9. PROCEDIMIENTO PARA LA NAVEGACIÓN DEL PACIENTE

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

1.0 PROPÓSITO

Navegar a los pacientes vulnerables en un esfuerzo por reducir las desigualdades en el acceso a la salud, ayudándolos a superar barreras personales y del sistema para la atención médica, proporcionando información, educación, apoyo social y emocional, así como conexión con los servicios y recursos existentes.

2.0 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 del Centro de Navegación del Paciente.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a todos los pacientes que sean tratados en el Instituto Nacional de Cancerología, así como a sus familiares.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 La navegación del paciente (NP) es un modelo de prestación de servicios de atención de la salud centrado en el paciente. El foco de la navegación está en el tránsito oportuno de un paciente a través de un continuo de atención médica compleja.

3.2 La NP puede beneficiar a las personas con diagnóstico de cáncer de todos los niveles socioeconómicos, pero es más relevante para aquellas que pertenecen a los estratos más desfavorecidos.

3.3 La NP facilita la vinculación de los pacientes con los servicios y programas institucionales y con los recursos disponibles en las organizaciones no gubernamentales, instituciones educativas y sectores público y privado.

3.4 El papel esencial de la NP es ayudar a los pacientes a cumplir con sus planes de tratamiento y navegar con éxito el sistema de atención médica, a fin de garantizar mejores resultados clínicos.

3.5 La NP implica el seguimiento de los pacientes y sus familias, y se centra en trabajar con ellos en varios momentos a lo largo de la atención médica, iniciando en el momento del diagnóstico y continuando a través de todas las fases de la experiencia del cáncer.

3.6 El navegador del paciente deberá preparar un Plan de Seguimiento para cada paciente que acuda al Centro de Navegación (CN). El seguimiento incluye acompañamiento, educación, apoyo, comunicación y coordinación permanente con el equipo multidisciplinario de atención del cáncer.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

3.7 Las organizaciones, instituciones y programas que contribuyan a eliminar barreras para el acceso al tratamiento y a solucionar necesidades específicas de los pacientes deben ser registrados en un directorio de recursos, actualizado con la frecuencia necesaria para que constituya una fuente de información veraz y eficiente para el apoyo a los pacientes.

3.8 Los navegadores deben efectuar entrevistas programadas a las organizaciones e instituciones, para verificar la calidad de los servicios que ofrecen; así como mantener comunicación continua para conocer el tipo, cantidad, frecuencia y periodicidad de los apoyos que tienen disponibles para los pacientes.

3.9 El Programa de Navegación del Paciente (PNP) cuenta con dos centros (CN) para la atención de los enfermos y los familiares que solicitan sus servicios; el primero ubicado en la planta baja del edificio de Av. San Fernando No. 22, y el segundo en el piso dos de la Nueva Torre de Hospitalización en Av. San Fernando No. 2.

3.10 Los CN brindan servicio al público de lunes a viernes, en un horario 08:30 a 16:00 horas.

3.11 Los profesionales responsables de atender a los pacientes y/o familiares que acuden al CN son identificados como navegadores del paciente.

3.12 Los navegadores deben ofrecer un servicio profesional, actuar con integridad y respeto, y fomentar una práctica que siempre busque el beneficio del paciente y sus familias.

3.13 Los navegadores deben respetar las políticas y código de conducta institucionales, y los lineamientos éticos de los navegadores y de su profesión.

3.14 Los navegadores deben proporcionar exclusivamente la atención pertinente a su rol, sin hacer recomendaciones médicas, interpretar pruebas, dar diagnósticos o hablar de pronóstico; no deben proporcionar opiniones sobre las decisiones del médico tratante que puedan sesgar alguna decisión del paciente o imponerle alguna acción, y/o brindar psicoterapia.

3.15 Los navegadores deben informar a los pacientes y/o sus familiares de los objetivos, tipo de actividades, apoyos y limitaciones del PNP.

3.16 La información de los usuarios debe ser registrada en una base de datos electrónica. Tanto la información como la documentación relacionada con los pacientes que se genere en los CN, debe respetar el secreto profesional y guardarse con la mayor confidencialidad.

3.17 La atención de los pacientes y/o familiares debe apegarse al Proceso para la atención de pacientes y/o familiares que acuden al Centro de Navegación (Anexo 1), utilizando el Formato para identificar necesidades y barreras de pacientes que acuden al Centro de Navegación (Anexo 2).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

