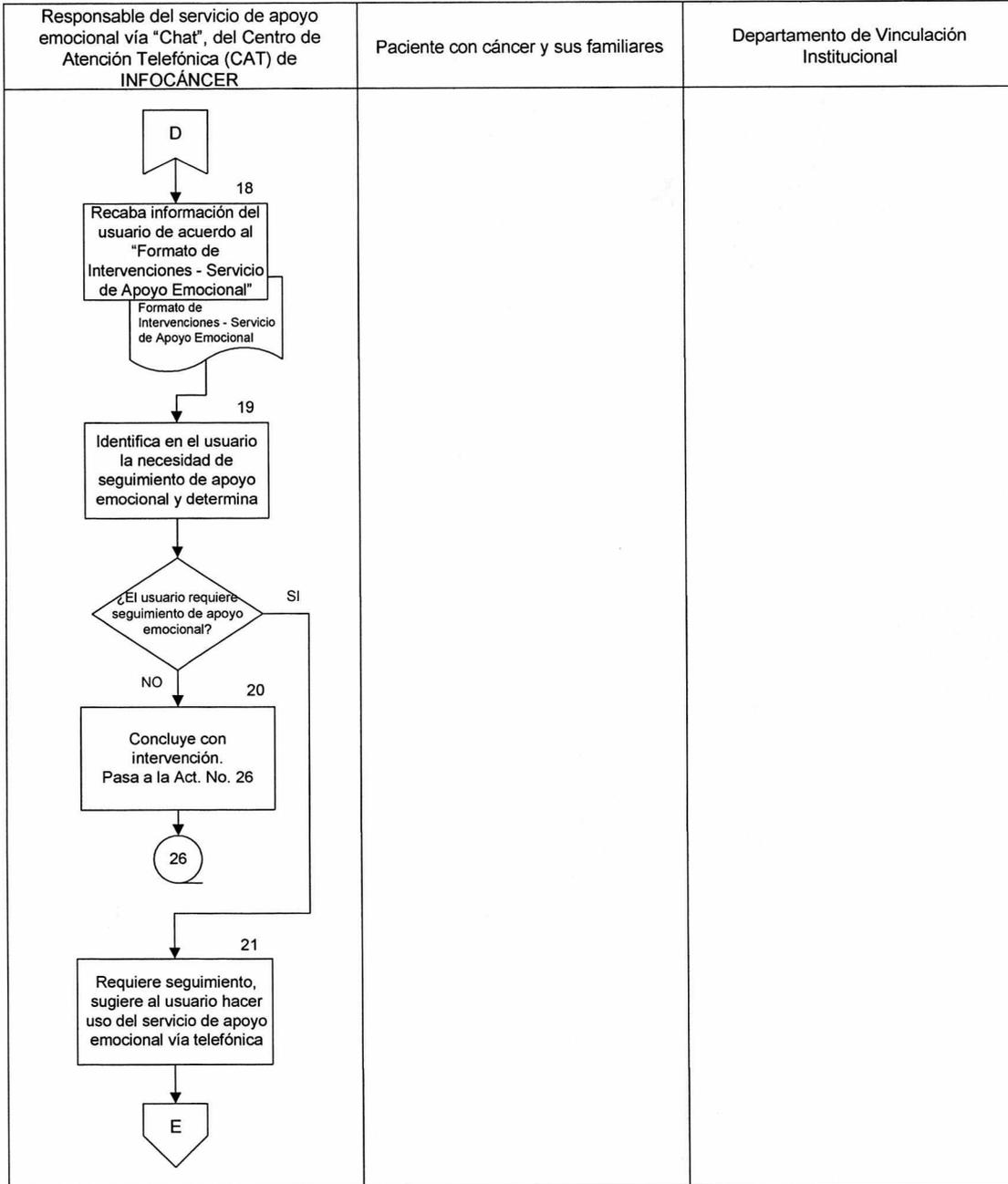
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Méndez García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

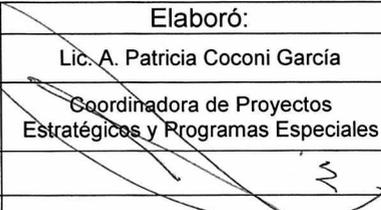
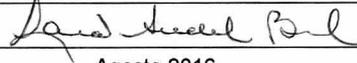
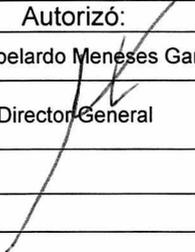
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 30
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51



