



Proceso de Atención al Cliente Asistencial (PACAS)

El colibrí caucano es ágil, dinámico, recursivo y aventurero. Está gravemente amenazado por la tala de la palma de cera, un árbol que ha utilizado históricamente como su hogar y donde ha construido sus nidos. Representa al grupo de proceso de Atención al Cliente Asistencial (PACAS).



Intención del estándar

Que durante la atención al cliente asistencial en el INC:

1. A los pacientes se les respeten los derechos.
2. Los pacientes conozcan cuáles son los deberes que tienen como usuarios.
3. La atención del paciente y de su familia sea congruente con las características socioculturales individuales.
4. Los pacientes reciban la atención que la institución ofrece sin discriminación, en un tiempo razonable, sin interrupciones y de acuerdo con su condición o enfermedad.



Instituto Nacional
de Cancerología
Colombia
Por el control del cáncer

Logros



Logros seguridad del paciente

1. Se aumentó la cobertura de la encuesta de percepción de seguridad del paciente, aplicada a **649 funcionarios**.
2. Subió la calificación total de la encuesta de percepción de cultura de seguridad del paciente a **4,0 sobre 5**.
3. Se actualizaron o crearon las guías de reacción inmediata ante los principales **eventos adversos**:

GUÍA DE REACCIÓN INMEDIATA



RAT

REACCIÓN ADVERSA TRANSFUSIONAL

Una REACCIÓN ADVERSA TRANSFUSIONAL (RAT), es una respuesta indeseada asociada a la administración de hemocomponentes que se presenta durante o después de la transfusión y afecta la seguridad del paciente que la recibe¹⁶

GUÍA DE REACCIÓN INMEDIATA



RAM

REACCIÓN ADVERSA A MEDICAMENTOS

Las RAM son una reacción nociva y no deseada que se presenta tras la administración de un medicamento, a dosis utilizadas habitualmente en humanos, para prevenir, diagnosticar o tratar una enfermedad, o para modificar alguna función biológica (1). Estas reacciones se clasifican en:

GUÍA DE REACCIÓN INMEDIATA



FLEBITIS

La FLEBITIS es inflamación de una vena que afecta a la tunica íntima de los vasos sanguíneos. Se caracteriza por dolor leve a moderado, enrojecimiento y calor local, edema, en algunos casos, la palpación de un cordón venoso palpable a lo largo del trayecto de la vena.

GUÍA DE REACCIÓN INMEDIATA



CAÍDAS

Las caídas son aquellas que se producen por la pérdida de soporte o equilibrio que sufre una persona o la consecuencia de cualquier acontecimiento que precipita al individuo al suelo, contra su voluntad y son debidas a la convergencia de diversos factores que las favorece: estado de salud, tratamientos oncológicos, conducta, actividad del paciente, entorno.

GUÍA DE REACCIÓN INMEDIATA



CÓDIGO AZUL

GUÍA DE REACCIÓN INMEDIATA



DESPLAZAMIENTO DE DISPOSITIVOS MÉDICOS

El desplazamiento de dispositivos es aquel que se presenta cuando de forma accidental se desalojó de su sitio de fijación para cumplir con el objetivo terapéutico.

GUÍA DE REACCIÓN INMEDIATA



EXTRAVASACIÓN ANTINEOPLÁSICOS PACIENTE PEDIÁTRICO

Es la infiltración inadvertida de quimioterapia en los tejidos subcutáneos o subdérmicos que rodean el sitio de administración intravenosa (1).

Retos 2023

- ✓ Mejorar los resultados de la medición de adherencia a los paquetes instruccionales.
- ✓ Lograr la gestión del 90 % de los eventos adversos reportados.
- ✓ Fortalecer la medición de adherencia a la totalidad de las de las guías de reacción inmediata.



Logros programas de enfermería con el grupo de soporte oncológico (PEGASO)



1. Se desarrollaron pruebas piloto en la medición de necesidades intrahospitalarias de forma manual durante tres meses.
2. Se realizaron acciones de fortalecimiento de la línea de Promoción y Prevención secundaria y terciaria en salud:
 - Avance en un 50 % del proyecto SOI (Soporte Oncológico Integral) orientado por momento del ciclo vital.
 - Se creó la Línea de Atención Prehabilitación en Cáncer para el Adulto con interacción de las Unidades Funcionales de Tratamiento de Cirugía de Cabeza y Cuello, Gastroenterología Oncológica, Seno y Tejidos Blandos, en un 50 % de avance (surgieron algunas dificultades en la autorización con de la EAPBS).
 - Se implementó en un 50 % el Programa de Niño en Movimiento, de atención intrahospitalaria para Población Pediátrica con Cáncer liderado por Rehabilitación con apoyo de las universidades.
 - El equipo de salud mental midió el riesgo de suicidio, mediante un instrumento de tamización; se encuentra en proceso la implementación para el servicio de GAICA..

- Se avanzó en un 50 % en la conformación del Equipo de Soporte Oncológico Pediátrico con disponibilidad de médico pediatra paliativista, psicólogo y nutricionista, con perfiles pendientes específicos para Pediatría desde el servicio de Rehabilitación y Terapias.

Retos 2023

- ✓ Continuar la implementación de la ruta de atención para aplicabilidad de la línea de atención con la orientación de prehabilitación.



