

**PROPUESTA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER EL SERVICIO DE
ATENCIÓN AL USUARIO DEL CENTRO DE CÁNCER Y ENFERMEDADES
HEMATOLÓGICAS VIRGILIO GÁLVIS RÁMIREZ**

LINA MARCELA GUTÉRREZ GÓMEZ
Pasante a obtener el título de Comunicadora Social y Periodista

Universidad Pontificia Bolivariana
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Comunicación Social
Bucaramanga, Agosto 2009

**PROPUESTA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER EL SERVICIO DE
ATENCIÓN AL USUARIO DEL CENTRO DE CÁNCER Y ENFERMEDADES
HEMATOLÓGICAS VIRGILIO GÁLVIS RÁMIREZ**

LINA MARCELA GUTÉRREZ GÓMEZ
Pasante a obtener el título de Comunicadora Social y Periodista

Mag. JAIME ENRIQUE PALLARES ESPINOSA
Comunicador Social - Organizacional

**Universidad Pontificia Bolivariana
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Comunicación Social
Bucaramanga, Agosto 2009**

AGRADECIMIENTOS

A DIOS, a mis padres y a mi hermano les doy de todo corazón las gracias por la oportunidad de existir, por su sacrificio en algún tiempo incomprendido, por su ejemplo de superación incasable, por su comprensión y confianza, por su amor y amistad incondicional, porque sin su apoyo no hubiera sido posible la culminación de mi carrera profesional. Por lo que ha sido y será... muchas gracias.

Dedico la presente a mis profesores y a todo el personal de la universidad pontificia bolivariana como agradecimiento al apoyo brindado y a la enseñanza durante estos años de estudio y como un reconocimiento de gratitud al haber finalizado esta carrera.

De la misma manera quiero agradecer de una manera muy especial al Doctor Edgar Sanabria Villamizar, por haberme dado la oportunidad de realizar mi practica, pasantía y por dejarme ejerciendo actualmente en el cargo de comunicadora social en el Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	8
1. MARCO CONTEXTUAL.....	9
1.1 OBJETIVOS, FUNCIÓN Y RESPONSABILIDADES DE LA DEPENDENCIA	13
1.2 MISION:	14
1.3 VISION:.....	14
1.4 PRINCIPIOS Y VALORES:.....	14
1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:	15
1.6 POLÍTICA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	16
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	18
3. OBJETIVOS DEL PROYECTO DE PASAANTÍA.....	21
3.1 OBJETIVO GENERAL:	21
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:.....	21
4. METODOLOGÍA.....	23
4.1 ETAPA DE INTERACCIÓN CON LOS USUARIOS:.....	23
4.2 ETAPA DE ESTRATEGIAS Y EVALUACIÓN:.....	23
4.3 ETAPA DE CAPACITACIÓN:	23
4.4 ETAPA DE REALIZACIÓN:	24
5. INFORME CENTRAL	25
6. CONCLUSIONES.....	29
7. RECOMENDACIONES	32
8. BIBLIOGRAFÍA	33
9. ANEXOS.....	34

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: PROPUESTA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL CENTRO DE CÁNCER Y ENFERMEDADES HEMATOLÓGICAS VIRGILIO GÁLVIS RÁMIREZ

AUTOR(ES): Lina Marcela Gutiérrez Gómez

FACULTAD: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR(A): Jaime Enrique Pallares Espinosa

RESUMEN

La pasantía fue realizada en la Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Ardilla Lülle – FOSCAL, durante 6 meses, con el propósito de desarrollar e implementar una propuesta de comunicación en el servicio del Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez. Esto se hizo a través de la aplicación de nuevas estrategias comunicativas, las cuales fueron desarrolladas mediante el diseño e implementación de planes de acción de mejora que permitieron lograr un impacto en la satisfacción de los usuarios a través de la disminución de las quejas presentadas en el formato OMES (Oportunidades de Mejora del Servicio). Las debilidades se identificaron por medio de la aplicación de una encuesta realizada por la oficina de la Unidad Gestión de Calidad de la FOSCAL. Por medio de esta acción y a través del contacto personal con los usuarios, la observación, y el informe de los OMES, se logró determinar las oportunidades de mejora del servicio. Las acciones de la propuesta de comunicación fueron: Planear y ejecutar las celebraciones especiales con los usuarios, analizar y responder los OMES recibidos, realizar seguimiento a las citas asignadas en el centro de cáncer, ofrecer atención personalizada al usuario, solucionar inquietudes, quejas, escuchar sugerencias y felicitaciones, informar y educar al usuario por medio de videos institucionales en temas relacionados con el cáncer y los derechos y deberes de los usuarios, diseñar el logotipo del Centro de Cáncer y conformar el grupo de apoyo psicosocial. Por medio de las acciones pertinentes que se realizaron, se pudieron obtener buenos resultados en cuanto a la disminución de las quejas y reclamos plasmados en el formato omes, de tal manera que estas debilidades se convirtieron en felicitaciones y agradecimientos.

PALABRAS

CLAVES:

Logotipo, OMES

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF DEGREE

TITLE: NOTICE OF PROPOSAL TO STRENGTHEN THE SERVICE USER CARE CENTER CANCER AND HEMATOLOGIC DISEASES Virgilio Galvis RAMIREZ
NOTICE OF PROPOSAL TO STRENGTHEN THE SERVICE USER CARE CENTER CANCER AND HEMATOLOGIC DISEASES Virgilio Galvis RAMIREZ

AUTHOR(S): Lina Marcela Gutiérrez Gómez

FACULTY: Faculty of Social Communication

DIRECTOR: Jaime Enrique Pallares Espinosa

ABSTRACT

During six months the internship took place, in the ophthalmologic foundation of Santander (Clinic Carlos Ardilla Lülle – FOSCAL). The proposal of communication was implemented and developed in the cancer and hematological diseases center Virgilio Galvis Ramírez. This was done thru the application of new communication strategies, that were developed by improving plans that allowed contentment among users, a prove of that was the decreasing number of complaints in the OMES form (oportunidades de mejora del servicio) the weaknesses were identified by interviewing the people, the quality department was in charge of it (FOSCAL). Once that was done they started to observe and contact the users, and using the results of the OMES, they were able to determine the improvement of the service. The procedures of the communication proposal were: plan special celebrations with the users, analyze and answer the OMES, follow up the appointments assigned to the cancer center, to offer personalized costumer service, to listen and solve concerns, complaints and suggestions, teach the user thru institutional videos, related with cancer, rights and duties of the user, build a symbol for the cancer center and create a group of psychosocial support. Tanks to those actions, the results obtained were good, now there's a smaller amount of claims and complaints in the OMES, therefore the weaknesses were transformed into thankful and pleased users.

PALABRAS CLAVES:

OMES

V°B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de grado tiene estrategias comunicativas las cuales se fueron desarrollando e implementando como acciones de mejora para ofrecer un excelente servicio de información y educación para los usuarios del Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálviz Ramírez.

La propuesta de comunicación que se presenta en este trabajo identifica al usuario como el factor determinante para la toma de decisiones de mejora, ya que ellos expresan las sugerencias, reclamos, felicitaciones por medio del formato llamado OMES, el cual es la herramienta que tienen los usuarios para plasmar sus opiniones.

Así mismo el proyecto tiene como fin, ofrecer al usuario una atención con calidad y calidez, ofreciendo el apoyo medico y emocional por parte de la organización, esta cuenta con un grupo de apoyo que se creo para dar mejor calidad de vida a los pacientes.

En este trabajo fue muy importante la observación y la recolección de datos por parte de los médicos, personal administrativo y de los autores que hablan sobre la atención al cliente o usuario. Teniendo como base esta herramienta se pudo brindar al usuario un mejor servicio de atención reduciendo un 90% los OMES.

JUSTIFICACIÓN

La aplicación de la comunicación social en las organizaciones prestadoras de servicios de salud, es una actividad novedosa, tanto para la rama de la comunicación como para las mismas empresas que tradicionalmente se han enfocado en el servicio médico, sin dar mayor importancia a los procesos de atención al cliente o usuario. Con los avances en la complejidad de los servicios prestados y el reconocimiento de la importancia de la atención, la educación del paciente, y la divulgación de información relevante dentro de los servicios; se abre un nuevo campo de acción para la disciplina, que permite afrontar nuevos retos en un campo especializado como la medicina, aumentando el campo y el tipo de público al que se puede dirigir el conocimiento sobre la comunicación.

Al mismo tiempo, cada vez más aumenta el reconocimiento de la necesidad de implementar un plan de comunicaciones y sus beneficios en las empresas prestadoras de servicios de salud. En el Centro de Cáncer preexistía una acentuada preocupación en relación a las múltiples y constantes quejas de los usuarios frente al servicio y la atención prestada. Estas quejas y reclamos se evidenciaron en un formato institucional llamado el OMES (Oportunidad de Mejoramiento en el Servicio) que los usuarios utilizan como herramienta para presentar sus quejas, reclamos, sugerencias, tutelas, derechos de petición o felicitaciones ante la institución. Teniendo en cuenta lo anterior, se hizo pertinente aplicar la propuesta de comunicación para ofrecer al usuario calidad y calidez en el servicio y garantizar el cumplimiento en las mejoras que se propusieron en el Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológica Virgilio Gálvis.

