

Instituto Nacional de Cancerología

Guía del ciudadano

para la atención
en salud



Instituto Nacional
de Cancerología
Colombia
Por el control del cáncer

©Instituto Nacional de Cancerología
Guía del ciudadano para la atención en salud
Manual para padres y cuidadores

Carolina Wiesner Ceballos

Directora General

Lina María Trujillo Sánchez

Subdirectora General de Atención Médica y Docencia

Álvaro Quintero Posada

Subdirector General de Investigaciones, Vigilancia
Epidemiológica, Promoción y Prevención

Lía Margarita Álvarez Puente

Subdirectora General de Gestión Administrativa y
Financiera

Diseño y diagramación

Luz Ángela Aguilar Ortigoza
Comunicaciones INC

Tiene en sus manos la
guía del ciudadano para
la atención en salud del

Instituto Nacional de Cancerología

que le enseñará sobre cómo
acceder a todos nuestros
servicios.



Instituto Nacional
de Cancerología
Colombia
Por el control del cáncer



Somos una institución del Estado colombiano en su orden nacional, creada en 1934. Desde sus inicios nuestro instituto trabaja por el **control integral del cáncer** a través de la atención y el cuidado de pacientes, la investigación, la formación de talento humano y el desarrollo de acciones en salud pública.

El INC se redefinió como un Instituto público de Investigación e Innovación y salud pública en cáncer, con un centro de atención integral al paciente con cáncer. Por ello, hemos centrado nuestros esfuerzos para lograr la atención a pacientes con una alta calidad técnica y humana, al igual que el fortalecimiento de nuestras capacidades en Investigación, Desarrollo e Innovación I+D+I y de salud pública. Los retos del siglo XXI nos han mostrado la necesidad de adaptarnos a los cambios y necesidades actuales de la sociedad, buscando fortalecer la soberanía sanitaria y transformando el valor público como símbolo de innovación, eficiencia y calidad para todos y todas.

Nuestra Misión



Somos una institución nacional del Estado colombiano de régimen especial y asesora del Ministerio de Salud y Protección Social y otros actores, que desarrolla actividades de autoridad técnico-científica mediante investigación, desarrollo e innovación; programas de salud pública; atención integral al paciente; formación del talento humano de alta especialidad, para la **comprensión y el control del cáncer.**



Nuestra Visión

En el año 2034, el INC habrá contribuido en la **reducción de la incidencia y la mortalidad por cáncer** y en el **mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes**, mediante el fortalecimiento de su gestión en políticas y programas para el control del cáncer con un talento humano motivado y comprometido.

NUESTROS SERVICIOS



Dermatología
oncológica



Ginecología
oncológica



Neurooncología



Cirugía oncológica
pediátrica



Cirugía de tórax



Oncología clínica



Oncología y hematología
pediátrica



Endocrinología



Cirugía plástica
oncológica



Salud Mental



Medicina física y
rehabilitación



Trasplante de
médula ósea



Gastroenterología



Hematología
oncológica



Ortopedia
oncológica



Cirugía de mama, tumores
y tejidos blandos



Urología oncológica



Oncología radioterápica



Patología oncológica



Oftalmología oncológica



Cabeza y cuello



Trabajo social



Soporte nutricional
y metabólico



Genética



USTED TIENE **DERECHOS** COMO **PACIENTE**



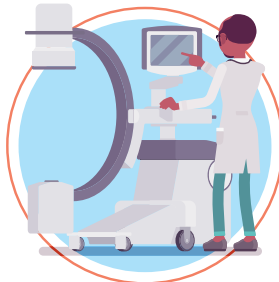
Una buena
comunicación



Trato humano.



Respeto



Derecho a participar
en investigaciones

¡DEBE CONOCERLOS!



PERO TAMBIÉN TIENE **DEBERES** QUE CUMPLIR



Tratar siempre al personal del INC con respeto.



Asistir cumplidamente a las citas o cancelarlas con anticipación.



Brindar la información solicitada de forma clara y completa.



Respetar el reglamento del Instituto.