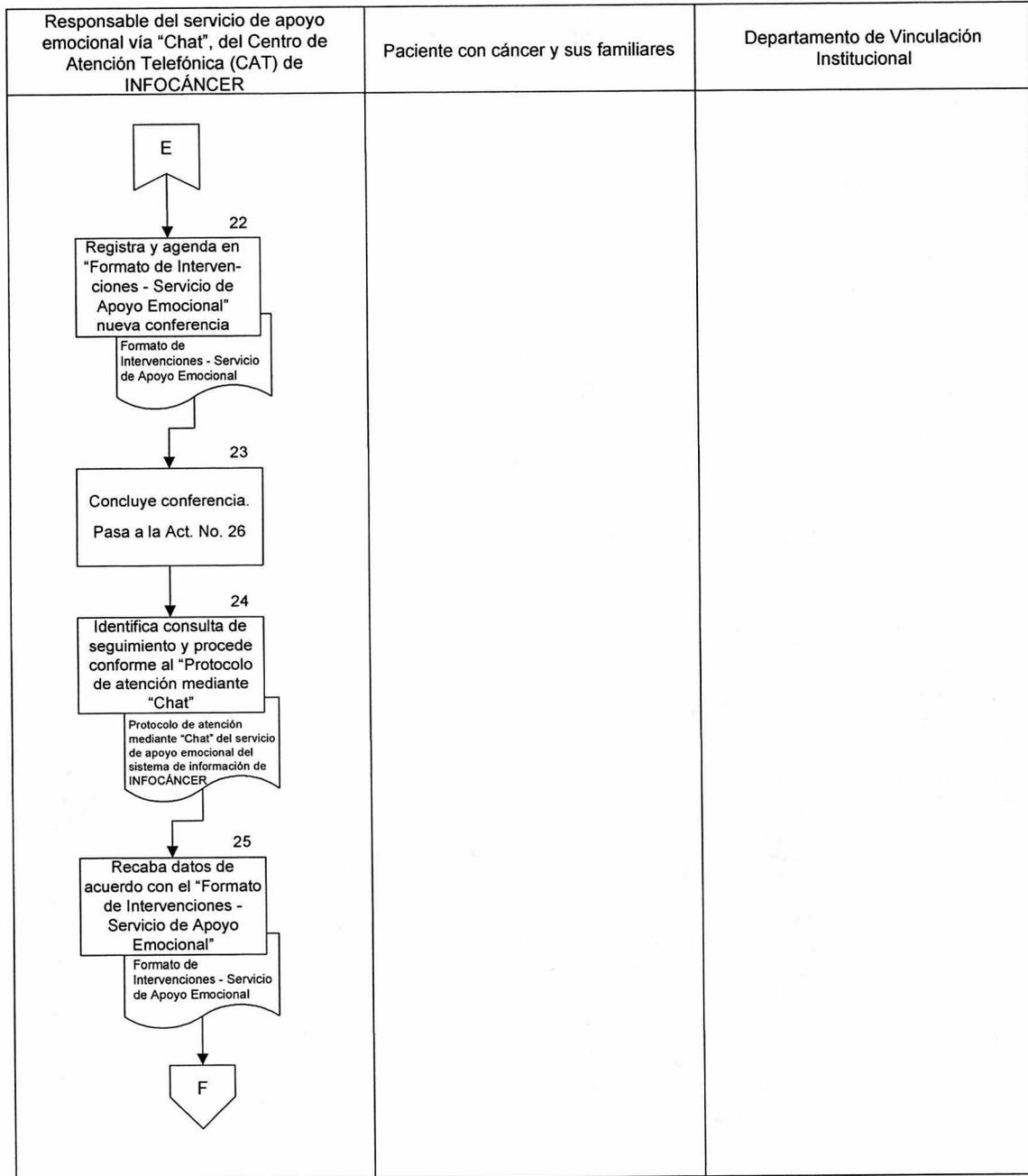
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

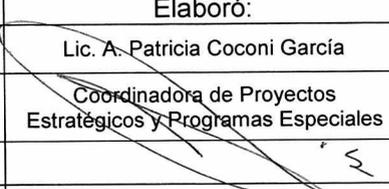
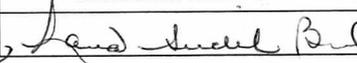
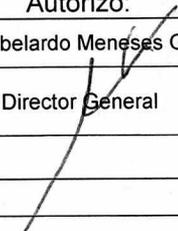
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 31
			DE: 51



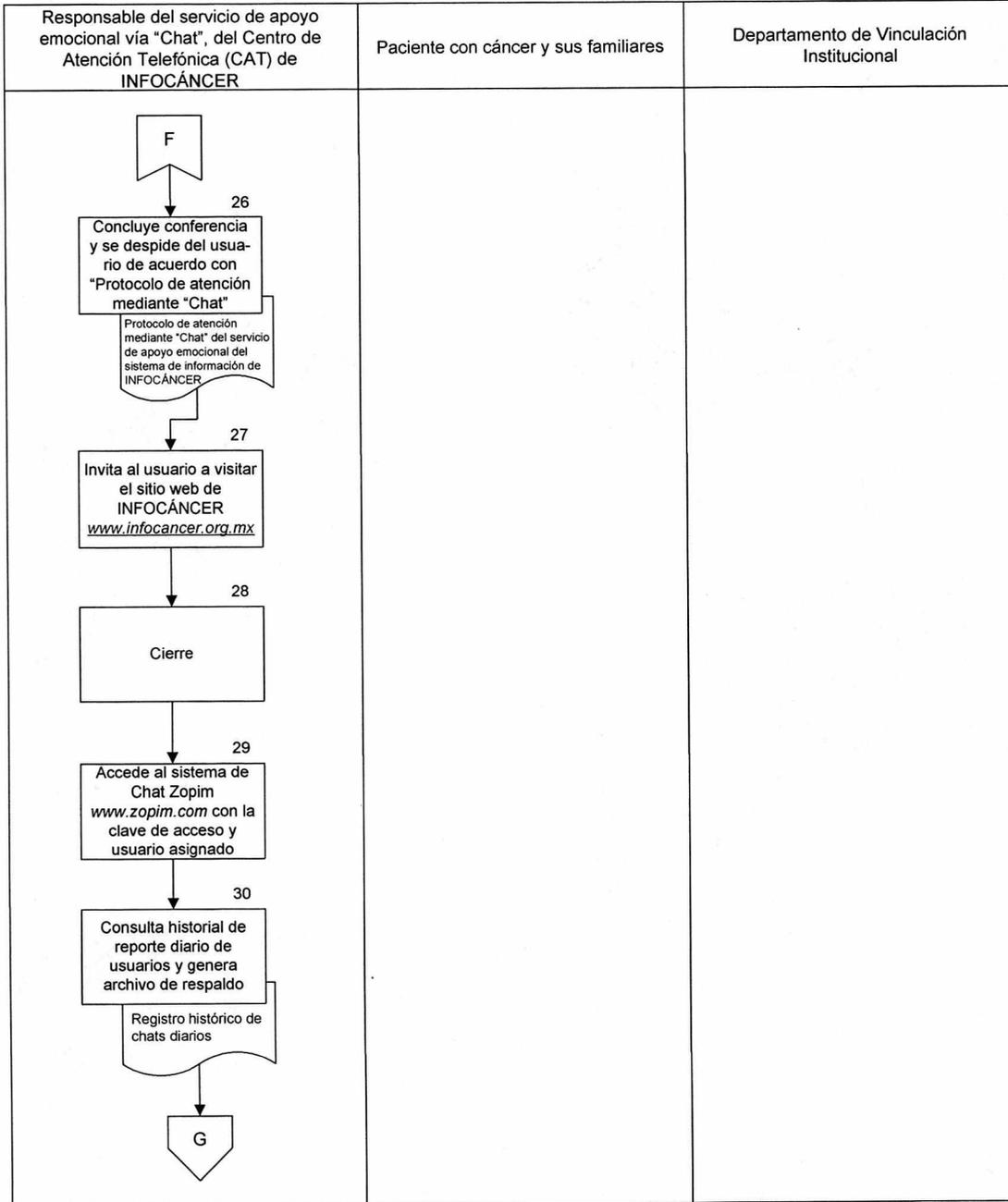
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

