

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	AOG-P01-I-18
	ATENCIÓN ONCOLÓGICA GENERAL	VERSIÓN:	01
	INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES QUE SOLO HABLAN LENGUAS INDÍGENAS	VIGENCIA:	20-05-2014
Página 1 de 3			

EJECUTOR	
GRUPO	CARGO
Gestión a Usuarios	Call Center y Coordinadora

En este instructivo se describen los pasos a seguir para acompañar y traducir al paciente que solo hablan lenguas indígenas que no cuenta con traductor durante su atención cuando se presente a cumplir una cita dentro del Instituto Nacional de Cancerología:

Paso 1: Dar cita al paciente:

En el momento de solicitar la cita, si el usuario manifiesta que el paciente pertenece a las siguientes EPS:

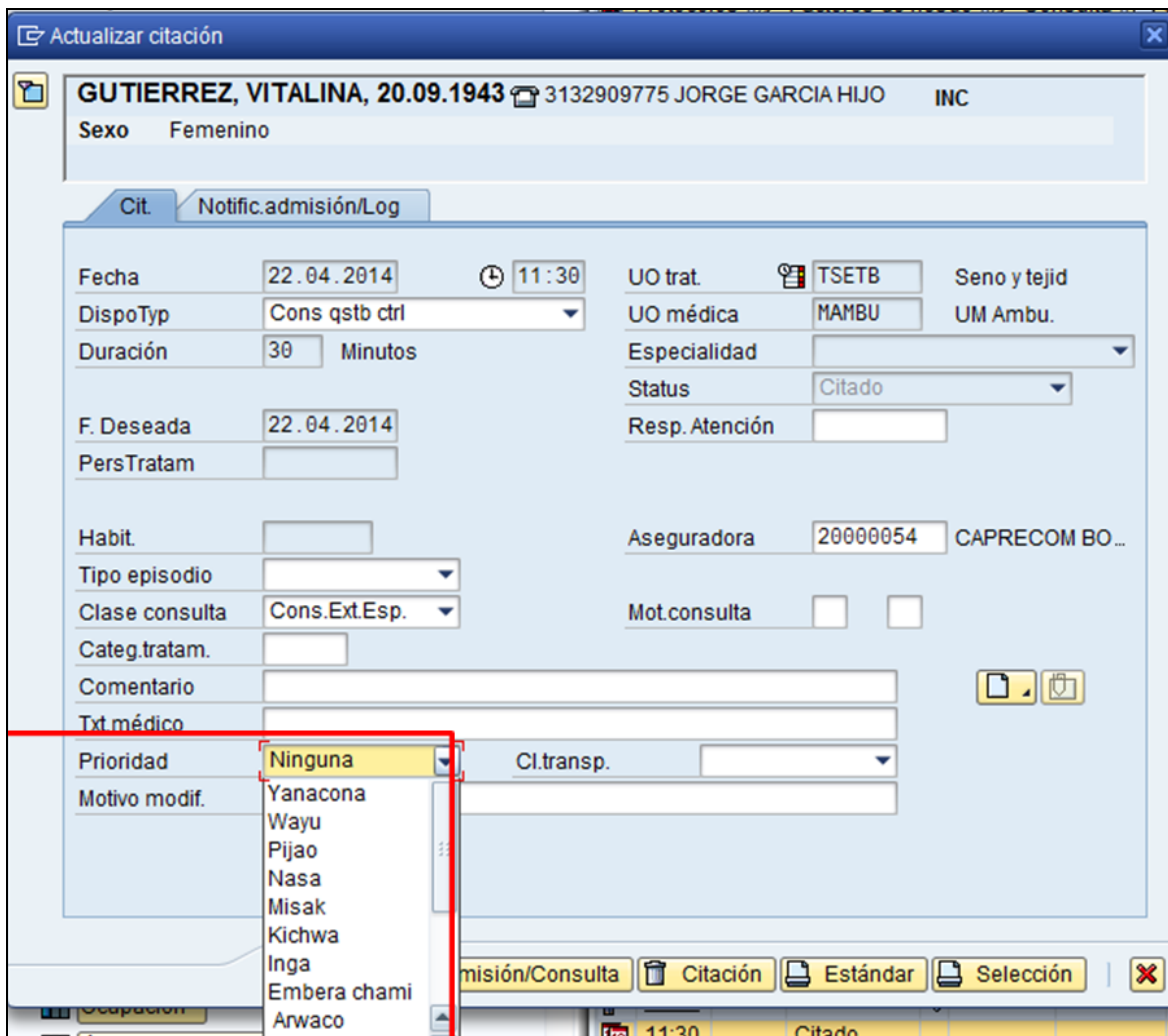
- Asociación indígena del Cauca
- Asociación Mutual Mallamas IPIA.
- Anas Wayuu EPSI
- Dusakawy
- Servicio Occidental De Salud
- Gobernación del Amazonas
- Comfamiliar Guajira
- Otras