Finalmente, la intervención de una comunicadora social en esta institución, es una experiencia que permite afianzar conocimientos, y aplicarlos a planes concretos de mejora que la beneficien, al tiempo que se adquiere la experiencia necesaria para intervenir de una manera eficaz en una empresa de este tamaño y naturaleza.

1. MARCO CONTEXTUAL

El Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez es un centro especializado en el tratamiento de enfermedades Oncológicas y Hematológicas que tiene la infraestructura necesaria para prestar los servicios de consulta, toma de biopsia y la aplicación de tratamientos de quimioterapia ambulatoria y radioterapia. Hace parte del complejo médico de la Fundación Oftalmológica de Santander Clínica y Centro Médico Carlos Ardila Lülle FOSCAL, ubicado en Colombia, Santander (Bucaramanga) en la autopista floridablanca urbanización el bosque.

La FOSCAL es el resultado de una idea visionaria generada en 1976 por el Doctor Virgilio Gálvis Ramírez Cuando se crea la Fundación Oftalmológica de Santander FOS en el piso 11 del Hospital Ramón González Valencia, hoy llamado Hospital Universitario de Santander. Posteriormente en 1979 la institución abre sus puertas en una vieja casona como respuesta a la necesidad prioritaria de brindar atención oftalmológica a la población de bajos recursos económicos. Allí se obtuvieron las primeras vivencias de servicio comunitario con un grupo profesional y paramédico comprometido con la misión de “ayudar a que otros vean”.

En 1982 se inaugura el moderno edificio de las FOS en el sector de cañaveral para brindar atención oftalmológica a un amplio sector de la población del área urbana y rural, a través de las unidades móviles y los programas de extensión a la comunidad, que se han convertido en modelo de trabajo en América latina como un significativo aporte de la institución para la solución de problemas de salud ocular.

En 1993 la necesidad de complementar a la Fundación Oftalmológica de Santander FOS con especialidades médicas de apoyo, fue el punto de partida de un nuevo proyecto que ofrecería atención en todos los campos de la medicina, bajo el criterio de la calidad en el que el paciente es el principal y único objetivo.

Es así como se consolida esta obra con el apoyo del industrial santandereano doctor Carlos Ardila Lülle, el 14 de mayo de 1993 se inaugura el complejo medico Fundación Oftalmológica de Santander -Clínica Carlos Ardila Lülle-FOSCAL, que hoy agrupa un staff de 200 especialistas para atender la salud de todos los colombianos y mostrarle al país una de las principales obras de Santander, que se consolida como una institución de alto nivel, amable y siempre dispuesta para atender con calidad, la salud de los colombianos.

Por consiguiente, en 1993 se hace realidad un ambicioso proyecto tendiente a prestar atención médica especializada de alto nivel en todas las ramas de la medicina, poniendo en funcionamiento el Centro Médico y la Clínica Carlos Ardilla Lülle. En el año de 1994 se inauguran los servicios de litotripsia, resonancia magnética y el Centro de Cáncer.

En el año 2001 en la foscál se implementan los programas de promoción y prevención, dando respuesta a la resolución 412 del año 2000 creándose el área para los contratos de capacitación de las diferentes E.P.S.

El 1 de noviembre del año 2002 se inaugura la torre Milton Salazar sierra, estructura física de 6 mil metros cuadrados, distribuidos en 9 pisos, dos sótanos y un puente elevado para el tránsito peatonal entre edificios. El complejo médico FOSCAL ofrece a la comunidad amplias áreas de consulta externa general y especializada con 35 consultorios, unidad de odontológica, triage curaciones, atención de enfermería y centros autorizados de servicios. Entre otros servicios se encuentra hospitalización, ampliación y dotación tecnológica para las áreas quirúrgicas de oftalmología, la más moderna unidad de esterilización de la Latinoamérica, área académica para los estudiantes de la UNAB, auditoria par 60 personas ya la división de Salud Pública que representa la mayor proyección de la FOSCAL con acciones de investigación y dirección de los programas comunitarios.¹

¹ [Tomado de]: Reseña Histórica de la FOSCAL.:Página Web Institucional Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Ardila

Por su parte el Centro de Cáncer, después de iniciar sus actividades en el mes de marzo de 1994, con un equipo multidisciplinario de especialistas en las diferentes áreas de oncología: cirugía, oncología clínica, radioterapia y hematología; contando con cómodas instalaciones para consulta y quimioterapia ambulatoria, además de la más moderna dotación de equipos de radioterapia: simulador acelerador lineal. Incorpora en 1995 una nueva tecnología, la Braquiterapia de alta dosis, brindando una nueva alternativa de tratamiento a los usuarios.

En el año 2000 debido a la frecuencia de patologías malignas de la sangre, se incorpora la atención de estos usuarios en la institución, denominándose la unidad como Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas.

La institución atenta a los avances permanentes de la medicina y para dar mayor seguridad a los tratamientos ofrecidos, instala en febrero del 2003 una central de mezclas, donde se preparan los medicamentos citostáticos y además se realiza una actualización del equipo de braquiterapia. En el área científica se cuenta con un mayor número de especialistas adscritos en nuevas subespecialidades oncológicas.

Para ofrecer “otra vida por vivir” se inauguró en el año 2006, el Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez que cuenta con una nueva sede de 600 metros cuadrados ubicado entre el sótano de la torre FOS, y el primer piso de la Torre A del Centro Médico Carlos Ardilla Lülle; con amplias salas de espera, sala de quimioterapia, consultorios y los equipos de máximo desarrollo tecnológico del mundo que constituyen la tecnología más avanzada instalada en Latinoamérica para el tratamiento del cáncer.

Es así que para beneficio de la comunidad santandereana y de todo el país, la Foscil adquiere la más avanzada tecnología para tratamientos de radioterapia: el acelerador lineal CLINAC IX (varían Medical Systems), con colimadores multihojas y sistema de planificación computarizada de última generación; en el

cual permite realizar además de radioterapia estándar, los más sofisticados tratamientos de radioterapias conformacional en 3D, radioterapia de intensidad modulada (IMRT), Radiocirugía Estereotáxica (SRS) y Radioterapia Guiada por Imágenes (IGRT), todo orientado a aumentar la precisión de la irradiación con un mejor aseguramiento de la calidad de los tratamientos, ajustándolos progresivamente a la reducción del volumen tumoral e incluso acorde a los movimientos respiratorios de los usuarios, conduciendo esto a mejores índices de curación y a una disminución significativa de efectos secundarios, por menor irradiación de los órganos vecinos.

Con la adquisición de este moderno Acelerador Lineal con su equipo de Simulación virtual y planeación computarizada aunada al equipo de Braquiterapia de Alta tasa de dosis, el Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez se posiciona como una de las mejores Unidades Oncológicas de América Latina.²

Actualmente el Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez cuenta con un área de admisiones, cinco consultorios, tres baños para los usuarios, una sala de espera para los usuarios que asisten a consulta médica y familiares o acompañantes de los usuarios que asisten para la aplicación de tratamientos oncológicos y/o hematológicos, una sala de procedimientos, un área denominada “ Unidad de Quimioterapia ” en la cual se pueden atender a 12 usuarios en cómodas sillas reclinomáticas y una habitación individual la cual permite atender a un usuario en cama durante la aplicación de los tratamientos de Quimioterapia y/o Hematología. Cabe señalar que la construcción comunica los servicios anteriormente mencionados con la torre A del Centro Médico Carlos Ardilla Lülle donde funciona la coordinación administrativa, radiofísica con su sala de moldeo, la sala de espera de radioterapia y la sala de juntas.

² [Tomado de]: Plan del Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez.

1.1 OBJETIVOS, FUNCIÓN Y RESPONSABILIDADES DE LA DEPENDENCIA

- 1.** Lograr que los usuarios estén “satisfechos” con los servicios asistenciales prestados en el Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas.
- 2.** Lograr que los usuarios del Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas “estén informados” acerca de la organización, los aspectos administrativos para la prestación del servicio, del diagnóstico, tratamiento y pronóstico de la enfermedad.
- 3.** Garantizar que el usuario que solicita servicios asistenciales acceda de manera oportuna, previo cumplimiento de requisitos contractuales.
- 4.** Asegurar que los servicios asistenciales en el Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas cumplan con los lineamientos médicos, condiciones de seguridad y calidad técnico- científica.
- 5.** Lograr que los usuarios del Centro de Cáncer se adherencia al plan de manejo de egreso (asistan a la conducta médica de control post- tratamiento asignada).
- 6.** Asegurar que los servicios asistenciales sean prestados de manera oportuna en el Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas.³

3 [Tomado de]: Plan del Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez.