3.18 Los apoyos conseguidos para resolver las necesidades y/o barreras al tratamiento de los pacientes atendidos en el CN deben apegarse a los Lineamientos para otorgar apoyo a pacientes y/o familiares en el Centro de Navegación, descritas en el Anexo 3.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Usuario (Paciente y/o familiar)	1	Acude al Centro de Navegación del Paciente (CN) solicitando apoyo para resolver una necesidad.	
Departamento de Vinculación Institucional, a través del Centro de Navegación del Paciente (navegadores del paciente)	2	Recibe al paciente y/o familiar, lo invita a pasar al Centro y se presenta de acuerdo con el proceso señalado en el Anexo 1, y determina: ¿Es un paciente y/o familiar que acude por primera vez al CN?	– Anexo 1. Proceso para la atención de pacientes y/o familiares que acuden al Centro de Navegación – Base de datos electrónica – Anexo 2. Formato para identificar necesidades y barreras de pacientes que acuden al Centro de Navegación
	3	No: Identifica al paciente y/o familiar por su nombre y/o número de expediente, lo ubica en la base de datos electrónica. Pasa a la Actividad No. 6	
	4	Sí: Da a conocer al paciente y/o familiar, los objetivos, tipo de actividades, apoyos y limitaciones del Programa de Navegación del Paciente (PNP) para identificar necesidades y barreras; así como el seguimiento que se le dará durante todo el proceso de la enfermedad.	
	5	Captura los datos generales, antecedentes socioculturales y antecedentes médicos del paciente de primera vez en la base de datos electrónica.	
	6	Realiza entrevista semiestructurada para identificar las necesidades y barreras de acuerdo con el Anexo 2.	

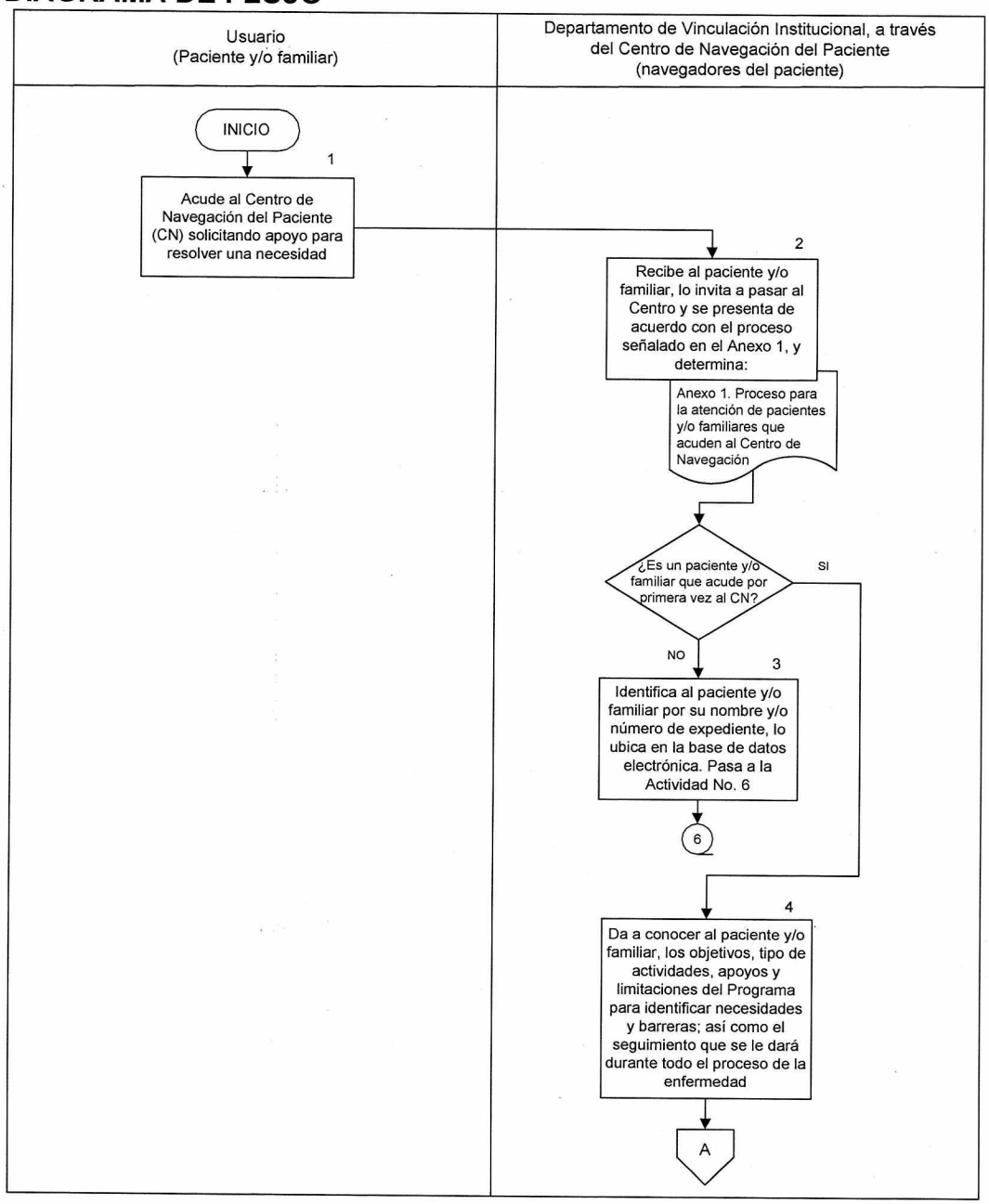
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Departamento de Vinculación Institucional, a través del Centro de Navegación del Paciente (navegadores del paciente)	7	Identifica y clasifica las necesidades expresadas por el paciente y/o familiar, así como las barreras detectadas durante la entrevista.	– Anexo 3. Lineamientos para otorgar apoyo a pacientes y/o familiares en el Centro de Navegación
	8	Consulta el directorio de servicios y recursos disponibles para encontrar una organización, institución, programa público o privado que pueda apoyar a resolver la necesidad del paciente y/o familiar y determina: ¿Existe un servicio, organización, institución, programa público o privado que ayude a resolver la necesidad y barrera?	
	9	No: Informa al paciente y/o familiar que no se encontró el apoyo que requiere, verifica los datos de contacto para seguimiento y le invita a continuar asistiendo al CN. Pasa a la actividad No. 16	
	10	Sí: Consulta los Lineamientos para otorgar apoyo a pacientes y/o familiares en el Centro de Navegación del Paciente descritas en el Anexo 3, establece contacto con el servicio, organización, institución, programa público o privado que puede ayudar al paciente.	
	11	Verifica los requisitos y documentación necesarios para recibir el o los apoyos.	
	12	Comunica al paciente y/o familiar los requisitos y documentación solicitados por el servicio, la organización, institución, programa público o privado que lo apoyará a resolver su necesidad.	