El auxiliar encargado de asignar la cita deberá preguntar:

1. Si el paciente habla español, en caso afirmativo debe continuar los pasos descritos en el instructivo [“AOG-P01-I-03 Instructivo para Asignar, Reprogramar y/o Cancelar Citas por Teléfono”](#).
2. Si el paciente solo habla lengua indígena el auxiliar el auxiliar del Call Center debe preguntar si viene con traductor, si la respuesta es afirmativa debe continuar los pasos descritos en el instructivo [“AOG-P01-I-03 Instructivo para Asignar, Reprogramar y/o Cancelar Citas por Teléfono”](#).
3. En caso el paciente no cuente con traductor, pregunte qué tipo de lengua habla, escoja la siguiente en casilla en SAP e identifique la lengua indígena que habla el paciente.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	AOG-P01-I-18
	ATENCIÓN ONCOLÓGICA GENERAL	VERSIÓN:	01
	INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES QUE SOLO HABLAN LENGUAS INDÍGENAS	VIGENCIA:	20-05-2014

Página 2 de 3



- Continúe la asignación de la cita de acuerdo al instructivo [“AOG-P01-I-03 Instructivo para Asignar, Reprogramar y/o Cancelar Citas por Teléfono”](#).

Paso 2: Buscar traductor al paciente

- La Coordinadora de Gestión a Usuarios debe verificar en SAP diariamente en el puesto de trabajo  **CITAS TRADUCTOR** si hay algún paciente que como prioridad tenga algunas de las lenguas anteriormente descritas, se verifica el día y la hora de la citación, para contactar al traductor de la lengua correspondiente e informa la fecha, hora que deben presentarse en la Oficina de Gestión a Usuarios desde donde se presentara con el paciente.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	AOG-P01-I-18
	ATENCIÓN ONCOLÓGICA GENERAL	VERSIÓN:	01
	INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES QUE SOLO HABLAN LENGUAS INDIGENAS	VIGENCIA:	20-05-2014
Página 3 de 3			

CITAS TRADUCTOR (Actualización automática cada 300 seg.)

Formularios Parametrización básica

Entorno trabajo

- salidas pacientes
- Facturación 3 piso
- ALTAS INC
- Maxilofacial
- CITAS TRADUCTOR
 - Citas Institucional
 - Admisión Institucional

◀ Día anterior ▶ Día siguiente Agendar Agenda de

Citas Institucional JU 24.04.14 (1 Pacie

Prioridad	Prioridad (texto)	EL	Status consu
WAY	Wayu	EL	Citado

"TODA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Coordinadora	Cargo:	Coordinador
Dependencia:	Oficina Asesora de planeación y Sistemas	Dependencia:	Gestión a Usuarios	Dependencia:	Atención Oncológica General
Fecha:	20-05-2014	Fecha:	20-05-2014	Fecha:	21-05-2014