1.2 MISION:

El Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez tiene como finalidad la atención integral del usuario con cáncer y/o enfermedad de la sangre, mediante la prestación de servicios orientados al diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación de la enfermedad; realizados con recursos de alta tecnología, por personal medico y profesionales de la salud especializados con gran compromiso ético, humano y social.⁴

1.3 VISION:

Líder en la atención integral del cáncer y/o enfermedad hematológica en el nororiente colombiano, incorporando de manera permanente la tecnología y los avances científicos en beneficio de nuestros usuarios.⁵

1.4 PRINCIPIOS Y VALORES:

- Respeto.
- Honestidad y transparencia.
- Generación de valor.
- Buen clima laboral.
- Desarrollo humano.
- Orientación al cliente.
- Calidad de los servicios
- Responsabilidad social.
- Competitividad.
- Compromiso.⁶

⁴ Ibíd.

⁵ Ibíd.

⁶ Ibíd.

1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

El Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez es dirigido por el Doctor Edgar Sanabria Villamizar. En sus instalaciones cuenta con un área de admisión en la cual están dos auxiliares de admisiones y facturación: Andrea Paola Villamizar y Jazmín Mantilla, cinco consultorios en los cuales atienden los doctores: Carlos Rojas, Juan Diego Higuera, Oscar Abuchaibe, Álvaro Ortiz, Cesar Álvarez, Bibiana Ponce, Sara Jiménez, María del Pilar Obregón, Claudia Sossa, Carlos Perez y Luís Salazar en diferentes horarios y días, también existe el servicio de acompañamiento psicológico prestado por el psicólogo Douglas Idárraga; tres baños para los usuarios, una sala de espera para los usuarios que asisten a consulta médica y familiares o acompañantes de los usuarios que asisten para la aplicación de tratamientos oncológicos y/o hematológicos, una sala de procedimientos en la que se encuentran los tecnólogos de radioterapia: Fabiola Gonzáles, Diana López, Olga Mantilla, Obdulio Osorio, Karol Lizarazo y la Jefe Enfermera Gloria Orduz, un área denominada "Unidad de Quimioterapia" en la cual se encuentran las enfermeras encargadas: la jefe enfermera Maria de Jesús Caballero y la auxiliar Luz Dary Sierra, en donde se pueden atender a 12 usuarios en cómodas sillas reclinomáticas y una habitación individual la cual permite atender a un usuario en cama durante la aplicación de los tratamientos de Quimioterapia y/o Hematología. También esta el personal administrativo el cual lo conforma el coordinador del área: Miguel Angel Diaz, cuenta con un auxiliar de facturación: Manuel Alejandro Ayala, además se tiene un radiofísico: Hernán Medina y una dosimetrista: Adela Carrizoza, de igual manera los médicos tienen asistentes enfermeras: Alba Osma, Juana Isabel Cala, Alcira Romero. Por último, se ha integrado al equipo la ayuda de la comunicadora social: Lina Marcela Gutierrez, encarga de los procesos de atención al usuario. (Ver Anexo 1. Organigrama del Centro de Cáncer)

El Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas ha cumplido con todos los estándares expuestos, ya que ofrece atención en el sector salud con énfasis en

los usuarios, además se encuentra en proceso de acreditación y promulga actualmente por que cada área no solo se ocupe de la parte medica si no también de la atención calida al usuario. Por otra parte la calidad del personal es óptima y todo el personal está muy bien preparado en todo lo relacionado con la especialidad que ejercen, y continúan en constante actualización.

1.6 POLÍTICA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Dentro de la FOSCAL existe una política de divulgación de los deberes y derechos del usuario los cuales son prácticamente requisitos que se deben cumplir en el servicio. Estos derechos y deberes se citan a continuación.

DERECHOS:

1. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
2. A recibir atención respetando su privacidad.
3. A que la información de la historia clínica y su estado de salud no sean revelados.
4. A recibir información clara de parte de todo el equipo de salud.
5. A recibir información acerca de los costos y trámites administrativos requeridos para su atención.
6. A recibir atención por personal calificado y con recursos adecuados que garanticen su seguridad.
7. A recibir o rechazar los tratamientos, una vez le sean explicados los riesgos o beneficios.
8. A que se le respete la decisión de participar o no, en investigaciones médicas.
9. A morir con dignidad y permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural.
10. A un sistema de sugerencias y reclamos por la atención recibida.

DEBERES:

1. Cumplir con las normas establecidas por la institución para el ingreso: no armas, no animales, no fumar, no circular por áreas restringidas.
2. Dar información completa acerca de sus enfermedades y de los medicamentos que recibe.
3. Firmar la autorización o negación de los tratamientos que va a recibir (consentimiento informado)
4. Seguir las indicaciones dadas por el equipo de salud.
5. Cumplir con el horario de las citas médicas asignadas.
6. cumplir con las instrucciones referentes a seguridad, aislamiento, manejo de emergencias y desechos hospitalarios; que reciba por parte del personal de la institución.
7. cumplir con el pago y trámite de las autorizaciones requeridas para recibir la atención de acuerdo a su plan de beneficios.
8. entregar la documentación completa.
9. tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda atención y al los otros usuarios.
10. cuidar las instalaciones y equipos que le ofrece la institución para su atención.

Esta política institucional y su divulgación, constituye la forma que tiene la institución para garantizar la protección de los derechos del usuario y generar un mejoramiento continuo en los procesos de atención al cliente. Al mismo tiempo les sirve a los pacientes como una herramienta para poder exigir un mejor servicio y conocer de antemano qué motivos pueden utilizar para exponer sus quejas y reclamos. Para esto existen los formatos de Oportunidad de Mejora del Servicio (OMES) y la asistencia de la oficina de atención al cliente, de igual manera existen buzones de sugerencia en cada área de la clínica y por Internet en la pagina Web www.foscal.com.co o en la línea 018000917003⁷

⁷ Política de Deberes y Derechos del Usuario, FOSCAL,

2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

En el contexto del Centro de Cáncer como organización prestadora de servicios de salud, se hace necesario revisar dos conceptos fundamentales de la comunicación organizacional: los procesos internos de comunicación dentro de la organización, y los procesos de comunicación externa, es decir de atención al cliente o usuario.

Como menciona también Fernández Collado, “la comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”.⁸

La comunicación organizacional interna, conlleva una serie de beneficios a la empresa, en cuanto no se limita a establecer canales para la comunicación de aspectos puramente técnicos o administrativos, sino que permite también crear lazos de identidad con la empresa y con los compañeros de trabajo, al generar interacciones sociales que mejoran el clima laboral y enriquecen el conocimiento mutuo de los acontecimientos más personales de cada trabajador.

Por otro lado, para la **atención al cliente en servicios de salud** la comunicación externa se enfoca a otorgar prioridad máxima al cliente o usuario, lo cual es clave para mejorar la calidad de los servicios de salud y planificación familiar. Los planificadores, administradores y prestadores de servicios pueden crear y ofrecer servicios que cumplan con los estándares médicos y traten a los clientes como desean ser tratados.

Según las normas de la **atención al cliente**, el éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes, en este caso los usuarios del Centro de Cáncer. Ellos son los protagonistas principales y el factor más

⁸ La comunicación en las organizaciones Fernández Collado, Carlos. Talleres impresos Naucalapan S.A. 1996 P 31

importante que interviene en el juego de los negocios. Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta.⁹

El adoptar un enfoque centrado en el cliente o usuario suele requerir un cambio de actitud. Aun cuando tratan de prestar servicios de buena calidad, la mayoría de los prestadores de servicios y demás miembros del personal de salud han dado por sentado que ellos, como expertos en el campo de la salud, saben lo que más le conviene al cliente o usuario. Al orientarse hacia el cliente o usuario, se reconoce que las inquietudes y preferencias del cliente o usuario también son válidas e importantes.¹⁰

Es de vital importancia que un plan de comunicaciones se oriente no solamente al mejoramiento de las comunicaciones externas, sino que permita hacer más eficaces los canales internos de transmisión de la información: “En la actualidad con el surgimiento de numerosas organizaciones se ha ido desarrollando un mercado competitivo que ha llevado a la mayoría de las empresas a mejorar su relación comunicativa entre los miembros de la misma, haciendo uso de estrategias o canales de comunicación, con el propósito de mantener actualizados a sus empleados a cerca de los cambios que se realicen en la empresa, esto con la finalidad de mejorar o reforzar su identidad e imagen corporativa hacia su público interno y externo”.¹¹

Retomando estas ideas podemos concluir que en el Centro de Cáncer existe la necesidad de hacer un plan de comunicaciones para capturar la información concerniente a las preferencias y necesidades de los usuarios y poder implementar planes de mejoramiento en el servicio. También hay una necesidad de implementar estas estrategias comunicativas con el personal médico y administrativo, para lograr mejorar la comunicación interna y externa.

⁹ [Disponible en]: www.infomipyme.com/DOCS/GT/Offline/administracion/acliente.html

¹⁰ <http://www.infoforhealth.org/pr/prs/sj47/j47chap3.shtml> Atención al cliente en servicios de salud.