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Usuario (Paciente y/o familiar)	13	Recibe información sobre los requisitos, constancias, formatos, cartas, etc., necesarios para recibir el apoyo.	– Documentación
	14	Integra y presenta la documentación requerida, para su revisión.	
Departamento de Vinculación Institucional, a través del Centro de Navegación del Paciente (navegadores del paciente)	15	Verifica documentación y datos de contacto, asesora o acompaña, y/o entrega directamente el apoyo al paciente, para concluir con el trámite.	– Documentación – Infografías, trípticos, boletines, material impreso y electrónico – Sitios web, plataformas educativas – Servicios y programas institucionales – Base de datos electrónica de usuarios – Procedimiento No. 10 Procedimiento para el seguimiento de los pacientes navegados
	16	Proporciona material educativo impreso o electrónico sobre la enfermedad y temas relacionados, ofrece información sobre servicios y programas institucionales que beneficien al paciente y/o familiar.	
	17	Registra y actualiza en la base de datos electrónica el Plan de Seguimiento del paciente para atender la necesidad y barrera identificada.	
	18	Realiza el seguimiento de acuerdo con el procedimiento No. 10 Procedimiento para el seguimiento de los pacientes navegados.	
		TERMINA	

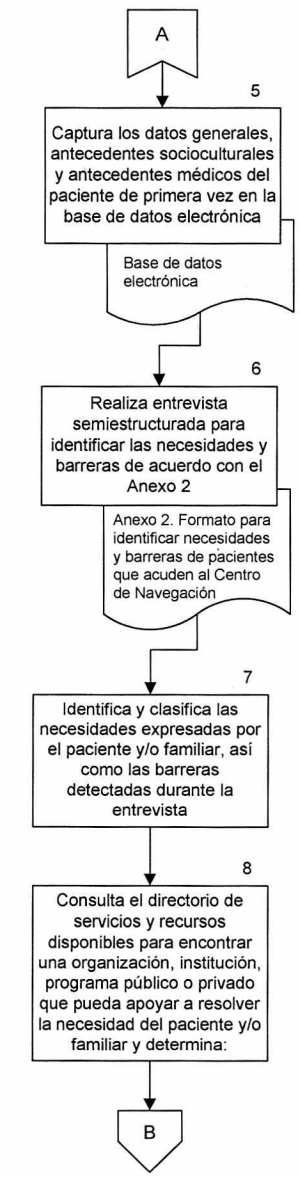
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



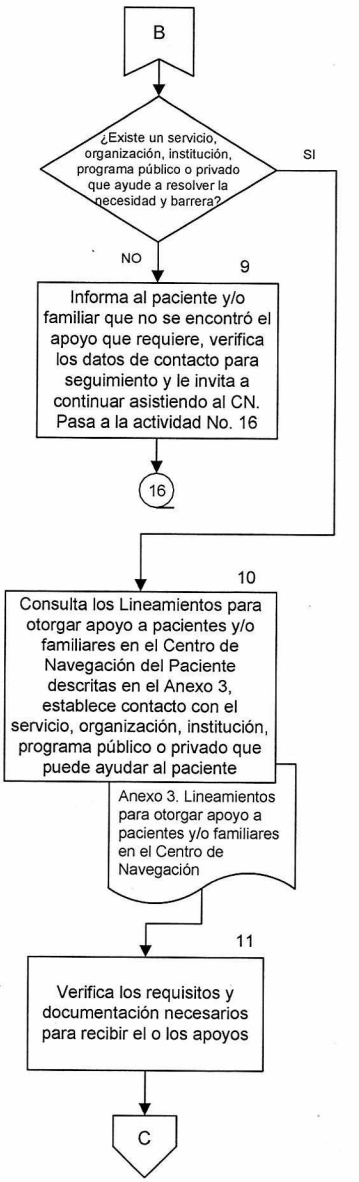
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