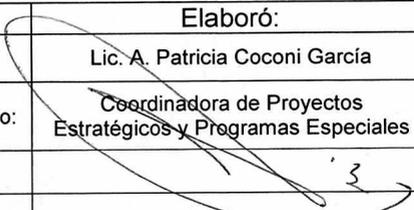
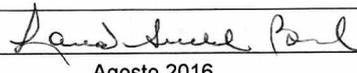
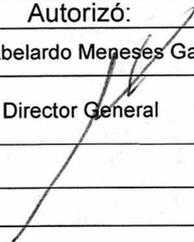
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 32
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51



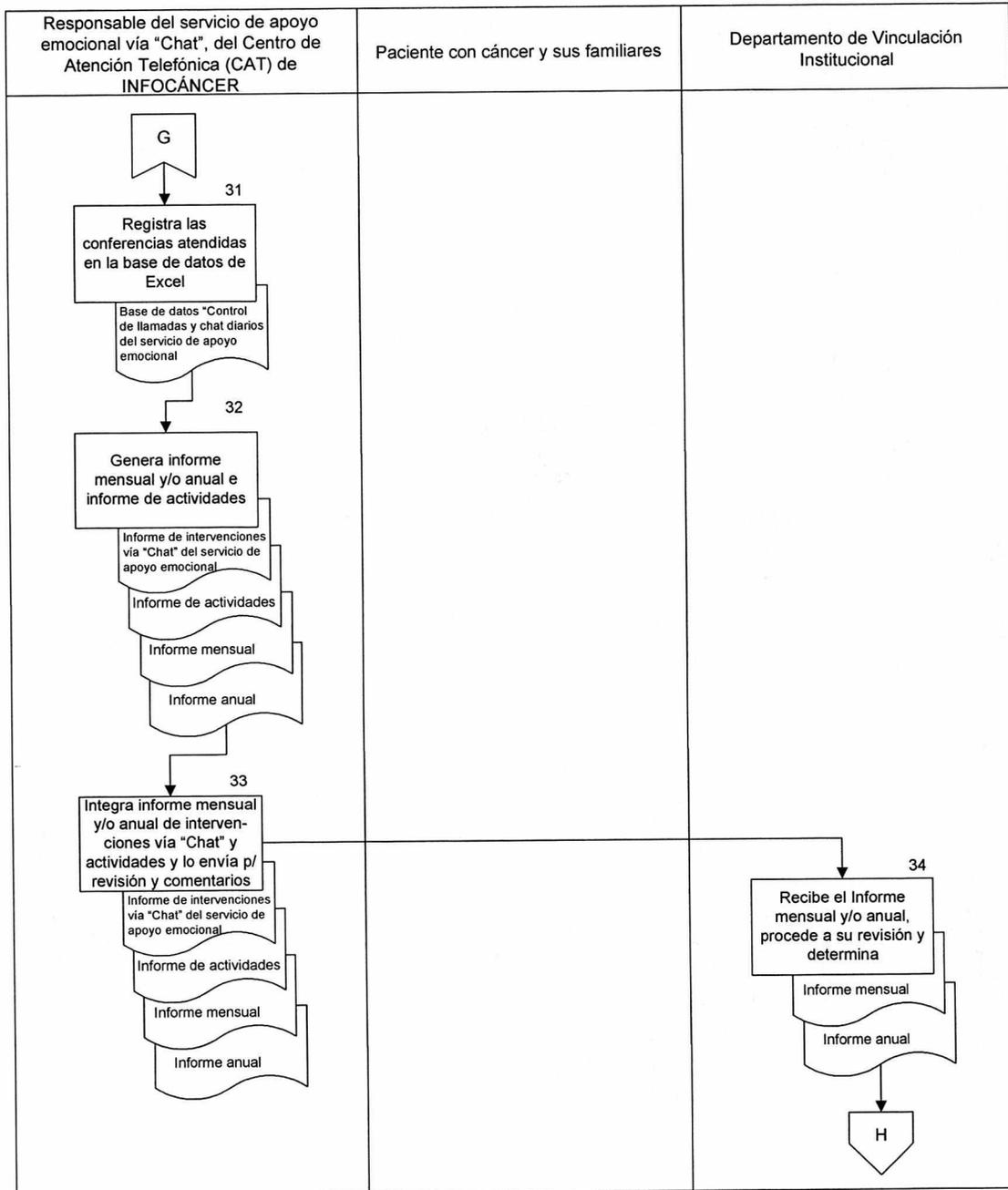
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

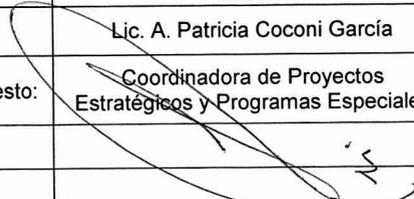
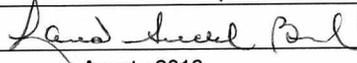
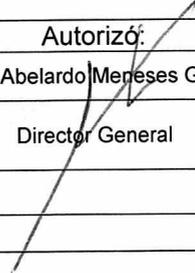
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 33
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51