¹¹ [Disponible en]: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/71/comunicorgan.htm>

Cabe resaltar, que si tenemos en cuenta el concepto de comunicación propuesto por Ron Ludlow y Fergus Panton en su libro “La esencia de la comunicación”, en donde ésta se considera como un proceso personal que implica la transferencia de información y también se asocia con el comportamiento, es algo que hacen las personas, no existe sin que las personas lleven a cabo un cierto tipo de acción¹², y por lo tanto un plan de comunicaciones para el Centro de Cáncer debe incluir actividades que permitan capturar la información verbal y no verbal que se comunica durante las interacciones diarias entre el usuario y el prestador de servicios de salud, así como entre el equipo de trabajo.

¹² La Esencia de la Comunicación. Ron Ludlow y Fergus Panton. 1997

3. OBJETIVOS DEL PROYECTO DE PASANTÍA

3.1 OBJETIVO GENERAL:

Establecer acciones comunicativas que permitan fortalecer el servicio de atención al usuario del Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Analizar los OMES recibidos en el Centro de Cáncer; dar las posibles soluciones y devolverlos a la oficina de atención al usuario.
- Realizar seguimiento a las citas asignadas en el centro de cáncer
- Ofrecer atención personalizada al usuario, solucionar inquietudes, quejas, escuchar sugerencias y felicitaciones, se realizara personalmente, como estrategia de comunicación para lograr disminuir los OMES.
- Informar y educar al usuario por medio de videos institucionales en temas relacionados con el cáncer y los derechos y deberes de los usuarios.
- Diseñar el logotipo una imagen que identifique al Centro de Cáncer, que genere sentido de pertenencia y a su vez sea un elemento que lo diferencie de los demás servicios.
- Creación y conformación del grupo de apoyo del Centro de Cáncer; cuyas actividades estarán encaminadas a desarrollar talleres, charlas y ofrecerles a los usuarios compañía y motivación.

- La planeación y ejecución de las celebraciones especiales con los usuarios, (especialmente con los niños) del Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológica Virgilio Gálvis Ramírez.

4. METODOLOGÍA

La metodología utilizada en este ejercicio de pasantía consistió básicamente en la aplicación y ejecución de acciones comunicativas, las cuales se desarrollaron mediante una serie de actividades orientadas a ofrecer un buen servicio a los usuarios, en la parte externa y mejorar las comunicaciones de los trabajadores en la parte interna. Este proyecto se desarrolló en cuatro fases:

4.1 ETAPA DE INTERACCIÓN CON LOS USUARIOS:

En esta etapa se buscó el contacto directo ofreciendo al usuario la atención personalizada, recordando telefónicamente las citas que se han asignado en el Centro de Cáncer, y preguntando directamente su opinión para saber realmente lo que ellos quieren y desean en cuanto al servicio ofrecido y sobre la información dada por parte de la institución, por esta razón fue muy importante darles a conocer que sus respuestas debían ser lo mas sinceras posibles para que de esta manera existiera un óptimo resultado.

4.2 ETAPA DE ESTRATEGIAS Y EVALUACIÓN:

En esta fase se hizo un análisis de los OMES (Oportunidades de Mejoramiento en el Servicio) recibidos por parte de los usuarios, se buscaron las soluciones propicias y se dieron las respuestas pertinentes a las quejas, inquietudes o sugerencias.

4.3 ETAPA DE CAPACITACIÓN:

Es la etapa en la cual todos los usuarios recibieron información especializada por medio de charlas, folletos, videos de información sobre el Cáncer, los derechos y los deberes de los usuarios y volantes. Todos aquellos temas tratados fueron elaborados por personas expertas, las cuales buscaban ofrecer al usuario un

mejor servicio, para que se mantuvieran informados de una manera práctica.

4.4 ETAPA DE REALIZACIÓN:

Por último se aplicaron actividades que el grupo de apoyo ofreció a los usuarios, como fueron: talleres, charlas, compañía, cursos y más ideas se fueron proponiendo.

En el cronograma se plasmó todas las actividades que se desarrollaron en los seis meses de pasantía. (Ver anexo 2).

5. INFORME CENTRAL

Realizar Seguimiento a las citas asignadas en el Centro de Cáncer.

Una de las estrategias de la propuesta de comunicación, fue llamar al usuario un día antes de la cita para recordar la hora, fecha y doctor que le corresponde. Por esta razón es importante:

- Diseñar formato para realizar seguimiento.
- Revisión y Aprobación del Formato.
- Implementación del formato (Llamar al los usuarios con citas asignadas).
- Seguimiento y medición de la implementación del formato (Ver anexo 3).

Esta actividad se realizó desde febrero del 2009 hasta la fecha que se terminó la pasantía; primero de junio, es una acción de mejora que se implementó para los usuarios para lograr dar satisfacción y calidez en el servicio.

Creación y conformación del grupo de apoyo del Centro de Cáncer;

El cáncer es una enfermedad con notables efectos físicos, pero también psicológicos tanto para el enfermo como para sus familiares. Por este motivo, el Centro de Cáncer, ha puesto en marcha el programa de grupo de apoyo para pacientes enfermos de cáncer y familiares. Cuyo objetivo es proporcionar un espacio a los usuarios, para que puedan preguntar sus dudas y recibir soporte en el proceso de adaptación de la enfermedad, así mismo, brindar momentos de alegría, de compartir, de aprender cosas nuevas, relajarse y darse cuenta que hay “otra vida por vivir.”

Desde el año pasado se quería constituir el grupo de apoyo, pero el personal que había no era suficiente, por que estaban dedicados a otras funciones, de igual

manera faltaba la persona más importante dentro del grupo: el psicólogo, el cual ofreciera a los usuarios el apoyo psicológico necesario para esta enfermedad, por suerte en estos momentos contamos con un equipo interdisciplinario con diferentes profesiones que ayudaran a brindar apoyo a los usuarios. Las actividades se han venido realizando en los meses de abril, mayo y junio. Para hacer realidad esta propuesta fue preciso:

- Conformar el grupo de apoyo, el cual esta constituido por:

Psicólogo: Douglas Idarraga.

Trabajadora Social: Lyda Milena Olarte.

Comunicadora Social: Lina Marcela Gutiérrez Gómez.

Voluntarias de amigos Centro de Cáncer.

- Establecer el cronograma de las actividades a desarrollar. (Talleres, charlas, etc.) (Ver anexo 4).
- Solicitar las cotizaciones de los materiales a utilizar en los talleres y charlas.
- Entregar cronograma y cotizaciones al Jefe División Servicios Especiales para su aprobación.
- Elaborar volante de información y planilla de inscripción, asistencia y sugerencias de los participantes de los talleres (Actividades – Horarios). (Ver anexos 5, 6 y 7)
- Ejecutar cronograma de actividades (Talleres – Cursos).

Análisis de los OMES recibidos en el Centro de Cáncer; dar las posibles soluciones y devolverlos a la oficina de atención al usuario:

Desde febrero del 2009 se están analizando los OMES y por consiguiente dando las posibles soluciones, con el fin de disminuir las quejas presentadas y ofrecerles a los usuarios un mejor servicio, para hacer efectiva esta idea es necesario:

- Revisar las oportunidades de mejoramiento del servicio OMES
- Analizar y solucionar los OMES.
- Llamar al usuario, conocer los motivos y darle pronta solución.
- Devolver los OMES solucionados a la oficina de atención al cliente.

En realidad los OMES, han disminuido notoriamente por las estrategias de comunicación que se implementaron en el Centro de Cáncer, fueron pocos los que llegaron, porque se ha logrado obtener un buen nivel de satisfacción del usuario, sin embargo el motivo más frecuente de los que se han presentado es la demora en la atención de las citas médicas, de igual manera se creó una nueva estrategia respecto a esta insatisfacción; se realizó seguimiento a los horarios de los doctores para que cumplieran con la asignación de citas.

Ofrecer atención personalizada al usuario, solucionar inquietudes, quejas, escuchar sugerencias y felicitaciones, se realizará personalmente, como estrategia de comunicación para lograr disminuir los OMES:

El usuario es lo más importante dentro del sector salud, por esta razón no solo se quiere ofrecer un excelente servicio en la atención médica, también se aspira alcanzar la satisfacción plena del usuario en cuanto a la atención recibida y a sus inquietudes, para lograrlo es justo:

- Escuchar y comprender al usuario.
- Orientar a los usuarios en la solución de inquietudes, quejas, información.

Esta acción ha sido una de las más exitosas, por que los usuarios siempre quieren ser escuchados y recibir respuestas, por esta razón se quiso ofrecer calidad y buen servicio, esta actividad se desarrollo en el mes de febrero hasta el primero de junio. El impacto de esta actividad se pudo evidenciar en un aumento en los niveles de satisfacción con el servicio medido por las encuestas de percepción del usuario realizadas en el primer semestre de 2009, a la vez que se presentó una

disminución de las quejas presentadas en formato OMES en el Centro de Cáncer durante el mismo periodo.