Usuario (Paciente y/o familiar)	Departamento de Vinculación Institucional, a través del Centro de Navegación del Paciente (navegadores del paciente)

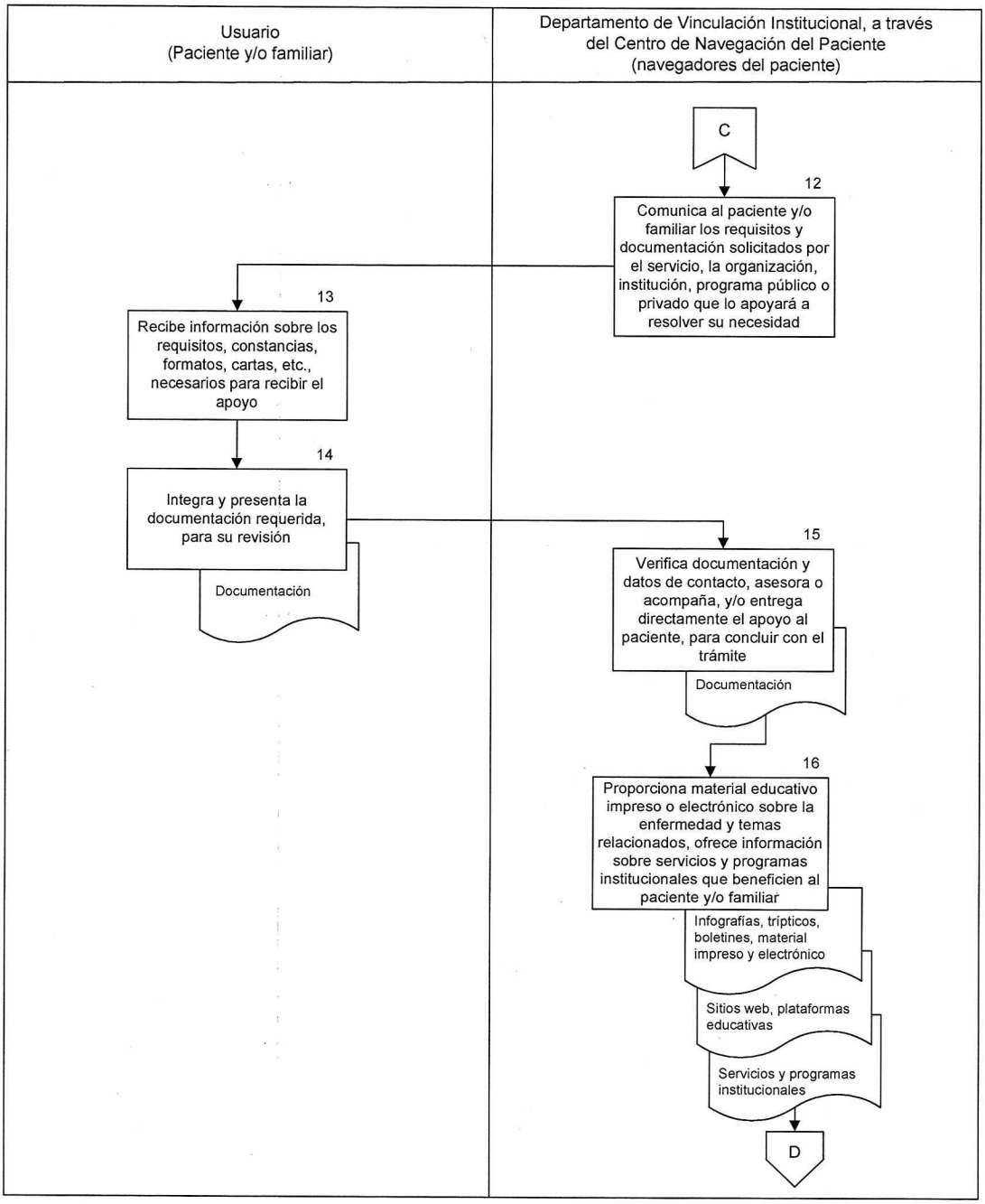


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Leda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

Usuario (Paciente y/o familiar)	Departamento de Vinculación Institucional, a través del Centro de Navegación del Paciente (navegadores del paciente)