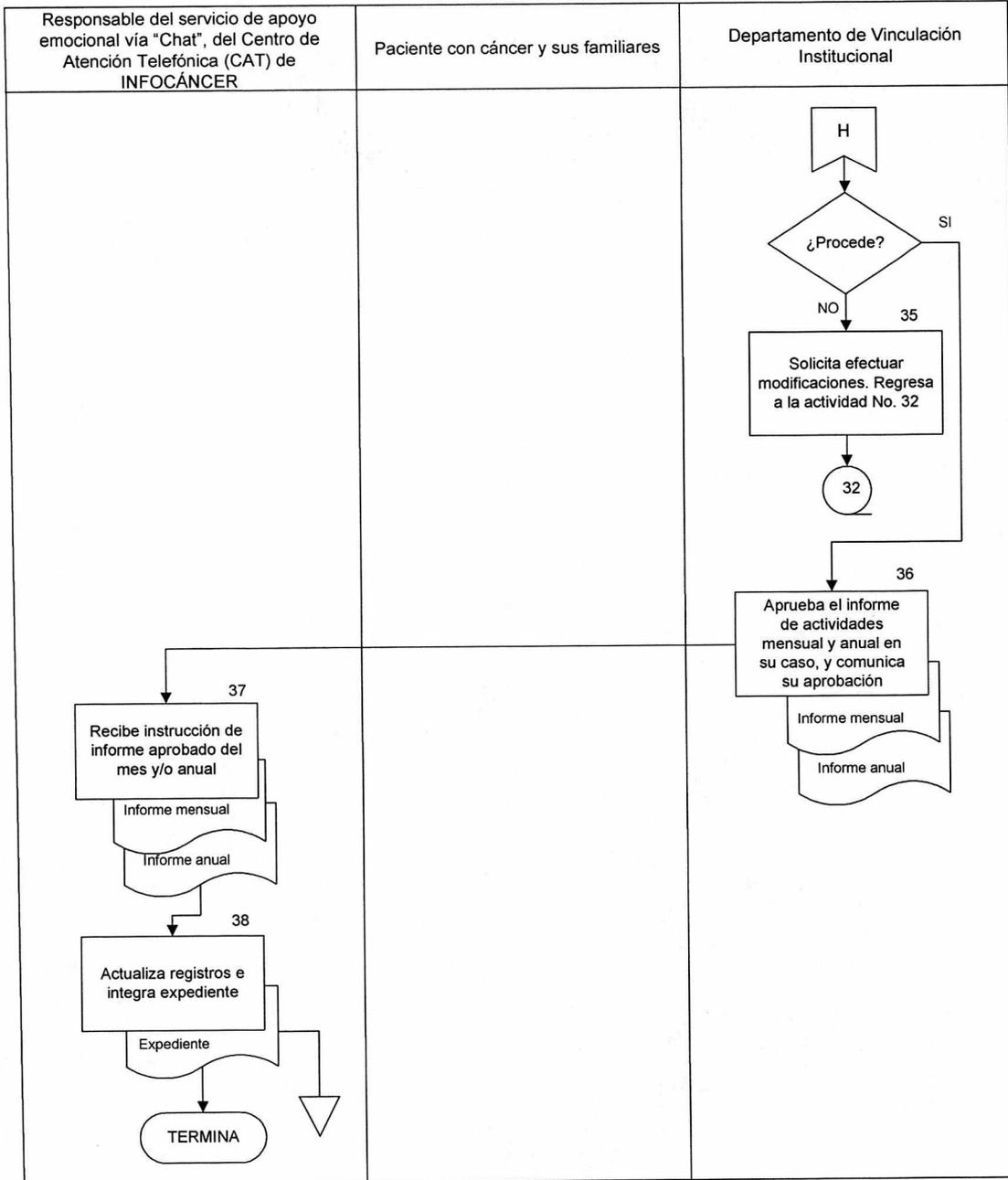
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

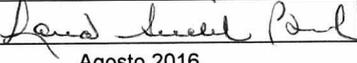
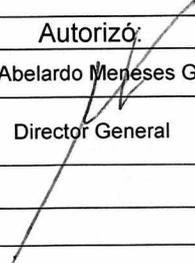
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 34 DE: 51



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 35
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

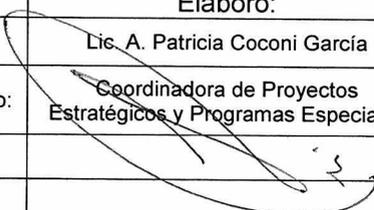
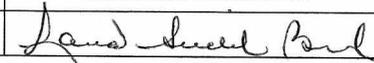
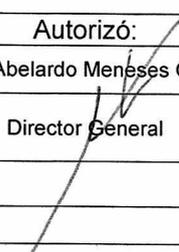
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 36
			DE: 51

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Decreto por el cual se crea el Instituto Nacional de Cancerología	No Aplica
Ley de los Institutos Nacionales de Salud	No Aplica
Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Cancerología	No Aplica
Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud	No Aplica
Reglamento Interno de la Secretaría de Salud	No Aplica
Manual de Organización del Departamento de Vinculación Institucional	M.O./DVII/100-01

7. REGISTROS

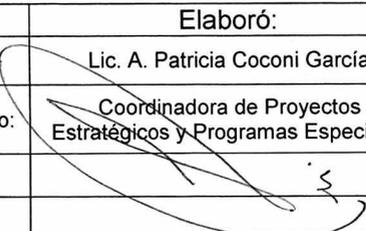
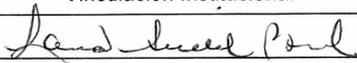
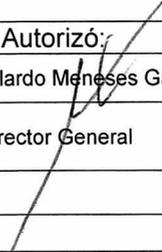
Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Registros de intervenciones del servicio de apoyo emocional (vía telefónica y por medio de "Chat")	Indefinido	Psico-oncólogo encargado del Servicio de Apoyo Emocional de INFOCÁNCER	Número de participantes
Informe mensual y anual de actividades e intervenciones del Centro de Atención Telefónica (CAT)	3 años	Psico-oncólogo encargado del Servicio de Apoyo Emocional de INFOCÁNCER	Fecha del informe
Formato "Control de llamadas y chat diarios del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER"	3 años	Psico-oncólogo encargado del Servicio de Apoyo Emocional de INFOCÁNCER	Número de participantes

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 37
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

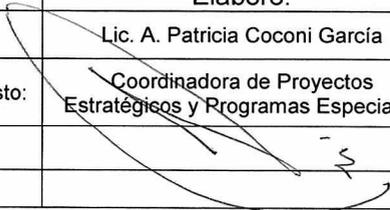
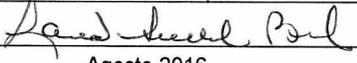
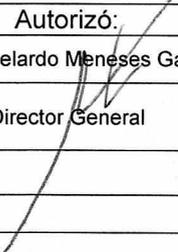
8. GLOSARIO