Informar y educar al usuario por medio de videos institucionales en temas relacionados con el cáncer, los derechos y deberes de los usuarios:

Esta acción se está aplicando desde el año pasado; en el mes de agosto inició la transmisión de los videos y de igual manera se seguirá implementando dentro de la organización para ofrecer información al usuario, fue necesario:

- Seleccionar los temas que se transmiten en las salas de espera del Centro de Cáncer.
- Establecer el horario de transmisión de los videos institucionales.
- El manejo de audiovisuales (deberes y derechos de los usuarios, programas institucionales educativos sobre el cáncer).

Esta acción fue muy efectiva, los usuarios identificaron los deberes y derechos de los usuarios y de igual manera los programas que hablan acerca del cáncer, les ofrece gran información y aclara dudas que se presentan, los videos se presentan en horarios definidos. (Ver anexo 8).

Diseñar una imagen que identifique al Centro de Cáncer que genere sentido de pertenencia y a su vez sea un elemento que lo diferencie de los demás servicios.

Realmente esta idea surgió por que era necesario crear un logotipo que identificara al Centro de Cáncer para plasmarlo en los folletos, volantes y toda publicidad que requiera emitir, de igual manera se quiere utilizar para vender llaveros, camisas, vasos con la imagen, para recaudar fondos que ofrezca el Centro de Cáncer a los usuarios que no tengan recursos, junto con el acompañamiento de amigos Centro de Cáncer. La convocatoria se realizó en diciembre y se dio un

plazo hasta finales de febrero, en marzo fue la elección, para que el personal del Centro de Cáncer participara fue indispensable:

- Realizar la convocatoria para el concurso (Diseño del personaje del servicio)
- Recibir las propuestas del logo por parte del personal del centro de cáncer
- Evaluar y Seleccionar las Propuestas presentadas
- Implementar la propuesta ganadora en los folletos y volantes que se generen en el servicio del centro de cáncer.
- se premiará al 1, 2 y 3 lugar.

La planeación y ejecución de las celebraciones con los usuarios:

El 19 de diciembre a las 3:00pm en la sala de espera de radioterapia, se realizó la fiesta de navidad para los niños del Centro del Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Galvis Ramírez (Ver anexo 9), para que el evento fuera todo un éxito, fue necesario lo siguiente:

- Elaborar las listas de los niños del CCEH y confirmar asistencia.
- Realizar y cotizar lista de necesidades básicas para fiesta.
- comprar los implementos aprobados.
- Escoger fecha, hora y sitio de la celebración.
- Seleccionar la comida (ponque, gaseosas, dulces, helados y demás pasabocas).
- Contratar a los animadores de la fiesta y escoger juegos oportunos para los niños.

En general, todas las actividades se pudieron llevar a cabo, gracias al apoyo del personal, que aunque al principio se mostró resistente a los cambios propuestos para la implementación del plan de comunicaciones, fue un soporte para la gestión y organización de las actividades. Finalmente se logró crear un reconocimiento del trabajo de la comunicadora social por parte del cliente interno, quien evidenció

mejoría en la comunicación del servicio, y del cliente externo, quien sintió una mejora sustancial en la atención recibida.

6. CONCLUSIONES

- Es importante para la comunicación social incursionar en nuevos campos de práctica, como las organizaciones prestadoras de servicios de salud, ya que se enfrentan nuevos retos relacionados con el tipo de público y el tipo de servicios que se ofrecen.
- Debido al tipo de relación que se establece con el usuario en un servicio de oncología, se hace evidente la necesidad de que las acciones comunicativas no se vuelvan actos puntuales de información, sino que constituya un proceso continuo de relación mutua.
- La propuesta de comunicación que se implementó mejoró la comunicación interna y externa dentro de la organización.
- La atención prestada por todo el personal administrativo y médico, sirvió para dar excelentes resultados a los usuarios, ofreciéndoles calidad de vida y calidez en el servicio.
- Trabajar en equipo es una característica fundamental dentro de una organización, y en el Centro de Cáncer, la implementación del plan de comunicaciones ayudó a afianzar
- La experiencia de pasantía en el Centro de Cáncer es una oportunidad de aprendizaje que permite al estudiante de comunicación social aplicar conocimientos del área a la práctica, en un contexto novedoso que pone a prueba las capacidades de aplicación práctica.

7. RECOMENDACIONES

- Es realmente importante seguir todas las acciones comunicativas para ofrecer al usuario lo mejor en la prestación del servicio.
- Tener en cuenta a todo el personal del Centro de Cáncer para capacitarlo en campañas educativas referente a la atención del usuario.
- Procurar buscar un lugar o un espacio para que los pacientes del Centro de Cáncer puedan realizar las actividades que ofrece el grupo de apoyo, podría ser una sala lúdica.
- Debido al incremento de personal y de los usuarios que asisten al Centro de Cáncer, sería conveniente ampliar las instalaciones para que exista más comodidad, espacio para el personal y de igual manera para los usuarios.
- Las oficinas del personal administrativo deberían estar situadas al lado de admisiones del Centro de Cáncer para facilitar al usuario cualquier trámite

8. BIBLIOGRAFÍA

FERNÁNDEZ, Collado. Carlos. La comunicación en las organizaciones. Talleres impresos Naucalapan S.A. 1996. Consulta realizada el 7 de mayo del 2009, 10:00 a.m.

GÁLVIS, Ramírez. Virgilio. Plan Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas. Consulta realizada 8 de agosto del 2008,9:00 a.m.

<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/71/comunicorgan.htm>,
Consulta realizada el 24 de Mayo del 2009, 9:00 a.m.

<http://www.infoforhealth.org/pr/prs/sj47/j47chap3.shtml> Atención al cliente en servicios de salud. Consulta realizada 19 de mayo del 2009, 8:30 a.m.

<http://www.infomipyme.com/DOCS/GT/Offliine/admistraciòn/aclientehtm>.
Consulta realizada 4 de agosto del 2008, 8:30 a.m.

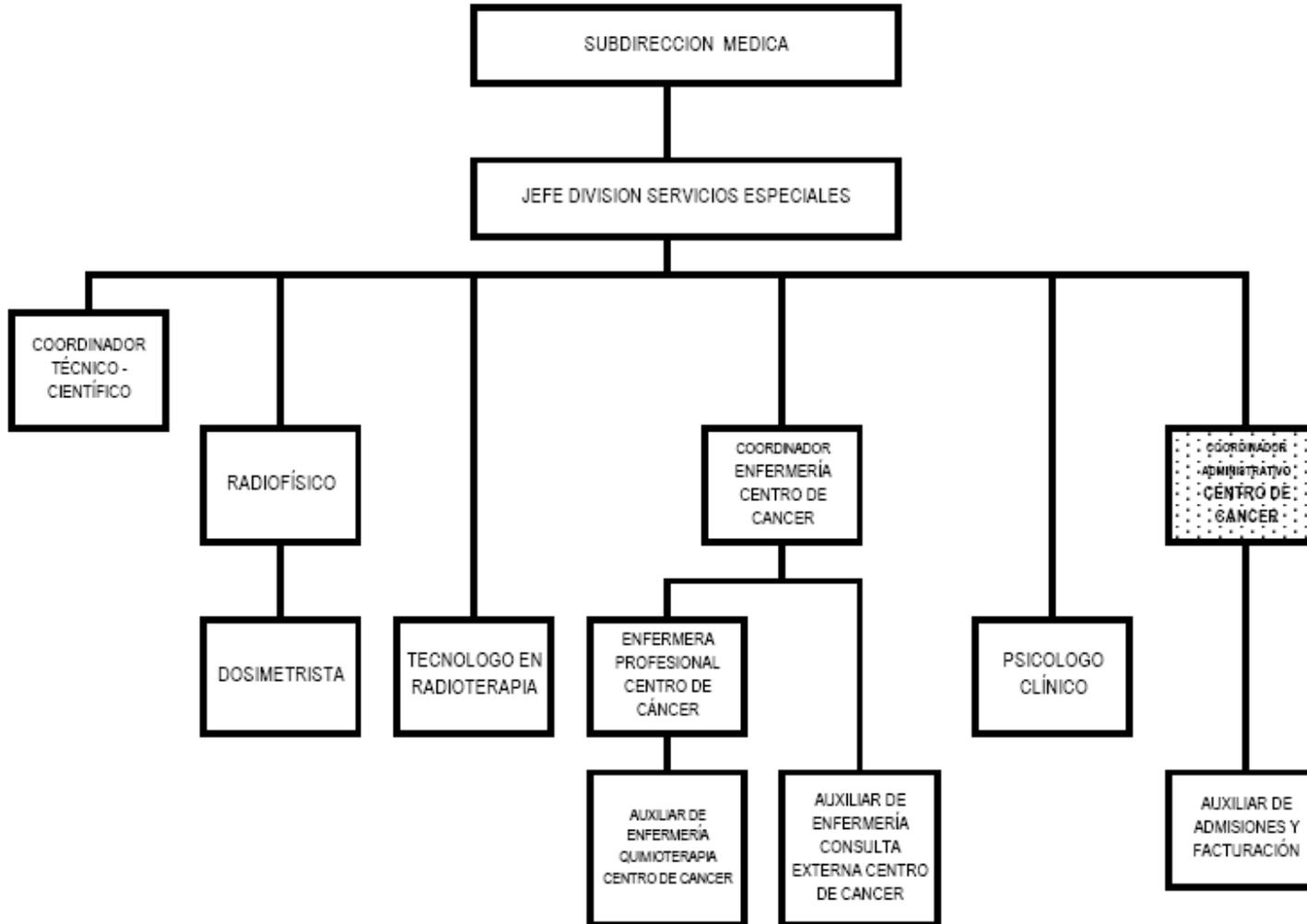
LUDLOW, Ron y PANTON, Fergus. La Esencia de la Comunicación. 1997.
Consulta realizada el 20 de abril del 2009, 3:00 p.m

Política de Deberes y Derechos del Usuario, FOSCAL, Consulta realizada 4 de mayo del 2009, 2:30 p.m.