Logros programa de humanización

Línea I. Derechos y deberes y decálogo de la humanización

Cliente interno

1. Se midió la cultura de la humanización con resultado de cumplimiento del 92 %.

Cliente externo

1. Se logró un cumplimiento del 90 % en la implementación de la actividad de bienvenida a paciente (591 bienvenidas a 650 admisiones).

Retos 2023

- ✓ Fortalecer la medición de adherencia y entendimiento de los colaboradores al desarrollo de los deberes y derechos dentro del proceso asistencial

Línea II. Apoyo al sufrimiento y encuentro con el otro

Cliente interno

1. Se logró el 100 % de cumplimiento en las actividades programadas de psicoeducación

Cliente externo

1. Se incrementó el número de terapias de familia en pacientes ambulatorios.

Retos 2023

- ✓ Ampliar el recurso humano en entrenamiento de cuidados paliativos para dar mayor cobertura al cliente externo.

Línea III. Espacios y tecnología humanizada

Cliente interno

1. Se realizaron intervenciones directas con el talento humano en cuanto a quejas sobre humanización

Cliente externo

1. Se hicieron rondas de humanización sobre puntualidad, estado de los alimentos, presentación y mejora del proceso de suministro de alimentos.

Retos 2023

- ✓ Ampliar la cobertura de rondas de humanización en los servicios ambulatorios.

Línea IV. Soporte y cuidado paliativo

Cliente interno

1. Se dio capacitación al personal médico sobre la forma de dar malas noticias.

Cliente externo

1. El registro del dolor como quinto signo vital, realizado por el grupo de enfermería, aumentó en un 6 %: pasó de 89 % a 95 %.

Retos 2023

- ✓ Medir la cobertura de capacitación al personal médico sobre la forma de dar malas noticias; ampliar esta capacitación a los demás profesionales de la salud.



Logros laboratorio clínico

1. Se instaló el correo neumático con ocho estaciones de servicio —GAICA (1), Laboratorio (1), tercer piso (1), cuarto piso (2), quinto piso (2), sexto piso (1)— para conexión del Laboratorio Clínico con el servicio de hospitalización, para transporte de muestras, con sistema de visualización, monitorización y tiempos oportunos de entrega.

Retos 2023

- ✓ Lograr el cumplimiento de todos los acuerdos de nivel de servicio.
- ✓ Implementar el uso de todas las estaciones de correo neumático, para minimizar errores y fallas.



Logros patología

1. Se implementaron nuevas pruebas de apoyo diagnóstico:
 - En el portafolio de oferta se lograron incluir las siguientes pruebas que permiten tener más especificidad en el diagnóstico de patologías:
PDL1-22C3 · PICK3C · PANTRK · Clonalidad por fragmentos · MLPA

Retos 2023

- ✓ Mejorar la adherencia de los funcionarios a los procesos de marcación e identificación de muestras.
- ✓ Fortalecer los procesos de mejoramiento en la línea de control de calidad externo.



Logros medicina nuclear

1. Se hicieron acuerdos de servicios entre radiología y laboratorio clínico y los grupos clínicos de GAICA, UCIS, hospitalización para establecer necesidades con respecto a la oportunidad de resultados y el procedimiento de información acerca de resultados críticos, obteniendo una alta satisfacción por parte de estos usuarios

Retos 2023

- ✓ Mejorar la adherencia de los funcionarios a los procesos de marcación e identificación de muestras.
- ✓ Fortalecer los procesos de mejoramiento en la línea de control de calidad externo.



Logros consulta externa

1. Se creó la Unidad Ambulatoria de hematología para el diagnóstico y estadificación ambulatoria rápida (exámenes) a pacientes valorados en la consulta externa de hematología, GAICA o remitidos de otras instituciones, y que se sospeche que tengan un diagnóstico hematológico. Lo anterior permite prestar un servicio más oportuno y atender pacientes con triage IV y V, y casos de triage III para transfundir, los cuales requieren una atención rápida, pero no son una urgencia.

Retos 2023

- ✓ Mejorar la señalización en los servicios ambulatorios para facilitar la orientación y ubicación de los pacientes y sus familias.



Logros servicios hospitalarios

1. Se implementó la lista de chequeo para el traslado intrahospitalario de pacientes, y se midieron los criterios de registros clínicos, condiciones del paciente y riesgos.
2. Se actualizó el portafolio educativo enfocado a las diferentes necesidades y riesgos del paciente.
3. Se desarrollaron cursos virtuales sobre temas normativos en la plataforma institucional, para actualización de personal asistencial de los servicios hospitalarios, GAICA y UCI.

Retos 2023

- ✓ Mejorar la adherencia a la estrategia de lavado de manos.
- ✓ Implementar la tamización nutricional para pacientes del servicio de hospitalización hematología.
- ✓ Fortalecer la adherencia a los equipos de respuesta rápida para pacientes adultos y pediátricos.

Ejes de la acreditación



Atención centrada
en el usuario



Gestión clínica
excelente y segura



Humanización de la
atención en salud



Responsabilidad
social



Gestión de la
tecnología



Proceso de
transformación
cultural permanente



Gestión del
riesgo

¡Mejorar para crecer!