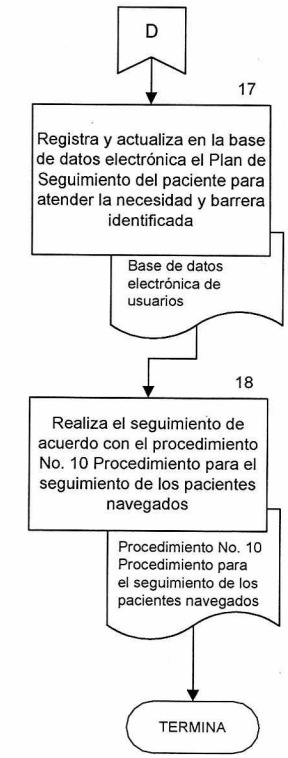


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

Usuario (Paciente y/o familiar)	Departamento de Vinculación Institucional, a través del Centro de Navegación del Paciente (navegadores del paciente)



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Cancerología.	N/P
Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Cancerología.	N/P
Código de Conducta del Instituto Nacional de Cancerología.	N/P
Guía Técnica para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud vigente.	N/P
Manual de Organización del Departamento de Vinculación Institucional.	M.O./DVI/100-01
Manual de Procedimientos del Departamento de Vinculación Institucional.	N/P

7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo	Código de Registro o Identificación Única
Base de datos electrónica de usuarios	5 años	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación del Paciente – Navegadores)	No aplica
Directorio de recursos y programas disponibles del Programa de Navegación del Paciente (PNP)	5 años	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Navegación del Paciente – Navegadores)	No Aplica

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Acompañamiento: Atención personalizada que se brinda al paciente y/o familiar a lo largo de su tratamiento.

8.2 Apoyo: Favor o ayuda que se ofrece en determinada situación de necesidad a un paciente para conseguir un recurso.

8.3 Atención centrada en el paciente: Principio de la navegación que implica un cuidado planificado, manejado, entregado y mejorado de forma continua que cubre ochos aspectos principales en la atención de los pacientes (respecto por sus valores y preferencias, información y educación, acceso a la atención

médica, apoyo emocional, participación de familiares, cuidadores y amigos, continuidad y transición segura entre las fases del continuo de la atención, comodidad física y coordinación entre los servicios y el equipo multidisciplinario).

8.4 Barrera: Experiencia, característica o situación que impide o dificulta una atención de salud oportuna, equitativa y de calidad.

8.5 Base de datos: Colección de datos organizados y estructurados según un determinado modelo de información definido para el registro y seguimiento de los usuarios del PNP.

8.6 Cáncer: Nombre que se da a las enfermedades en las que hay células anormales que se multiplican sin control y pueden invadir los tejidos cercanos.

8.7 CN: Centro de Navegación del Paciente.

8.8 Desigualdades en salud: Disparidades injustas y prevenibles en la atención de la salud relacionadas con factores como el nivel socioeconómico o el grupo étnico/ racial.

8.9 Directorio de recursos y programas: Lista impresa y/o en medio electrónico de organizaciones, instituciones educativas y particulares que ofrecen servicios de apoyo para pacientes con cáncer y familiares.

8.10 Escucha activa: Habilidad de escuchar lo que otra persona expresa de manera, verbal y corporal, sin interrupciones, no generando juicios, mostrando amabilidad y demostrando interés.

8.11 Familiar: Persona relacionada con el paciente por lazos sanguíneos y políticos.

8.12 INCan: Instituto Nacional de Cancerología.

8.13 Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI): Organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sectorizado en la Secretaría de Salud. Tiene por objeto proveer y garantizar la prestación gratuita de servicios de salud, medicamentos y demás insumos asociados a las personas sin seguridad social.

8.14 Información: Grupo de datos supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente.

8.15 Lineamiento: Conjunto de pasos, reglas, objetivos, etc. que se establecen con el fin

de organizar, regular o lograr el desarrollo de algo o alguien.

8.16 Navegación: Modelo de atención centrado en el paciente que busca reducir las disparidades en salud existentes en una comunidad en particular.

8.17 Navegar: Guiar al paciente de manera personalizada para promover el acceso oportuno a los servicios del sistema de salud y lograr un tránsito fluido dentro de éste.

8.18 Navegador del paciente: Profesional de la salud que se enfoca en las necesidades del paciente. Ayuda a guiar al paciente a través del sistema de atención médica y trabaja para superar los obstáculos que impiden que el paciente reciba la atención y el tratamiento que requieren.

8.19 Necesidad: Carencia que presenta el paciente para recibir atención médica de calidad.

8.20 No binario: Conjunto de identidades transgénero que agrupa a todas aquellas personas que no se sienten identificadas con lo masculino o lo femenino. O que simplemente no desean ser identificadas como hombre o como mujer.

8.21 Paciente: Persona que sufre de cáncer, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud.

8.22 Persona vulnerable: Persona que por su condición física y/o entorno socioeconómico es más susceptible de ser dañado.

8.23 Plan de Seguimiento: Conjunto de actividades y acciones propuestas por un navegador para resolver una necesidad y/o barrera de un paciente.