- 8.1 Ansiedad:** Respuesta emocional o conjunto de respuestas que engloba: aspectos subjetivos o cognitivos de carácter displacentero, aspectos corporales o fisiológicos caracterizados por un alto grado de activación del sistema periférico.
- 8.2 Apoyo emocional:** Consiste en brindar herramientas psicológicas para el adecuado manejo de las emociones, así como contención emocional.
- 8.3 Atención integral:** Se refiere a atender todos los aspectos del individuo.
- 8.4 Base de datos:** Es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite. Una base de datos es un sistema de archivos electrónico.
- 8.5 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).
- 8.6 CAT:** Siglas del Centro de Atención Telefónica.
- 8.7 Centro de Atención Telefónica:** Es un área donde agentes o ejecutivos de call center, especialmente entrenados realizan llamadas o reciben llamadas desde y/o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros.
- 8.8 Chat:** Designa una comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos, tres o más personas ya sea de manera pública a través de los llamados chats públicos o privada, en los que se comunican dos o más personas.
- 8.9 Chat Zopim:** Es un sistema informático que permite conversar en tiempo real con los visitantes de un sitio web.
- 8.10 Control de llamadas y Chat diarios:** Es un formato diseñado por el responsable del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER para registrar las llamadas y conferencias mediante chat recibidos diariamente.
- 8.11 Crisis emocional:** Momento o proceso en el que el individuo no tiene habilidades suficientes para enfrentarlo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 38
			DE: 51

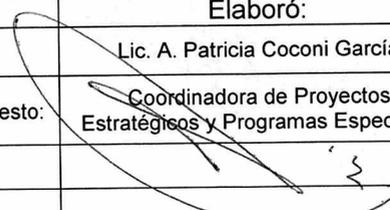
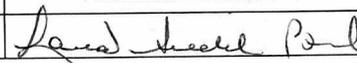
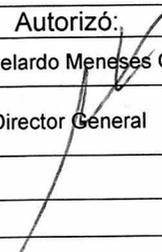
- 8.12 Depresión:** Trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración.
- 8.13 Duelo:** Conjunto de representaciones mentales y conductas vinculadas que proporcionan elementos para la elaboración efectiva de un proceso de pérdida.
- 8.14 Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión (HADS):** Cuestionario que se usa como instrumento de detección para la evaluación de la ansiedad y la depresión.
- 8.15 Familiograma:** Consiste en la representación gráfica de la forma en que está estructurada y organizada una familia. El familiograma está formado por símbolos, cada símbolo representa ya sea un miembro de la familia, así como la relación que mantiene con los otros integrantes del núcleo familiar.
- 8.16 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.
- 8.17 Informe Anual:** Es un informe que se elabora en formato Word, donde se presenta el resultado anual de las intervenciones y actividades realizadas en el servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER al Jefe del Departamento de Vinculación Institucional.
- 8.18 Informe Mensual:** Es un informe que se elabora en formato Word, donde de manera acumulada se presenta mensualmente el resultado de las intervenciones y actividades realizadas en el servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER al Jefe del Departamento de Vinculación Institucional.
- 8.19 Número telefónico 01800:** Servicio gratuito de llamadas telefónicas de larga distancia nacional e internacional.
- 8.20 Objetivo:** En términos de programación, es la expresión cualitativa de los propósitos para los cuales ha sido creado un programa.
- 8.21 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

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 39
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

pacientes y/o sus familiares y todas las Instituciones, Asociaciones y Empresas que ayudan a resolverlas.

- 8.22 Paciente:** Se entenderá como aquella persona enferma con algún tipo de cáncer.
- 8.23 Protocolo de atención mediante "Chat" del servicio de apoyo emocional del sistema de información INFOCÁNCER:** Guía de servicio desarrollada por el personal del servicio de apoyo emocional de INFOCÁNCER, en la cual se describen las distintas situaciones y la manera de proceder de cada una.
- 8.24 Protocolo de atención vía telefónica del servicio de apoyo emocional del sistema de información de INFOCÁNCER:** Es una guía desarrollada por el personal del servicio de apoyo emocional de INFOCÁNCER, en la cual se presenta la metodología a seguir en la atención de una llamada telefónica en la que se solicite apoyo emocional.
- 8.25 Psico-oncólogo:** Profesional del área de la psicología con entrenamiento para el manejo de las emociones ocasionadas por una enfermedad oncológica.
- 8.26 Registro para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER:** Es una base de datos diseñada por el Instituto Nacional de Cancerología para llevar el registro y generación de los reportes de las llamadas recibidas en el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.
- 8.27 Responsable del Centro de Atención Telefónica:** Persona adscrita al Departamento de Vinculación Institucional del Instituto Nacional de Cancerología encargado de atender las llamadas y proporcionar información especializada en tópicos relacionados con el cáncer.
- 8.28 Responsable del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER:** Persona adscrita al Departamento de Vinculación Institucional del Instituto Nacional de Cancerología encargado de atender las llamadas y consultas vía "Chat" de pacientes con cáncer y sus familiares que soliciten apoyo emocional.
- 8.29 Usuario:** Se denominará "Usuario" a toda aquella persona que solicite apoyo emocional, ya sea paciente y/o familiar.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

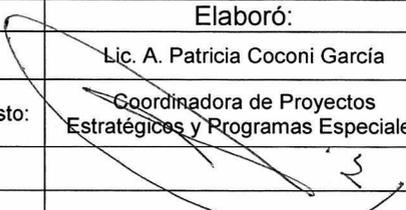
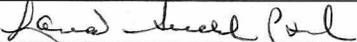
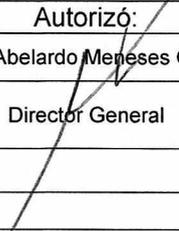
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 40
			DE: 51

9.0 CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
No Aplica	No Aplica	No Aplica

10.0 ANEXOS

- 10.1 Formato "Control de llamadas y Chat diarios del Servicio de Apoyo Emocional".
- 10.2 Cuestionario "Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión (HADS)"
- 10.3 "Formato de Intervenciones del Servicio de apoyo emocional".
- 10.4 "Protocolo de atención vía telefónica del servicio de apoyo emocional" del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.
- 10.5 "Protocolo de atención vía "Chat" del servicio de apoyo emocional" del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.