Reseña Histórica de la FOSCAL: Página Web Institucional Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Ardilla. Consulta realizada 10 de febrero del 2009, 4:30 p.m.

ANEXOS

Anexo 1: Organigrama del Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Galvis Ramírez – FOSCAL.



Anexo 2: Cronograma general del proyecto.

		CRONOGRAMA DE TRABAJO												AÑO																				
		PROPUESTA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO												2009																				
OBJETIVO GENERAL		Establecer acciones que permitan fortalecer el servicio de atención al usuario del Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Galvis Ramírez.																																
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	2008				2009																											
			DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO							
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
La planeación y ejecución de las celebraciones especiales con los usuarios, (especialmente con los niños) del centro de cáncer y enfermedades hematológicas virgilio galvis ramirez.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar listas de los niños coeh y confirmar asistencia. Realizar y cotizar lista de necesidades basicas para fiesta. comprar los implementos aprobados. Ejecucion de la fiesta. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios satisfechos. Fotografias 																																
Realizacion de la logistica del 3 curso de oftamologia de	<ul style="list-style-type: none"> Perfil de los conferencistas. preparacion del material de la presentacion. Gestionar las actividades de la logistica. 	<ul style="list-style-type: none"> Perfiles de los conferencistas. fotografias. 																																
Análisis de los omes recibidos en el centro de cancer; dar las posibles soluciones y devolverlos a la oficina de atencion al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Revisar las oportunidades de mejoramiento del servicio omes. Analizar y solucionar los omes. Llamar al usuario, conocer los motivos y darle pronta solucion. Entregar los omes a la oficina de atencion al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Omes gestionados. 																																
realizar seguimiento a las citas asignadas en el centro de cancer.	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar e implementar el formato para realizar el seguimiento . Llamar al los usuarios con citas asignadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Formato de seguimiento. Usuarios con seguimiento. 																																
ofrecer atencion personalizada al usuario, solucionar inquietudes, quejas, escuchar sugerencias y felicitaciones, se realizara personalmente, como estrategia de comunicación para lograr disminuir los omes	<ul style="list-style-type: none"> Orientar a los usuarios en la solucion de inquietudes, quejas, informacion. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario bien informado. 																																
informar y educar al usuario por medio de videos institucionales en temas relacionados con el cancer y los derechos y deberes de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> El manejo de audiovisuales (deberes y derechos de los usuarios, programas institucionales educativos sobre el cáncer). Establecer el horario de trasmision de los videos institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Videos institucionales. Programacion de trasmision. 																																
Diseñar una imagen que identifique al centro de cancer que genere sentido de pertenencia y a su vez sea un elemento que lo diferencie de los demas servicios.	<ul style="list-style-type: none"> diseñar y redactar contenido de folletos, volantes que se requieran emitir realizar un concurso interno para elegir el dibujo que va a representar el centro de cancer junto al logotipo 	<ul style="list-style-type: none"> Folletos y volantes. Imagen del personaje que identifique al centro de cancer. 																																
creacion y conformacion del grupo de apoyo del centro de cancer.	<ul style="list-style-type: none"> Conformacion del grupo de apoyo actividades estaran encaminadas a desarrollar talleres, charlas y ofrecerles a los usuarios compañia y motivacion. 	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de apoyo. Fotografias. Talleres. 																																

Anexo 3: Planilla de seguimiento al usuario y recordación de las citas programadas.



FUNDACIÓN OFTALMOLÓGICA DE SANTANDER
Clínica Carlos Ardila Lülle
FOSCAL



**RELACION DE LLAMADAS A USUARIOS CON
 CITAS PROGRAMADAS DEL CENTRO DE**

RESPONSABLE:

_____ LINA MARCELA
 _____ GUTIERREZ

GOMEZ

MES: 05
 mayo _____

No.	NOMBRE DEL USUARIO	EPS	TELEFONO	FECHA	1ra. Llamada		2da. Llamada		OBSERVACIONES
					Efectiva	No Efectiva	Efectiva	No Efectiva	
1	DIOSA QUINTERO	UT AVANZAR MEDICO		27/05/2009					
2	MARIA VELASCO	CAPI NUEVA EPS	6418392	27/05/2009	si				
3	MARIA VILLAMIZAR	SOLSALUD EPS		27/05/2009					
4	YOLIMA CAMPOS	UT AVANZAR MEDICO		27/05/2009					
5	CARMEN MATERO	NUEVA EPS	6795654	27/05/2009	si				
6	ROQUE SANDOVAL	CAPI FAMISANAR	6541113	27/05/2009	si				
7	LARISSA CHIMAN	SOLSALUD EPS	6385915	27/05/2009	si				
8	ANA SOLANO	UT AVANZAR MEDICO		27/05/2009					
9	ANTONIO SANCHEZ	COOMEVA EPS		27/05/2009					
10	YARIS SALCEDO	COOMEVA EPS	6731666	27/05/2009	si				
11	ANTONIO MONSALVE	CAPI NUEVA EPS	6382155	27/05/2009	si				
12	ALICIA CHACON	CAPI NUEVA EPS	6329392	27/05/2009	si				
13	ALFREDO CARRASCAL	NUEVA EPS		27/05/2009					
14	EMILSEN SILVA	EPS SANITAS	6828262	27/05/2009	si				

15	RUBEN DE LA ROSA	RED SALUD ATENCION	6591083	27/05/2009	si				
16	GABRIEL ANAYA	COOMEVA EPS	6542852	27/05/2009	si				

Anexo 4: Cronograma de actividades del grupo de Apoyo.

Día	Fecha	Grupo	Actividad	Responsable
Lunes	Abr-13	Adultos Hospitalizados	Bisutería	Sol Angel Díaz
Martes	Abr-14	Niños Centro de Cáncer	Fomy	Martha Marad
Miércoles	Abr-15	Adultos Centro de Cáncer	Técnicas de relajación.	Douglas Idarraga
Jueves	Abr-16	Niños Hospitalizados	Fomy	Martha Marad
Viernes	Abr-17	Adultos Centro de Cáncer	Bisutería	Sol Angel Díaz
Lunes	Abr-20	Adultos Hospitalizados	Bisutería	Sol Angel Díaz
Martes	Abr-21	Niños Centro de Cáncer	Fomy	Martha Marad
Miércoles	Abr-22	Adultos Centro de Cáncer	Charla valores, morales, éticos y familiares.	
Jueves	Abr-23	Niños Hospitalizados	Fomy	Martha Marad
Viernes	Abr-24	Adultos Centro de Cáncer	Bisutería	Sol Angel Díaz
Lunes	Abr-27	Adultos Hospitalizados	Tejido	
Martes	Abr-28	Niños Centro de Cáncer	Contry	Lina Marcela Gutierrez
Miércoles	Abr-29	Adultos Centro de Cáncer	Terapia espejo - Testimonio.	Douglas Idarraga
Jueves	Abr-30	Niños Hospitalizados	Contry	Lina Marcela Gutierrez
Viernes	May-01		Día del trabajo	
Lunes	May-04	Adultos Hospitalizados	Tejido	
Martes	May-05	Niños Centro de Cáncer	Contry	Lina Marcela Gutierrez
Miércoles	May-06	Adultos Centro de Cáncer	Charla de aspiraciones, sueños, proyecto de vida.	
Jueves	May-07	Niños Hospitalizados	Contry	Lina Marcela Gutierrez
Viernes	May-08	Adultos Centro de Cáncer	Tejido	
Lunes	May-11	Adultos Hospitalizados	Origami	
Martes	May-12	Niños Centro de Cáncer	Títeres fabricación	Grupo de apoyo
Miércoles	May-13	Adultos Centro de Cáncer	Charla con la nutricionista.	
Jueves	May-14	Niños Hospitalizados	Títeres fabricación	Grupo de apoyo
Viernes	May-15	Adultos Centro de Cáncer	Tejido	
Lunes	May-18	Adultos Hospitalizados	Origami	
Martes	May-19	Niños Centro de Cáncer	Títeres presentación	Policía