8.24 PNP: Programa de Navegación del Paciente.

8.25 Programa de Navegación del Paciente del INCan: Intervención de prestación de servicios basados en la comunidad diseñada para promover el acceso al diagnóstico y el tratamiento oportunos del cáncer al eliminar las barreras para la atención. Instituido en el INCan en el 2007 con el apoyo de la Asociación Americana del Cáncer.

8.26 Registro: Acción de escribir en un registro el nombre de alguien o de algo.

8.27 Recurso: Cualquier cosa que se utilice para mejorar la calidad de vida del paciente. Pueden ser médicos, financieros, materiales o humanos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

8.28 Seguimiento: Dar continuidad a un trámite o solicitud.

8.29 Usuario: Paciente y/o familiar que acude al CNP.

8.30 Vincular: Establecer una relación entre los pacientes y/o familiares con los servicios y recursos existentes.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de Revisión	Fecha de la Actualización	Descripción del Cambio
2	Mayo 2021	Modificación de políticas, actividades y formatos de acuerdo a la operación actual.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Anexo 1. Proceso para la atención de pacientes y/o familiares que acuden al Centro de Navegación.
10.2 Anexo 2. Formato para identificar necesidades y barreras de pacientes que acuden al Centro de Navegación.
10.3 Anexo 3. Lineamientos para otorgar apoyo a pacientes y/o familiares en el Centro de Navegación.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

Anexo 1

Proceso para la atención de pacientes y/o familiares que acuden al Centro de Navegación

Este proceso establece las normas de actuación que deberán seguir los navegadores para brindar atención a los pacientes y/o familiares que acuden al CN buscando ayuda para enfrentar barreras personales y del sistema para la atención médica.

Saludo:

- Proporcionar su nombre e indicar al paciente y/o familiar que es parte del personal del PNP.
- Mostrar su gafete de identificación.
- Dar la bienvenida al usuario.
- Explicar el objetivo y las limitaciones del PNP.

Entrevista:

- Realizar preguntas abiertas y cerradas para conocer la problemática que enfrenta el paciente y/o familiar e identificar necesidades y barreras.
- Explicar al paciente y/o familiar que la información solicitada sobre sus antecedentes personales, médicos y socioculturales permitirá apoyarlo en sus necesidades y acompañarlo en todo el proceso de la enfermedad.

Escucha:

- Centrar la atención en el contenido del discurso del paciente y/o familiar con el objetivo de identificar las necesidades y barreras.
- Tomar notas esporádicas para recordar los asuntos importantes de la entrevista.
- Evitar hacer hipótesis sobre qué va a decir el paciente y/o familiar, y no saltar a conclusiones prematuras.
- Fomentar un ambiente de confianza que facilite la expresión emocional.

Respuesta:

- Evitar ofrecer un consejo o comentario sobre la apariencia física del paciente, la elección de tratamiento y otros procedimientos del cuidado de la salud indicados por los médicos tratantes.
- Enterar al paciente y/o familiar sobre los servicios, eventos y programas disponibles en el INCan.
- Informar acerca de los recursos existentes en la comunidad.
- Ofrecer información confiable y veraz.

Cierre:

- Enfatizar las conclusiones y esclarecer posibles dudas del paciente y/o familiar.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

- Invitar al paciente y/o familiar a acudir al CN las veces que considere necesarias e indicarle la ubicación y los horarios de servicio.
- Informarle que el papel esencial de la NP es ayudar al paciente a cumplir con sus planes de tratamiento y navegar con éxito el sistema de atención médica, a fin de garantizar mejores resultados clínicos.
- Comunicar al paciente que el NP dará seguimiento a sus necesidades y lo acompañará a lo largo de la atención médica y a través de todas las fases de la experiencia del cáncer.
- Informar que el NP preparará un Plan de Seguimiento de acuerdo a las necesidades y barreras identificadas para ofrecerle acompañamiento, educación, apoyo, comunicación y coordinación permanente con el equipo multidisciplinario de atención del cáncer.
- Proporcionar nuevamente los datos del navegador que lo atendió.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

Anexo 2

Formato para identificar necesidades y barreras de pacientes que acuden al Centro de Navegación

Este formato de registro deberá seguirse y ser requisitado por el navegador para realizar la entrevista e identificar las barreras y/o necesidades de los pacientes y/o familiares que acuden al Centro de Navegación del Paciente.

El navegador deberá explicar al paciente o familiar que la información proporcionada permitirá conocer sus antecedentes personales, médicos y socioculturales para ofrecerle un mejor servicio.