CÓMO PODEMOS ATENDERLO



Toda la población en general, con diagnóstico de cáncer, podrá hacer uso de nuestros servicios.

SOLICITAR UNA CITA MÉDICA

1



Llámenos al
(+57) 4846050 opción **1**

2



Si está en el instituto tome uno de los teléfonos habilitados en las áreas donde se encuentran las especialidades para la atención ambulatoria. Es totalmente gratis. Solo debe **marcar 11 opción 1**

3



En nuestro portal web **www.cancer.gov.co** en el botón citas podrá acceder a la solicitud de una cita médica diligenciando el formulario.

4



Para laboratorio clínico debe asistir de manera presencial de **[lunes a sábado de 6:00 a 9:00 a.m.](#)** siguiendo las recomendaciones médicas.
No requiere agendar cita

RECUERDE

Debe tener a mano el **documento de identificación del paciente y la orden médica** del servicio.

1

APERTURA DE HISTORIA CLÍNICA

Es el primer acercamiento entre el usuario y la institución, donde se brinda toda la información necesaria, se abre la historia clínica y se direcciona a la consulta de especialidad correspondiente.

Esta actividad se realiza a través de la central telefónica:



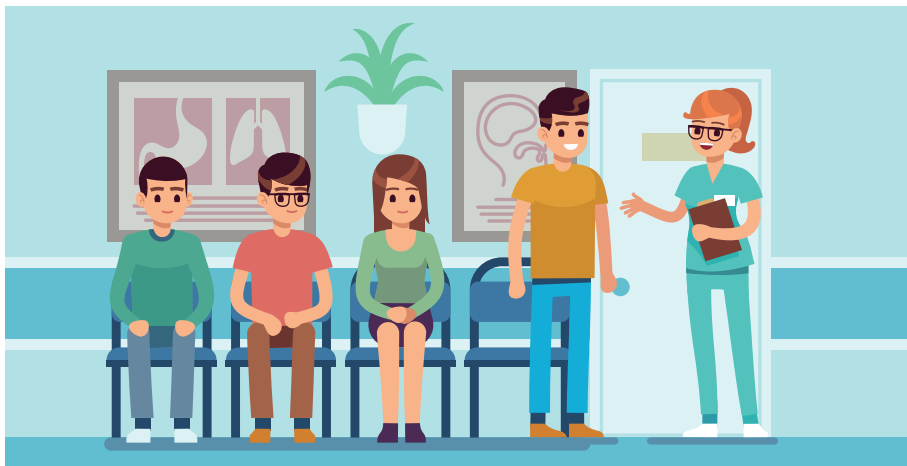
(+57) 484 6050

GAICA

**Grupo de Atención Inmediata
al Paciente con Cáncer**



Si usted o un familiar **con cáncer** sufre una alteración de la integridad física que compromete la vida o funcionalidad **en su patología oncológica y requiere de atención médica inmediata**, debe acudir inmediatamente al servicio de urgencias oncológicas.



CONSULTA **EXTERNA**



El Instituto Nacional de Cancerología ofrece servicio de consulta en todas sus especialidades oncológicas

Horario: lunes a viernes · 7:00 am – 4:00 pm

HOSPITALIZACIÓN



Contamos con el servicio de hospitalización cuando el paciente lo requiere. No olvide tener la orden médica a mano y acatar las instrucciones de la enfermera para realizar el procedimiento de ingreso a la habitación.

Horario visitas: lunes a domingo · 8:00 am – 5:00 pm

Si usted es visitante recuerde que los pacientes necesitan un ambiente de tranquilidad, por favor siga las instrucciones de enfermería



UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO

El instituto cuenta con **3 unidades** de cuidado intensivo:

Horario de visitas

Lunes a Domingo

Se permite el ingreso de (1 familiar)



11:00 a.m. a 12:00 m.



3:00 p.m. a 4:00 pm.

Los horarios cortos en tu visita nos permiten brindarle atención médica a tu paciente con adecuado flujo de personal de la salud.