Miércoles	May-20	Adultos Centro de Cáncer	Educación adherencia al tratamiento.	Douglas Idarraga
Jueves	May-21	Niños Hospitalizados	Títeres presentación	Policía
Viernes	May-22	Adultos Centro de Cáncer	Origami	
Lunes	May-25		Festivo	
Martes	May-26	Niños Centro de Cáncer	Origami	
Miércoles	May-27	Adultos Centro de Cáncer	Terapia espejo - Testimonio.	
Jueves	May-28	Niños Hospitalizados	Origami	
Viernes	May-29	Adultos Centro de Cáncer	Origami	
Lunes	Jun-01	Adultos Hospitalizados	Contry	Lina Marcela Gutierrez
Martes	Jun-02	Niños Centro de Cáncer	Origami	
Miércoles	Jun-03	Adultos Centro de Cáncer	Charla de retroalimentación.	
Jueves	Jun-04	Niños Hospitalizados	Origami	
Viernes	Jun-05	Adultos Centro de Cáncer	Contry	Lina Marcela Gutierrez

Día	Fecha	Grupo	Actividad	Responsable
Lunes	Jun-08	Hospitalización	Pintura en crayolas	
Martes	Jun-09	Centro de Cáncer	Pintura en crayolas	
Miércoles	Jun-10	Charlas Centro de Cáncer		
Jueves	Jun-11	Hospitalización	Lectura	
Viernes	Jun-12	Centro de Cáncer	Lectura	
Lunes		Hospitalización		
Martes	Jun-16	Centro de Cáncer	Pintura vinilos	
Miércoles	Jun-17	Charlas Centro de Cáncer		
Jueves	Jun-18	Hospitalización	Pintura vinilos	
Viernes	Jun-19	Centro de Cáncer	Bisutería	
Lunes		Hospitalización		
Martes	Jun-23	Centro de Cáncer	Plastilina	
Miércoles	Jun-24	Charlas Centro de Cáncer		
Jueves	Jun-25	Hospitalización	Bisutería	
Viernes	Jun-26	Centro de Cáncer	Mandalas	
Lunes		Hospitalización		
Martes	Jun-30	Centro de Cáncer	Bisutería	
Miércoles	Jul-01	Charlas Centro de Cáncer		

Jueves	Jul-02	Hospitalización	Plastilina	
Viernes	Jul-03	Centro de Cáncer	Fomy revista	
Lunes	Jul-06	Hospitalización	Puntillismo	
Martes	Jul-07	Centro de Cáncer	Puntillismo	
Miércoles	Jul-08	Charlas Centro de Cáncer		
Jueves	Jul-09	Hospitalización	Collage	
Viernes	Jul-10	Centro de Cáncer	Collage	
Lunes	Jul-13	Hospitalización	Fomy Portaretratos	
Martes	Jul-14	Centro de Cáncer	Fomy Portaretratos	
Miércoles	Jul-15	Charlas Centro de Cáncer		
Jueves	Jul-16	Hospitalización	Cine	
Viernes	Jul-17	Centro de Cáncer	Cine	
Lunes		Hospitalización		
Martes	Jul-21	Centro de Cáncer	Lectura	
Miércoles	Jul-22	Charlas Centro de Cáncer		
Jueves	Jul-23	Hospitalización	Fomy Tarjetas	
Viernes	Jul-24	Centro de Cáncer	Fomy Tarjetas	
Lunes	Jul-27	Hospitalización	Pintura en cerámica	
Martes	Jul-28	Centro de Cáncer	Pintura en cerámica	
Miércoles	Jul-29	Charlas Centro de Cáncer		
Jueves	Jul-30	Hospitalización	Origami	
Viernes	Jul-31	Centro de Cáncer	Origami	

Anexo 5: Planilla de inscripción a las actividades del Grupo de Apoyo Psicosocial.



FUNDACION OFTALMOLOGICA DE SANTANDER
Clínica Carlos Ardila Lülle



FOSCAL

**PLANILLA INSCRIPCION
CURSOS CENTRO DE CANCER**

DIRIGIDO A: MENORES DE EDAD

FECHA:

No.	NOMBRE COMPLETO	SEXO	EDAD	TELEFONO	EAPB	FIRMA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						

Anexo 6: Planilla de asistencia a las actividades del Grupo de Apoyo Psicosocial.



FUNDACION OFTALMOLOGICA DE SANTANDER

Clínica Carlos Ardila Lülle

FOSCAL



**PLANILLA ASISTENCIA
CURSOS CENTRO DE CANCER**

CURSO:

FECHA:

INSTRUCTOR:

RESPONSABLE:

No.	NOMBRE COMPLETO	SEXO	EDAD	TELEFONO	EAPB	FIRMA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

Anexo 7: Formato de sugerencias del Grupo de Apoyo Psicosocial.



FUNDACION OFTALMOLOGICA DE SANTANDER

Clínica Carlos Ardila Lülle



FOSCAL

**SUGERENCIAS GRUPO DE
APOYO CENTRO DE CANCER**

Apreciado usuario del Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez. Por este medio queremos compartirle la existencia del Grupo de Apoyo Psicosocial, un equipo conformado por psicólogo, comunicadora social y trabajadora social, que tiene como propósito brindar acompañamiento a pacientes y familiares, y darles herramientas para superar las dificultades emocionales y sociales que conlleva el cáncer

Lo invitamos a que consulte los servicios y nos acompañe en las actividades lúdicas y recreativas que ofrece de manera gratuita el grupo de apoyo para pacientes y familiares. Para mejorar el cubrimiento en estas actividades queremos conocer su opinión acerca de las actividades de su interés, los horarios más convenientes, y los temas que le gustaría que fueran tratados en estas actividades.

Le agradecemos su colaboración y esperamos contar con su presencia en los cursos y talleres que hemos programado.

Anexo 8: Programación diaria de videos informativos en el Centro de Cáncer.

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
8:00 – 9:00 AM 2:00 – 3:30 PM	2:00 – 3:30 PM	8:00 – 9:00 AM 2:00 – 3:30 PM	2:00 – 3:30 PM	8:00 – 9:00 AM 2:00 – 3:30 PM

Anexo 9: Imágenes de la celebración de la fiesta de navidad con los niños del Centro de Cáncer.

El 19 de diciembre se realizo de 3 a 6 de la tarde en la sala de espera de radioterapia, la fiesta de navidad de los niños del Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez, la Doctora Natalia Jaramillo se encargo de la compra de los obsequios para los niños, ella dono los regalos, el Doctor Sanabria aprobó la fiesta y apporto con el dinero para la realización de esta.

Estos fueron unos de los momentos más felices de estos pequeños:





Anexo 10: Programación semanal de actividades durante la pasantía.

PLAN DE TRABAJO

Nombre del Pasante: Lina Marcela Gutiérrez Gómez

Nombre del Supervisor Académico: Jaime Pallares.

Nombre de la Empresa: Fundación Oftalmológica, Clínica Carlos Ardila Lülle FOSCAL. (Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Gálvis Ramírez)

Nombre del Jefe en la Empresa: Doctor Edgar Sanabria.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES Y TAREAS	INDICADORES DE LOGRO	FECHA
Semana 1 Preparación de la fiesta de navidad de los niños del Centro de Cáncer	Elaborar listas de los niños CCEH incluyendo la edad para saber que regalo se les puede dar y confirmar asistencia.	Conocer cuantos niños va asistir a la fiesta y de esta manera estar al tanto de cuantos regalos se deben comprar.	Del 1 al 5 de Diciembre del 2008.
Semana 2 Preparación de la fiesta de navidad de los niños del Centro de Cáncer	Realizar y cotizar lista de necesidades básicas para fiesta.	Determinar cuantos productos se necesitan para la fiesta	Del 8 al 12 de Diciembre del 2008.
Semana 3 Preparación y realización de la fiesta de navidad de los niños del Centro de Cáncer	Comprar los implementos aprobados.	Ejecución de la fiesta	Del 16 al 20 de Diciembre del 2008.
Semana 4 Dar regalos a los niños que no pudieron asistir a la fiesta.	Subir al piso sexto y séptimo de hospitalización repartiendo los obsequios y sombreritos de navidad	Ofrecer momentos de alegría, emoción para que olviden un poco la enfermedad.	Del 22 al 26 de Diciembre del 2008.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES Y TAREAS	INDICADORES DE LOGRO	FECHA
Semana 5 Organización de la comida del personal del Centro de Cáncer	Elaborar la lista de las personas y confirmar la asistencia a la comida	Integrar al personal para lograr ser un equipo.	Del 29 de Diciembre al 2 de Enero de 2009.
Semana 1 Reestructuración de la propuesta de comunicación	Plantear nuevos objetivos. Crear nueva acciones comunicativas, según la opinión de los usuarios.	Lograr la satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido en el Centro de Cáncer.	Del 5 al 9 de Enero del 2009.
Semana 2 Propuesta de las nuevas acciones para mejorar el servicio ofrecido en el centro de cáncer.	La planeación y ejecución de las celebraciones especiales con los usuarios, (especialmente con los niños) del Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológica Virgilio Galvis Ramírez.	Dar a los usuarios momentos de felicidad y emoción, igualmente tener usuarios satisfechos.	Del 13 al 16 de Enero del 2009.
	Análisis de los OMES recibidos en el Centro de Cáncer; dar las posibles soluciones y devolverlos a la oficina de atención al usuario.	Solucionar problemas, inquietudes ofreciéndole al usuario un servicio de atención, también se tendrá omes gestionados.	
	Realizar seguimiento a las citas asignadas en el centro de cáncer.	Usuarios con seguimiento, queda constancia para la acreditación.	
	Ofrecer atención personalizada al usuario, solucionar inquietudes, quejas, escuchar sugerencias y felicitaciones, se realizara personalmente, como estrategia de comunicación para lograr disminuir los OMES.	Orientar a los usuarios en la solución de inquietudes, quejas, información.	
	Informar y educar al usuario por medio de videos institucionales en temas relacionados con el cáncer y los derechos y deberes de los usuarios.	Educar al usuario por medio de videos, enseñando temas referentes al cáncer.	