Los navegadores deberán requisitar la siguiente información:

Fecha de registro: : _____ / _____ / _____ **Número de expediente:** _____

DATOS GENERALES DEL PACIENTE

Nombre completo del paciente: _____

Fecha de nacimiento: _____ / _____ / _____ **Edad**: _____ años

Género: Femenino: _____ Masculino: _____ No Binario: _____

Teléfono: _____ **Celular**: _____

Correo electrónico: _____

Escolaridad: ☐ Analfabeta (no sabe leer ni escribir) ☐ Alfabeta (menos de 6 años de educación)

☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Preparatoria ☐ Carrera técnica ☐ Licenciatura ☐ Posgrado

Habla español: ☐ SI ☐ NO **¿Lengua distinta al español?, cuál**: _____

DATOS GENERALES DEL FAMILIAR/CUIDADOR PRIMARIO

Nombre completo del familiar: _____

Género: Femenino: _____ Masculino: _____ No Binario: _____

Teléfono: _____ **Celular**: _____

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

Correo electrónico: _____

Escolaridad: ☐ Analfabeta (no sabe leer ni escribir) ☐ Alfabeta (menos de 6 años de educación)

☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Preparatoria ☐ Carrera técnica ☐ Licenciatura ☐ Posgrado

Habla español: ☐ SI ☐ NO **¿Lengua distinta al español, cuál?:** _____

ANTECEDENTES SOCIOCULTURALES DEL PACIENTE

Situación actual de vivienda: ☐ Vivienda propia ☐ Vivienda rentada ☐ Vivienda de familiar/amigo

Otra: _____

Dirección: _____

Estado: _____ **Municipio:** _____ **País:** _____

Estatus laboral: ☐ Empleado ☐ Autoempleado ☐ Desempleado ☐ Jubilado

Ingreso promedio mensual: _____

Número de dependientes económicos: _____

Practica alguna religión: ☐ SI ☐ NO **¿Cuál?** _____

¿De qué manera prefiere recibir y aprender nueva información sobre la enfermedad? ☐ Visual ☐ Escrita ☐ Auditiva

¿Quiénes están involucrados en su cuidado? ☐ Familiares ☐ Amigos ☐ Otros

¿Cómo lo apoyan?: _____

Fortalezas personales para enfrentar esta situación: _____

_____

ANTECEDENTES MÉDICOS DEL PACIENTE

Tipo de cáncer: _____ **Etapa Clínica:** _____

De lo dicho por su médico, qué ha entendido sobre su enfermedad: _____

_____

Incorporado al Fondo de Salud para el Bienestar (INSABI) o cuenta con servicio subrogado: ☐ SI ☐ NO **Especifique:** _____

Alguna discapacidad: ☐ SI ☐ NO **Cuál:** _____

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

Alguna otra enfermedad diagnosticada: ☐ SI ☐ NO **Cuál:** _____

Fase de la atención en la que llega el paciente al Centro de Navegación:

☐ Diagnóstico	☐ Cuidados paliativos
☐ Tratamiento	☐ Supervivencia

Ha tenido dificultades en el proceso de su atención: ☐ **SI** ☐ **NO** **¿Cuáles?:** _____

¿Cómo se enteró del Centro de Navegación?

☐ Paciente	☐ Psicooncología
☐ Publicidad en el INCan	☐ Nutrición
☐ Médico	☐ Administrativo
☐ Enfermería	☐ Voluntariado
☐ Trabajo Social	Otra: _____

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y BARRERAS

Solicitud por la que acude *(NECESIDAD QUE REPORTA EL PACIENTE Y/O FAMILIAR):*

Necesidades identificadas *(se pueden marcar varias y agregar otras):*

☐ Medicamentos. Especifique:		☐ Otra _____
☐ Materiales médicos, de curación y dispositivos. Especifique:		☐ Otra _____
☐ Accesorios oncológicos. Especifique:		☐ Otra _____
☐ Apoyo emocional.		☐ Otra _____
☐ Acceso a otras instituciones o servicios. Especifique:		☐ Otra _____
☐ Alojamiento.		☐ Otra _____
☐ Transporte.		☐ Otra _____
☐ Información. Especifique:		☐ Otra _____
☐ Educación. Especifique:		☐ Otra _____
☐ Acompañamiento para realizar trámites, citas, etc.		☐ Otra _____

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

Barreras identificadas *(POR EL NAVEGADOR, agregar las que considere necesarias)*:

Tipo de Barrera	Situación	Acción para resolverla
Geográficas	☐ Zona rural con dificultad de acceso. ☐ Transportación hacia la institución. ☐ Otra, especifique: _____ ☐ Otra, especifique: _____	_____ _____ _____ _____
Culturales	☐ Creencias en conflicto con tratamiento. ☐ Creencias en conflicto con equipo multidisciplinario. ☐ Otra, especifique: _____ ☐ Otra, especifique: _____	_____ _____ _____ _____
Socioeconómicas	☐ Falta de incorporación al INSABI. ☐ Desempleo. ☐ Problemas económicos en general. ☐ Dependientes económicos. ☐ Otra, especifique: _____ ☐ Otra, especifique: _____	_____ _____ _____ _____
Sistema	☐ Dificultad para programar citas. ☐ Largos tiempos de espera para citas. ☐ Falta de abasto de medicamentos o materiales. ☐ Otra, especifique: _____ ☐ Otra, especifique: _____	_____ _____ _____ _____
Comunicación	☐ Analfabetismo. ☐ Baja alfabetización en salud. ☐ Dificultad para comprender indicaciones. ☐ Dificultad para comprender tratamientos y procedimientos. ☐ Lengua distinta al español. ☐ Dificultad para realizar trámites y llenar papeles. ☐ Otra, especifique: _____ ☐ Otra, especifique: _____	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
Sociales	☐ Falta de apoyo familiar. ☐ Falta de comunicación y organización familiar. ☐ Decisiones tomadas unipersonalmente. ☐ Dificultad para afrontar el estrés. ☐ Otra, especifique: _____	_____ _____ _____ _____