1



Quirúrgica

2



Médica

3

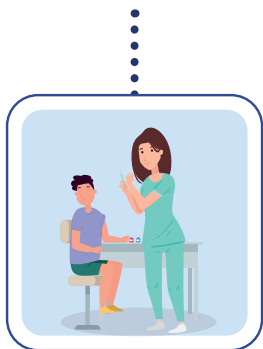


Pediátrica

Contamos con una UCI pediátrica abierta
para acompañamiento permanente

TENGA EN CUENTA

- ✓ No se permite el ingreso de niños acompañantes.
- ✓ No se permite el ingreso de alimentos.
- ✓ Uso de tapabocas obligatorio.
- ✓ Lávese las manos antes y después de ingresar a la habitación.
- ✓ Cuando se encuentre en la UCI diríjase al cubículo de su paciente.
- ✓ Colóquese la bata que se encuentra allí con la abertura hacia atrás.



LABORATORIO CLÍNICO

Existen exámenes que requieren una **preparación previa**. Por eso es importante leer las indicaciones entregadas por su médico.

Lunes a sábados:

6:00 a.m. a 9:00 a.m.

Edificio C- Anexo piso 1

No se requiere agendar cita



BANCO DE SANGRE

Puede hacer su donación de sangre y plaquetas en el siguiente horario:

Lunes a sábados:

7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Edificio E - Consulta externa, piso 3



PATOLOGÍA

Entrega de muestras

Horario: lunes a viernes · 7:00 a.m. a 3:30 p.m.

Entrega de resultados

Horario: lunes a viernes · 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

QUIMIOTERAPIA 24/7

Es un servicio en el cual se desarrollan actividades de atención en quimioterapia, donde se evita la permanencia nocturna del paciente en el servicio y se promueve la participación de la familia.

El instituto cuenta con modernas instalaciones para ofrecer atención integral humanizada y de calidad a pacientes adultos y niños durante la administración de tratamientos. Igualmente se promueve el autocuidado, la participación y acompañamiento del grupo familiar, a través de asesorías permanentes de profesionales especialistas.



Lugar: Edificio C • Hospitalización, piso 7

Horario: lunes a sábado • 7:00 am a 7:00 pm



**TIENE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS O
FELICITACIONES (PQRSDF)**



Puede acercarse a la oficina de Gestión de Usuarios ubicada en el primer piso del edificio de hospitalización o:



Llámenos (+57) 481 7000 extensión 5162 – 5163



Escríbanos al correo pqrs@cancer.gov.co



Radique en la ventanilla de correspondencia en la calle 1 # 9-85 en la ciudad de Bogotá.



Visite nuestra página web www.cancer.gov.co

PROGRAMAS SOCIALES

DAMAS VOLUNTARIAS

- 1 El cuerpo de voluntarias del INC fue fundado el 8 de mayo de 1962. Es un grupo de mujeres compenetradas en principios e ideales de asistencia social, quienes prestan su servicio en pro del bienestar de los pacientes de consulta externa y hospitalizados.

ALBERGUES

- 2 El INC ofrece el servicio de albergue de paso. Si usted necesita este servicio debe ponerse en contacto con la trabajadora social del servicio donde es atendido.

Requisitos: No vivir en Bogotá, no tener familiares donde hospedarse en la ciudad, pertenecer al régimen subsidiado.

AULA HOSPITALARIA

- 3 Programa lúdico pedagógico creado para los niños pacientes del INC. En las aulas nuestros pacientes pueden iniciar o continuar con su proceso escolar. Un espacio donde también pueden participar sus familiares quienes se benefician de talleres educativos de formación y manualidades.

Requisitos: registro civil y formato de inscripción.

- 4 **Para mayor información comuníquese con la Coordinación de Trabajo Social**



Espacio liderado por enfermería oncológica que brinda educación a través de un acercamiento de los pacientes, sus cuidadores y la familia con los profesionales especialistas del instituto mediante la programación continua de actividades educativas y conversatorios. Nuestros pacientes pueden tomar de manera gratuita actividades educativas y lúdicas como conferencias sobre quimioterapia, radioterapia, uso seguro de medicamentos, taller de dibujo, terapia de relajación, taller de yoga terapéutico y de la risa, taller de maquillaje, entre otras.