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES Y TAREAS	INDICADORES DE LOGRO	FECHA
Continuación. Semana 2 Propuesta de las nuevas acciones para mejorar el servicio ofrecido en el centro de cáncer.	Diseñar una imagen que identifique al Centro de Cáncer, que genere sentido de pertenencia y a su vez sea un elemento que lo diferencie de los demás servicios.	El dibujo que se escoja será la imagen del centro de cáncer, este dibujo servirá para plasmar en los folletos y de esta manera los niños podrán colorear y pinta al muñeco.	Del 13 al 16 de Enero del 2009.
	Creación y conformación del grupo de apoyo del Centro de Cáncer; cuyas actividades estarán encaminadas a desarrollar talleres, charlas y ofrecerles a los usuarios compañía y motivación.	Se ofrecerá a los usuarios actividades para que se olviden un poco de la enfermedad	
Semana 3 Realización de la logística del 3 curso de oftalmología	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perfil de los conferencistas. ▪ Preparar el material de la presentación. ▪ Gestionar las actividades de la logística 	Ofrecer un excelente servicio de atención al los participantes de diferentes países	Del 19 al 23 de Enero del 2009.
Semana 4 Realización de la logística del 3 curso de oftalmología	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perfil de los conferencistas. ▪ Preparar el material de la presentación. ▪ Gestionar las actividades de la logística 	Ofrecer un excelente servicio de atención al los participantes de diferentes países	Del 26 al 30 de Enero del 2009.
Semana 1 Realizar seguimiento a las citas asignadas en el centro de cáncer.	Llamar a los usuarios todos los días, un día antes de la cita para recordarles la fecha, hora y doctor que les corresponde.	Tener un seguimiento de los usuarios y constancia para la acreditación.	Del 2 al 6 de Febrero del 2009.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES Y TAREAS	INDICADORES DE LOGRO	FECHA
<p>Semana 4</p> <p>ofrecer atención personalizada al usuario, solucionar inquietudes, quejas, escuchar sugerencias y felicitaciones, se realizara personalmente, como estrategia de comunicación para lograr disminuir los omes</p>	<p>Orientar a los usuarios en la solución de inquietudes, quejas, información, escuchar y comprender al usuario.</p>	<p>La intención es tener usuarios bien informados y encuentren satisfacción por el servicio ofrecido.</p>	<p>Del 23 al 28 de Febrero del 2009.</p>
<p>Semana 1</p> <p>Planificación de los talleres que se van a realizar con el grupo de apoyo.</p>	<p>Escoger las fechas, días y horas en las que se van ejecutar las acciones para los niños y adultos hospitalizados y los que están en tratamiento.</p>	<p>Se quiere ofrecer al usuario talleres y actividades con el fin de darles información y relajación en su enfermedad.</p>	<p>Del 2 al 6 de marzo del 2009.</p>
<p>Semana 2</p> <p>Ofrecer al usuario la comodidad y el bienestar brindándoles el recurso económico y emocional.</p>	<p>Realizar las cotizaciones de todos los materiales que se van utilizar en las actividades</p>	<p>Las actividades que se ofrecen a los usuarios es totalmente gratis con el fin de que participen y obtengan diversión y esparcimiento.</p>	<p>Del 9 al 13 de marzo del 2009.</p>

Semana 3 Aprobar y organizar la distribución de la compra de los materiales	Comprar los materiales que se necesitan para los usuarios y clasificarlos para cada usuario.	Los usuarios participaran de las actividades como terapia de relajación y entretenimiento.	Del 16 al 20 de marzo del 2009
--	--	--	--------------------------------

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES Y TAREAS	INDICADORES DE LOGRO	FECHA
Semana 4 Elección del logotipo que representará al centro de cáncer	En grupo primario se escogerá el dibujo que aparecerá en los folletos y será la respectiva imagen del centro de cáncer	Este concurso tenía como fin elegir el símbolo que identificara al centro de cáncer el cual se pudiera utilizar para todo lo relacionado con la publicidad, de igual manera se quiere lograr un impacto en la gente.	Del 24 al 27 de marzo del 2009
Semana 5 Realizar seguimiento a las citas asignadas en el centro de cáncer.	Llamar a los usuarios todos los días, un día antes de la cita para recordarles la fecha, hora y doctor que les corresponde.	Tener un seguimiento de los usuarios y constancia para la acreditación.	Del 30 al 3 de marzo del 2009
Semana 6 Informar y educar al usuario por medio de videos institucionales en temas relacionados con el cáncer y los derechos y deberes de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El manejo de audiovisuales (deberes y derechos de los usuarios, programas institucionales educativos sobre el cáncer). ▪ Establecer el horario de transmisión de los videos institucionales. 	Con estas actividades se busca que el usuario este bien informado y educado en temas sobre el cáncer.	Del 6 al 8 de abril del 2009
Semana 7 Realización de los talleres para los pacientes	hospitalizados lunes(adultos) martes(niños) Centro de Cáncer miércoles(charlas) jueves(niños)	Estas actividades tienen como propósito distraer al usuario/ paciente ofreciéndole un espacio de alegría, conocimiento e información.	Del 13 al 17 de abril del 2009

	viernes(adultos) se ejecutaran actividades de terapia ocupacional dentro de los cuales están (contry, fomy, figuras en plastilina, tejido entre otras cosas, el horario es de 3:30pm-5:30pm)		
--	---	--	--

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES Y TAREAS	INDICADORES DE LOGRO	FECHA
<p>Semana 3</p> <p>Análisis de los omes recibidos en el centro de cáncer; dar las posibles soluciones y devolverlos a la oficina de atención al usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar las oportunidades de mejoramiento del servicio omes. ▪ Analizar y solucionar los omes. ▪ Llamar al usuario, conocer los motivos y darle pronta solución. ▪ Entregar los omes a la oficina de atención al cliente. 	<p>Dar posibles soluciones a los usuarios frente a las quejas que expresan.</p>	<p>Del 20 al 24 de abril del 2009</p>
<p>Semana 4</p> <p>Realización de los talleres para los pacientes</p>	<p>hospitalizados</p> <p>lunes(adultos)</p> <p>martes(niños)</p> <p>Centro de Cáncer</p> <p>miércoles(charlas)</p> <p>jueves(niños)</p> <p>viernes(adultos)</p> <p>se ejecutaran actividades de terapia ocupacional dentro de los cuales están (contry, fomy, figuras en plastilina, tejido entre otras cosas, el horario es de 3:30pm-5:30pm</p>	<p>Estas actividades tienen como propósito distraer al usuario/ paciente ofreciéndole un espacio de alegría, conocimiento e información.</p>	<p>Del 27de abril al 1 de mayo del 2009</p>
<p>Semana 1</p> <p>Realizar seguimiento a las citas asignadas en el centro de cáncer.</p>	<p>Llamar a los usuarios todos los días, un día antes de la cita para recordarles la fecha, hora y doctor que les corresponde.</p>	<p>Tener un seguimiento de los usuarios y constancia para la acreditación.</p>	<p>Del 4 al 8 de mayo del 2009</p>
<p>Semana</p> <p>ofrecer atención personalizada al usuario, solucionar inquietudes, quejas, escuchar sugerencias y felicitaciones, se realizara personalmente, como estrategia de comunicación para lograr disminuir los omes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientar a los usuarios en la solución de inquietudes, quejas, información. 	<p>Usuario bien informado.</p>	<p>Del 11 al 15 de mayo del 2009</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES Y TAREAS	INDICADORES DE LOGRO	FECHA
<p>Semana Informar y educar al usuario por medio de videos institucionales en temas relacionados con el cáncer y los derechos y deberes de los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El manejo de audiovisuales (deberes y derechos de los usuarios, programas institucionales educativos sobre el cáncer). ▪ Establecer el horario de transmisión de los videos institucionales. 	<p>Con estas actividades se busca que el usuario este bien informado y educado en temas sobre el cáncer.</p>	<p>Del 18 al 22 de mayo del 2009</p>
<p>Semana Realizar seguimiento a las citas asignadas en el centro de cáncer.</p>	<p>Llamar a los usuarios todos los días, un día antes de la cita para recordarles la fecha, hora y doctor que les corresponde.</p>	<p>Tener un seguimiento de los usuarios y constancia para la acreditación.</p>	<p>Del 25 al 29 de mayo del 2009</p>