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

	☐ Otra, especifique: _____	
Racismo/ discriminación	☐ Exclusión social. ☐ Abandono. ☐ Estigma o discriminación. ☐ Otra, especifique: _____ ☐ Otra, especifique: _____	_____ _____ _____ _____
Emocionales	☐ Desconfianza ante el sistema de salud y el equipo multidisciplinario. ☐ Dificultades de afrontamiento. ☐ Ansiedad o miedo ante procedimientos. ☐ Temores sobre el fin de la vida. ☐ Trastornos mentales comórbidos. ☐ Otra, especifique: _____ ☐ Otra, especifique: _____	_____ _____ _____ _____ _____

Plan de Seguimiento (Describa las acciones y actividades que realizara el NP para atender las necesidades y barreras:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Fecha de seguimiento: DD / MM / AÑO **Horario:** 00:00 am 00:00 pm

Nombre y firma del navegador que realizó la entrevista: _____

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

Anexo 3

Lineamientos para otorgar apoyo a pacientes y/o familiares en el Centro de Navegación

Estos lineamientos son de carácter obligatorio para los navegadores del paciente y deberán seguirse para proporcionar los apoyos a los pacientes que los requieran.

1. Los apoyos que se ofrecen en el Centro de Navegación (CN) a los pacientes pueden provenir de donaciones en especie otorgadas al Instituto Nacional de Cancerología (INCan), o ser proporcionados directamente por las organizaciones, instituciones y/o programas públicos y privados.
2. El voluntariado no podrá otorgar donativos en efectivo a los pacientes del INCan, ni a sus familiares.
3. Los apoyos proporcionados para la resolución de las necesidades y barreras están limitados por la disponibilidad de los recursos.
4. El Programa de Navegación del Paciente (PNP) es de acceso exclusivo para los pacientes del INCan, por lo que para solicitar sus servicios deberá presentarse el carnet de citas vigente.
5. Se apoyará primordialmente a los pacientes de bajos recursos económicos, que presenten dificultades para obtener los recursos y/o los servicios que requieren para recibir su tratamiento completo.
6. El CN se coordinará con el Departamento de Trabajo Social cuando los recursos o programas sean manejados por ellos.
7. De manera excepcional el CN podrá asignar y entregar directamente los apoyos requeridos, cuando los donativos en especie hayan quedado temporalmente bajo su resguardo.
8. La documentación completa que acredite la entrega de los recursos y servicios proporcionados a los pacientes beneficiados deberá archivarse, para garantizar la transparencia y rendición de cuentas.
9. Se cumplirán con los requisitos que determinen las organizaciones, instituciones, programas públicos y privados para otorgar los recursos y servicios solicitados para los pacientes.
10. El alojamiento en albergues se privilegiará para los pacientes vulnerables que residan en estados del interior de la República, y que acudan a cita médica o se encuentren en tratamiento.
11. El servicio de transporte se ofrecerá a los pacientes que enfrentan barreras geográficas para acudir a su tratamiento.

Los requisitos específicos por tipo de apoyo son los siguientes:

1. Medicamentos.

- Presentar receta médica original con firma del médico, nombre del paciente, número de expediente, dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de expedición de la receta.
- Estar incluidos en el Compendio Nacional de medicamentos o en casos excepcionales que exista evidencia científica que demuestre su eficacia y seguridad.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Mayo, 2021		

2. Materiales médicos, de curación y dispositivos.

- Presentar receta médica original con firma del médico, nombre del paciente, número de expediente, dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de expedición de la receta, donde se describa el material y/o dispositivos requeridos.

3. Accesorios Oncológicos.

- En el caso de las mangas de compresión para el tratamiento de linfedema se deberá presentar receta original con firma del terapista físico, nombre del paciente, número de expediente, dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de expedición de la receta, donde se describan las características de la manga.
- Otros accesorios oncológicos (brassiere post-mastectomía, peluca oncológica, prótesis mamaria externa y top post-quirúrgico) podrán ser solicitados directamente por las pacientes en el CN.

4. Alojamiento.

- Presentar carnet de citas vigente con nombre del paciente e indicar el periodo requerido de alojamiento.

5. Transporte.

- Presentar carnet de citas vigente con nombre del paciente y comprobante de residencia.