Lugar: Edificio C • Hospitalización, piso 1

Horario: lunes a viernes • 7:00 am a 4:00 pm



Programa dirigido a los cuidadores y familiares de los pacientes con cáncer liderado por Enfermería Oncológica. Talleres grupales que brindan herramientas para fortalecer las habilidades del cuidado. Comprendiendo junto al paciente y la familia el duelo de la enfermedad.



Lugar: Edificio B • Radioterapia, piso 1

Horario: lunes a viernes • 7:00 am a 4:00 p.m.



Este programa está dirigido a todos los pacientes del INC, en él se les brindará orientación sobre los efectos de los tratamientos oncológicos sobre su sexualidad y reproducción, métodos de planificación familiar y otros.

Lugar: Edificio C • Hospitalización piso 4

Horario: lunes a viernes a 4:00 p.m.

programasaludsexualyreproductiva@cancer.gov.co



Conjunto de actividades de enfermería que buscan fortalecer las competencias para el cuidado a través de asesoría, orientación, educación y seguimiento para prevenir complicaciones, promover el pronto reintegro a las actividades de la vida diaria y facilitar la apropiada continuidad y adherencia al tratamiento.

Lugar: Edificio C • Hospitalización piso 2 - sala de espera

Horario: lunes a viernes a 4:00 p.m.

Correo electrónico: plegresoinc@cancer.gov.co



PROGRAMA CUIDADO PALIATIVO

Nuestro servicio ofrece educación a pacientes y cuidadores sobre manejo del dolor y cuidados del paciente en fase avanzada de la enfermedad, inserción de catéteres subcutáneos, valoración de enfermería.

Lugar: Edificio A · Administrativo piso 1

Horario: lunes a viernes 7: 00 a.m. a 4:00 p.m.



PROGRAMA DE TERAPIA ENTEROSTOMAL

El programa de terapia enterostomal tiene como propósito brindar cuidado de enfermería en la prevención de alteraciones de integridad de la piel y en el tratamiento de pacientes oncológico con ostomías, herida de alta complejidad y lesiones derivadas del tratamiento oncológico, ofreciendo a los cuidadores y pacientes talleres de educación.

Lugar: Edificio E · Consulta externa, piso 6

Horario: lunes a viernes 7: 00 a.m. a 4:00 p.m.



PROGRAMA DE RADIOTERAPIA

Consulta de seguimiento, educación y orientación a los pacientes del servicio de radioterapia con el objetivo de controlar y manejar los efectos secundarios que produce el tratamiento.

Lugar: Edificio B · Radioterapia Consulta, piso 1

Horario: lunes a viernes 7: 00 a.m. a 4:00 p.m.



PROGRAMA CUIDADO PALIATIVO

Nuestro servicio ofrece educación a pacientes y cuidadores sobre manejo del dolor y cuidados del paciente en fase avanzada de la enfermedad, inserción de catéteres subcutáneos, valoración de enfermería.

Lugar: Edificio A • Administrativo piso 1

Horario: lunes a viernes 7: 00 a.m. a 4:00 p.m.



PROGRAMA DE TERAPIA ENTEROSTOMAL

El programa de terapia enterostomal tiene como propósito brindar cuidado de enfermería en la prevención de alteraciones de integridad de la piel y en el tratamiento de pacientes oncológico con ostomías, heridad de alta complejidad y lesiones derivadas del tratamiento oncológico, ofreciendo a los cuidadores y pacientes talleres de educación.

Lugar: Edificio E • Consulta externa, piso 6

Horario: lunes a viernes 7: 00 a.m. a 4:00 p.m.



PROGRAMA DE RADIOTERAPIA

Consulta de seguimiento, educación y orientación a los pacientes del servicio de radioterapia con el objetivo de controlar y manejar los efectos secundarios que produce el tratamiento.