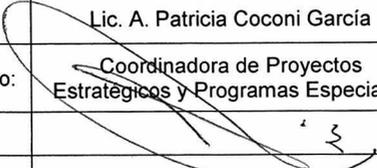
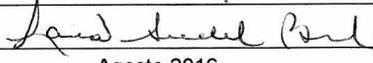
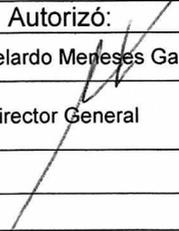
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 42
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO

10.1 CONTROL DE LLAMADAS Y CHAT DIARIOS DEL SERVICIO DE APOYO EMOCIONAL

1. **FECHA:** Se anotar el día, mes y año en que se recibe la llamada telefónica en el servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.
2. **NOMBRE:** Se anota el nombre completo proporcionado por el usuario del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.
3. **ESTADO O PAÍS:** Se anota el nombre del estado o país de donde llama el usuario que solicita el servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.
4. **INFORMACIÓN SOLICITADA:** Se anota el tipo de información que solicita la persona que llama al servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.
5. **DURACIÓN DE LA LLAMADA:** Anota los minutos de duración de la llamada en el formato: Hora: Minuto: Segundo.
6. **COMENTARIO:** Se escribe la fecha tentativa en la que el usuario volverá a ponerse en contacto con el servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.
7. **EDAD:** Se anota la edad de la persona que llama al servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.
8. **TIPO DE USUARIO:** Se identifica y anota el tipo de usuario que solicita el servicio; a saber: público en general, paciente/primer vez, familiar/primer vez, paciente/subsecuente o familiar/subsecuente.
9. **TIPO DE MEDIO:** Se identifica y anota el medio de comunicación usado por los pacientes con cáncer y familiares para solicitar el servicio de apoyo emocional; a saber: llamada telefónica o mediante chat.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 43 DE: 51

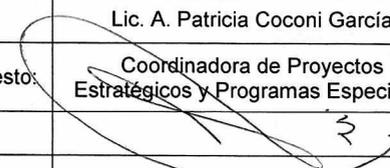
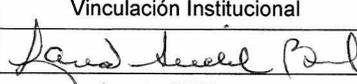
Cuestionario “Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión (HADS)”

ANEXO
H.A.D VERSION ADAPTADA

Nombre:	Fecha:	H.C.
----------------	---------------	-------------

INSTRUCCIONES:
Este cuestionario se ha construido para ayudar a quien le trata a saber cómo se siente. Lea cada frase y marque la respuesta que más se ajusta a cómo se sintió usted durante la semana pasada. No piense mucho las respuestas. Lo más seguro es que si responde rápido sus respuestas se ajustarán mucho más a cómo se sintió la semana pasada.

- 1. Me siento tenso o nervioso**
 Todos los días
 Muchas veces
 A veces
 Nunca
- 2. Todavía disfruto con lo que me ha gustado hacer**
 Como siempre
 No lo bastante
 Sólo un poco
 Nada
- 3. Tengo una sensación de miedo, como si algo horrible fuera a suceder**
 Definitivamente y es muy fuerte
 Sí, pero no es muy fuerte
 Un poco, pero no me preocupa
 Nada
- 4. Puedo reírme y ver el lado positivo de las cosas**
 Al igual que siempre lo hice
 No tanto ahora
 Casi nunca
 Nunca
- 5. Tengo mi mente llena de preocupaciones**
 La mayoría de las veces
 Con bastante frecuencia
 A veces, aunque no muy seguido
 Sólo en ocasiones
- 6. Me siento alegre**
 Nunca
 No muy seguido
 A veces
 Casi siempre

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 44
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		DE: 51

- 7. Puedo estar sentado tranquilamente y sentirme relajado**
Siempre
Por lo general
No muy seguido
Nunca
- 8. Siento como si yo cada día estuviera más lento**
Por lo general en todo momento
Muy seguido
A veces
Nunca
- 9. Tengo una sensación extraña, como de aleteo o vacío en el estómago**
Nunca
En ciertas ocasiones
Con bastante frecuencia
Muy seguido
- 10. He perdido el deseo de estar bien arreglado o presentado**
Totalmente
No me preocupa como debiera
Podría tener un poco más de cuidado
Me preocupo al igual que siempre
- 11. Me siento inquieto, como si no pudiera parar de moverme**
Mucho
Bastante
No mucho
Nada
- 12. Me siento con esperanzas respecto al futuro**
Igual que siempre
Menos de lo que acostumbraba
Mucho menos de lo que acostumbraba
Nada
- 13. Presento una sensación de miedo muy intenso de un momento a otro**
Muy frecuentemente
Bastante seguido
No muy seguido
Nada
- 14. Me divierto con un buen libro, la radio o un programa de televisión**
Seguido
A veces
No muy seguido
Rara vez

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 45 DE: 51

“Formato de Intervenciones del Servicio de apoyo emocional”.

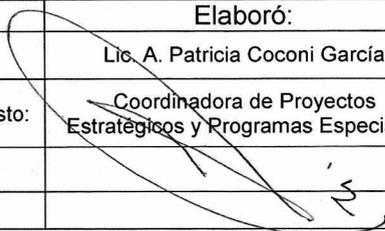
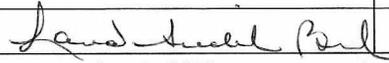
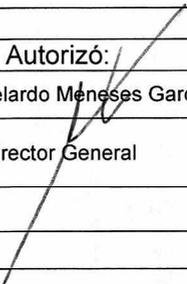
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DE INFOCÁNCER ^{MÉXICO}
10.4 FORMATO DE INTERVENCIONES – SERVICIO DE APOYO EMOCIONAL

Nombre del usuario:	1
Edad:	2
Diagnóstico oncológico	3
Etapas clínicas y tratamiento actual:	4
Hospital en que se atiende:	5
Estado, delegación o país de donde llama:	6
Motivo de consulta psicológica:	7
Impresión psicológica de primera vez:	8
Datos importantes de la primera entrevista:	9
Tareas:	10
Fecha:	11
Duración:	12
Familiograma:	13

Datos importantes de la segunda entrevista:	14
Tareas:	15
Fecha:	16
Duración:	17

Datos importantes de la tercera entrevista:	18
Tareas:	19
Fecha:	20
Duración:	21

Datos importantes de la cuarta entrevista:	22
Tareas:	23
Fecha:	24
Duración:	25

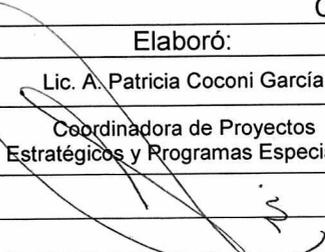
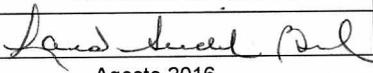
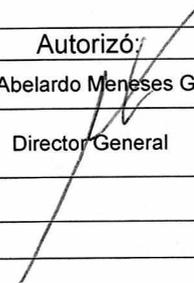
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 46 DE: 51