Lugar: Edificio B • Radioterapia Consulta, piso 1

Horario: lunes a viernes 7: 00 a.m. a 4:00 p.m.

| PROGRAMA DE TRASPLANTE DE **MÉDULA ÓSEA**

Orientación al paciente y su familia en el proceso de pre-trasplante, educación personalizada y gestión administrativa y de enfermería desde hospitalización y en consulta externa con seguimiento del paciente después del trasplante.



Lugar: Edificio E · Consulta Externa, piso 3

Horario: lunes a viernes 7: 00 a.m. a 4:00 p.m.



Seguridad del

**PACIENTE y
SU CUIDADOR**



Su principal acción está dirigida a minimizar los riesgos de caídas, alergias, lesiones por presión en la piel y flebitis durante la estancia en la institución; educando a pacientes y sus cuidadores y desarrollando estrategias que conduzcan a la mejora de la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en los servicios de hospitalización y ambulatorios.



Lugar: Edificio C · Hospitalización, piso 2

Horario: lunes a viernes 7: 00 a.m. a 4:00 p.m.



IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS



Alergias

Si usted tiene alguna alergia a medicamentos, sustancia o alimento debe ser escrita en el **sticker naranja**



No existe alergia



Registro de datos imposible si tiene alergia



Con alergia



Falta documentar



Escala de caídas



Riesgo alto



Riesgo bajo



Reporte de caída con fecha



Escala de flebitis



Riesgo bajo



Riesgo medio



Riesgo alto



Escala lesiones por presión



Riesgo bajo



Riesgo medio



Riesgo alto



En riesgo medio y alto **se identifica al paciente con un sticker** de color asignado de acuerdo al riesgo



PAD

Programa de Atención
Domiciliaria



En la tranquilidad de su casa **recibirá una atención oportuna, eficiente, efectiva y segura**, por parte de profesionales de la salud con vocación de **servicio humanizado**.

Los medicamentos mitigan el dolor,
el amor alivia el sufrimiento del alma



Acceda al programa



El **médico** tratante debe emitir la **orden de visita**.



La **orden** deben contar con la **autorización** de la EPS y el **programa** agenda las **visitas** antes del **egreso** del paciente.



Prestamos **nuestro servicio** en la **ciudad de Bogotá**.

Contáctenos



atenciondomiciliaria@cancer.gov.co



317 644 2138
390 5012Ext: 5646



Lunes a viernes
7:00 a.m. a 5:00 p.m.



TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

1. ¿Qué debo tener en cuenta para pedir una cita?

- Confirmar la remisión al instituto desde su EPS.
- Documentos de identificación personal.
Si su ingreso es por **GAICA**, su familiar o cuidador deberá presentar los
- documentos de identificación del paciente

2. ¿Como facturar la prestación de un servicio?

Treinta minutos antes de su cita debe acercarse con la orden médica, la autorización de servicios vigente y su documento de identidad al punto de facturación indicado. De acuerdo con su afiliación deberá cancelar y acercarse con la factura a la caja para hacer el pago correspondiente.

3. Solicitud de información de historia clínica

Puede solicitar la copia de su historia clínica a través de la página web en la sección de Información para pacientes > solicitud de copia de historia clínica > historiasclinicas@cancer.gov.co

4. Expedición de certificado de defunción

En caso de fallecimiento del paciente por favor acudir a la Coordinación del programa de apoyo al cuidador y acompañamiento en el duelo con:

- ✓ Copia de la Cédula de ciudadanía del paciente y del cuidador o familiar al quien se le entregara el certificado
- ✓ Si el fallecimiento es en casa por favor traer el certificado del primer respondiente (autoridad competente).



CONOZCA NUESTROS EDIFICIOS



Edificios identificados

por colores:

- A** Administrativo
- B** Radioterapia
- C** Hospitalización
- D** Patología
- E** Consulta externa
- F** Medicina nuclear



Punto de encuentro
evacuación



Parqueadero privado



Correspondencia



Toma de
muestras



Capilla



Infraestructura



Información



Ingreso
peatonal



Avenida 1ª



QUÉ HACER EN CASO DE **EMERGENCIA**



PARA SU **SEGURIDAD**

1

Conserve la calma, evite correr, no tome el ascensor y evite usar el celular.