Instructivo de llenado del formato

10.4 Formato de Intervenciones – Servicio de Apoyo Emocional

1. **NOMBRE DEL USUARIO:** Se anota el nombre completo proporcionado por el usuario del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.
2. **EDAD:** Se anota la edad de la persona que llama al servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.
3. **DIAGNÓSTICO ONCOLÓGICO:** Se escribe el tipo de cáncer del paciente.
4. **ETAPA CLÍNICA Y TRATAMIENTO ACTUAL:** Se escribe la etapa de la enfermedad en la que se encuentra el paciente y el tratamiento que está recibiendo actualmente.
5. **HOSPITAL EN QUE SE ATIENDE:** Se registra la Institución de Salud donde se le brinda tratamiento y seguimiento al paciente.
6. **ESTADO, DELEGACIÓN O PAÍS DE DONDE LLAMA:** Se anota el nombre del estado de la República Mexicana, Delegación del Distrito Federal o país de donde llama el usuario que solicita el servicio de apoyo emocional al Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.
7. **MOTIVO DE CONSULTA PSICOLÓGICA:** Se registra la razón por la que el usuario solicita el servicio.
8. **IMPRESIÓN PSICOLÓGICA DE PRIMERA VEZ:** Se escribe el diagnóstico psicológico detectado por parte del psicooncólogo.
9. **DATOS IMPORTANTES DE LA PRIMERA ENTREVISTA:** Se registra la intervención con el paciente.
- 10, 15, 19 y 23 **TAREAS:** Se escriben las indicaciones dadas al paciente por parte del psicooncólogo.
- 11, 16, 20 y 24 **FECHA:** Se registra la fecha de la intervención.
- 12, 17, 21 y 25 **DURACIÓN:** Se registra la duración de la llamada; esto incluye desde que es contestada hasta que finaliza.
13. **FAMILIOGRAMA:** Se ilustra la composición familiar del paciente utilizando los símbolos correspondientes a un famioliograma.
14. **DATOS IMPORTANTES DE LA SEGUNDA ENTREVISTA:** Se registra la intervención con el paciente.
18. **DATOS IMPORTANTES DE LA TERCERA ENTREVISTA:** Se registra la intervención con el paciente.
22. **DATOS IMPORTANTES DE LA CUARTA ENTREVISTA:** Se registra la intervención con el paciente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 47 DE: 51

**“Protocolo de atención vía telefónica del servicio de apoyo emocional”
del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER**



Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER –
Servicio de Apoyo emocional
Protocolo de atención vía telefónica



Introducción

El apoyo emocional juega un papel indispensable en la atención integral del enfermo con cáncer, cada día más Instituciones de oncología integran a sus servicios la atención de las emociones.

La atención vía telefónica ofrece una alternativa a pacientes y familiares que por el deterioro producido por la enfermedad, la situación económica, el ineficaz apoyo psicológico de los hospitales, o cualquier otra circunstancia no pueden recibir apoyo emocional.

El presente protocolo pretende ser una guía para la atención de calidad al usuario, dado que el cáncer coloca al enfermo y a su familia en una situación complicada, el profesional y el hospital se ponen a prueba día con día.

Objetivo general

Presentar la metodología a seguir en la atención de una llamada telefónica en la que se solicite el apoyo emocional.

Objetivos específicos

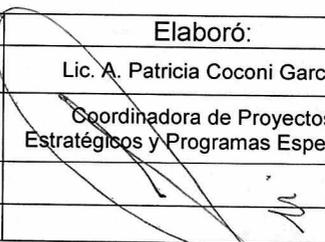
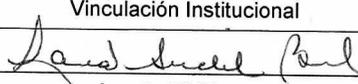
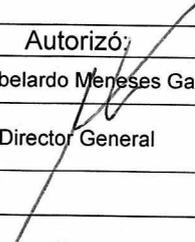
Que las personas encargadas del servicio de apoyo emocional tengan una guía de atención del usuario.

Establecer las generalidades para la atención adecuada de los usuarios.

Metodología

A. Todas las llamadas serán contestadas de la misma manera, con base en la siguiente metodología:

- Buenos días, tardes, gracias por utilizar el servicio de INFOCÁNCER.
- Le atiende la psicooncóloga...
- ¿Con quién tengo el gusto?
- Muchas gracias señora, señor o en caso de ser un joven se le llamará por su nombre sin tutearlo.
- ¿En qué puedo ayudarle?

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 48
			DE: 51



Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER –
Servicio de Apoyo emocional
Protocolo de atención vía telefónica



Glosario

Apoyo emocional: Consiste en brindar herramientas psicológicas para el adecuado manejo de las emociones, así como contención emocional.

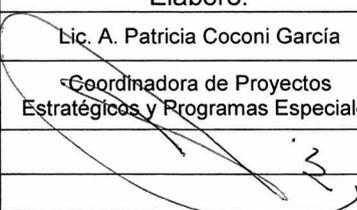
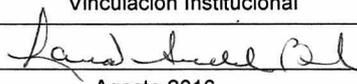
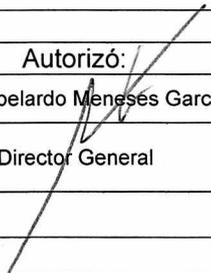
Atención integral: Es un enfoque en el que se atienden todas las necesidades del paciente por completo, y no sólo las necesidades médicas y físicas.

Enfermo oncológico: Término que se utiliza para hablar de un paciente con algún tipo de cáncer.

Atención vía telefónica: Se refiere a la prestación de algún servicio a través de una línea telefónica.

Psicooncólogo(a): Profesional del área de la psicología con entrenamiento para el manejo de las emociones ocasionadas por una enfermedad oncológica.

Usuario: Se denominará "Usuario" a toda aquella persona que solicite apoyo emocional, ya sea paciente y/o familiar.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 49 DE: 51

**“Protocolo de atención vía “Chat” del servicio de apoyo emocional”
del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.**



Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER –
Servicio de Apoyo emocional
Protocolo de atención mediante “Chat”



Introducción

El apoyo emocional juega un papel indispensable en la atención integral del enfermo con cáncer, cada día más Instituciones de oncología integran a sus servicios la atención de las emociones.