2

En caso de ser necesario protéjase y siga las instrucciones de brigadistas y guardas de seguridad, quienes activarán el sistema de alarma.

3

Si se activa la evacuación: siga las rutas, conservando su derecha y protegiendo su cabeza. Diríjase al punto de encuentro más cercano.

4

Si tiene a su cargo niños, adultos mayores o personas con limitación para caminar, tómelos de la mano y evacúe junto con ellos.

Alarma · Pito

Un pitazo continuo prolongado y que se repita secuencialmente significa que hay una emergencia. Se debe conservar la calma, alistar documentos, celular y guardarlos en el bolsillo. Hacer una fila por la derecha y esperar orden de evacuación.

Pitazos intermitentes consecutivos y persistentes significan que hay que salir inmediatamente de forma organizada hacia el punto de encuentro.

IDENTIFIQUE SU **PUNTO DE ENCUENTRO** MÁS CERCANO



Entrada de pacientes
Carrera 9



Cargue y descargue
Carrera 9



Paisajismo
Entrada de funcionarios



Parqueadero lote

MANEJO DE **RESIDUOS HOSPITALARIOS**



Residuos aprovechables

- ✓ Plástico
- ✓ Cartón
- ✓ Vidrio
- ✓ Papel
- ✓ Metales



Residuos orgánicos

- ✓ Restos de comida
- ✓ Desechos agrícolas



Residuos no aprovechables

- ✓ Papel higiénico
- ✓ Servilletas
- ✓ Papeles y cartones contaminados con comida
- ✓ Papeles metalizados



No use el inodoro como cubo de basura. Utilice la papeleras.



Cuando se lave los dientes, utilice un vaso. No deje el grifo abierto.



Comprueba que el sistema de cierre de la cisterna no quede abierto después de su uso.

Por un
**medio ambiente
sano y puro**
para todos



Siga el protocolo de
lavado de manos
siempre



PARTICIPACIÓN SOCIAL

Es un espacio de participación para mejorar la atención y la calidad de los servicios que presta el instituto. Esta iniciativa busca que los usuarios sean partícipes del desarrollo y crecimiento de la institución y que ésta a su vez se vea constantemente apoyada y retroalimentada por ellos a través de la Junta Directiva, los comités de humanización, ética hospitalaria, ética en investigaciones y la reunión mensual con la Subdirección General de Atención médica y Docencia.

Si requiere ampliar la información por favor acercarse a la oficina Coordinación de Trabajo Social ubicada en el primer piso del edificio de hospitalización. El INC cuenta con 3 asociaciones de usuarios ASUFINC, ASUINC y CORPUINC, las cuales se encuentran ubicadas en el Edificio de Hospitalización, primer piso.

| REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

El sistema de referencia y contrareferencia es un conjunto de normas y procedimientos clínicos y administrativos que permiten prestar el servicio de salud entre las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS). Tiene como finalidad facilitar la atención oportuna e integral de los pacientes, el acceso universal de la población afiliada y vinculada al nivel de tecnología que se requiera y la racionalización de los recursos institucionales, como el servicio de urgencias. Usted como usuario del sistema de salud es importante que conozca este servicio, cuya responsabilidad en su gestión corresponde a las EPS, pero su colaboración permite una mejor atención, brindar seguridad en los traslados y mejor información acerca del manejo de su enfermedad.

Más información: referenciainc1@cancer.gov.co

Visite nuestra Página web

www.cancer.gov.co



**Solicite
citas médicas**



**Conozca nuestro
portafolio de
servicios**



**Consulte sus
resultados
diagnósticos**



**PBX SOLICITUD DE
CITAS MÉDICAS
484 6050**

**PBX
ADMINISTRATIVO
481 7000**



@incancerologia



Instituto Nacional de Cancerología



**Instituto Nacional
de Cancerología
Colombia**

Por el control del cáncer

www.cancer.gov.co