El uso de la tecnología para ofrecer diferentes servicios a la población es cada vez más común, pues presenta una opción accesible y económica para toda la población.

El “Chat” es un recurso que permite brindar atención inmediata a los usuarios, ofrece una alternativa a pacientes y familiares que por el deterioro producido por la enfermedad, la situación económica, el ineficaz apoyo psicológico de los hospitales, o cualquier otra circunstancia no pueden recibir apoyo emocional.

El presente protocolo pretende ser una guía para la atención de calidad al usuario, dado que el cáncer coloca al enfermo y a su familia en una situación complicada, el profesional y el hospital se ponen a prueba día con día.

Objetivo general

Presentar la metodología a seguir en la atención de un usuario a través del “Chat” en la que se solicite el apoyo emocional.

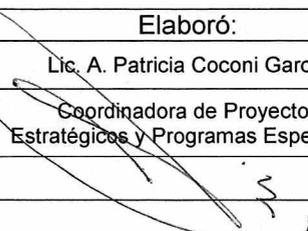
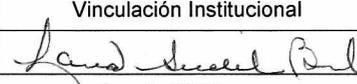
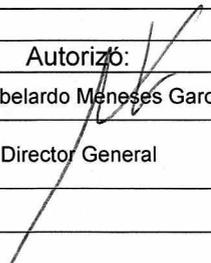
Objetivos específicos

Que las personas encargadas del servicio de “Chat” de apoyo emocional tengan una guía de atención del usuario.

Establecer las generalidades para la atención adecuada de los usuarios a través de este medio.

Metodología

- A. Todas las solicitudes serán respondidas de la misma manera, con base en la siguiente metodología:
- Buenos días, tardes, gracias por utilizar el servicio de INFOCÁNCER.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

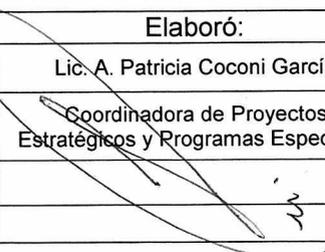
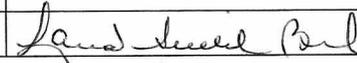
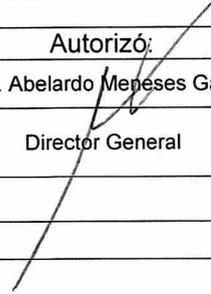
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 50 DE: 51



Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER –
Servicio de Apoyo emocional
Protocolo de atención mediante “Chat”



- Le atiende la psicooncóloga...
 - ¿Con quién tengo el gusto?
 - Muchas gracias señora, señor o en caso de ser un joven se le llamará por su nombre sin tutearlo.
 - ¿En qué puedo ayudarte?
- B. Cuando el usuario se conecte a través del “Chat” se le atenderá, haciéndoselo saber escribiendo las siguientes frases:
- Entiendo, comprendo, le escucho, continúe por favor, estoy con usted, sigo con usted, quisiera preguntarle qué sucede con respecto a..., entre otras.
- C. En ninguna circunstancia se utilizará un lenguaje informal, o se tuteará a los pacientes; debido a que este es un servicio profesional que sustituye la terapia psicológica personalizada, por lo que deberá seguirse el mismo protocolo de la atención cara a cara.
- D. Una vez detectada la necesidad del usuario, se explicará en qué consiste el servicio y cuál es la propuesta que se hace por parte del psicooncólogo para cubrir dicha necesidad, esto dependerá de la prioridad de cada persona.
- E. En aquellos casos que requieran seguimiento, se sugerirá que las consultas subsecuentes se hagan vía telefónica a través del número 01 800 22 62 371 procediendo en estos casos conforme al “Protocolo de atención vía telefónica del servicio de apoyo emocional” vigente.
- F. Después de brindar el apoyo psicológico se utilizará el siguiente procedimiento de despedida:
- Gracias por utilizar las herramientas de INFOCÁNCER.
 - Le invito a revisar nuestra página de internet www.infocancer.org.mx en donde encontrará recursos importantes para usted y sus seres queridos.
 - También le recuerdo que contamos con personal especializado para resolver todas sus dudas con respecto a la enfermedad, puede llamar de lunes a viernes de 8:30 de la mañana a 17:00 horas.
 - Le deseo un excelente día y quedo a sus órdenes para lo que se le ofrezca.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 0
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	12. Procedimiento para brindar apoyo emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del chat de INFOCÁNCER		HOJA: 51
			DE: 51



Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER –
Servicio de Apoyo emocional
Protocolo de atención mediante “Chat”



Glosario

Apoyo emocional: Consiste en brindar herramientas psicológicas para el adecuado manejo de las emociones, así como contención emocional.

Atención integral: Es un enfoque en el que se atienden todas las necesidades del paciente por completo, y no sólo las necesidades médicas y físicas.

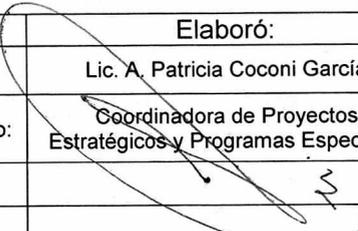
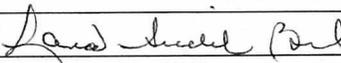
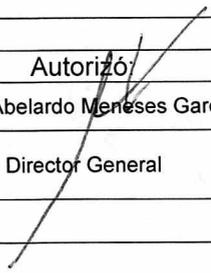
Chat: También conocido como cibercharla, designa una comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos, tres o más personas ya sea de manera pública a través de los llamados chats públicos o privada, en los que se comunican dos o más personas.

Enfermo oncológico: Término que se utiliza para hablar de un paciente con algún tipo de cáncer.

Atención vía telefónica: Se refiere a la prestación de algún servicio a través de una línea telefónica.

Psicooncólogo(a): Profesional del área de la psicología con entrenamiento para el manejo de las emociones ocasionadas por una enfermedad oncológica.

Usuario: Se denominará “Usuario” a toda aquella persona que solicite apoyo emocional, ya sea paciente y/o familiar.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	