

Informe final de práctica profesional

Plan de comunicación organizacional

Oncólogos del Occidente S.A.

Melisa García Orrego

Tutor

Christian Ocampo F.

Comunicador Social - Periodista

Universidad Católica Popular del Risaralda

Programa de Comunicación Social – Periodismo

Prácticas Profesionales

Pereira

2010

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, quien me dio la fortaleza, la fuerza y el tesón para culminar una de las etapas más hermosas y significativas de mi vida.

A mi hermosa madre Olga Cecilia Orrego, que con cada uno de sus cuidados e infinito amor me guía y me anima a seguir adelante, llenando cada uno de mis momentos con esperanza y ganas de seguir adelante.

A mi admirable padre, ejemplo de fortaleza y lealtad, que ha sido y siempre será mi fuerza, mis ganas y el sustento que me ayuda a seguir adelante, con su gran esfuerzo y amor me ha enseñado las cosas maravillosas y más importantes de mi vida.

A mis Tías Luz Emilia García y Adriana García por llenarme siempre de amor y buenos consejos.

A mi novio Julián David Betancourt por su amor, por estar a mi lado y darme todo el apoyo posible en aquellos momentos difíciles de este proceso.

A Michelle Reyes por su ejemplo de fuerza y coraje, por su ayuda y amistad incondicional.

A Marisol Vergara por su amistad desinteresada y pura y por tantos momentos, sueños, luchas e ilusiones compartidas.

A todas las personas que me acompañaron e hicieron posible este sueño.

Mil gracias para todos.

Agradecimientos

Ante todo agradecer a Dios por darme la capacidad y las facilidades para alcanzar mi sueño y por haberme entregado seres tan maravillosos y únicos que me han rodeado y acompañado en este proceso.

A la Universidad Católica Popular del Risaralda por el conocimiento y experiencias brindadas, por abrir mis ojos a un nuevo mundo y darme las herramientas para enfrentarme a él.

A Oncólogos del Occidente S.A y a cada uno de sus empleados por abrirme las puertas, permitirme aprender y comprender la vida laboral.

A mi jefe el Doctor Jorge Iván Cobaleda Rueda, por entregarme sus conocimientos, experiencia, por su comprensión y por la inmensa enseñanza que recibí de su parte.

A mi tutor Christian Ocampo F por su constante apoyo, dedicación y confianza.

A Ángela Liseth Puentes Marín por su comprensión, amistad, consejos e invaluable compañía.

A Mauricio Mejía y Felipe Echeverry por ser amigos, por acompañarme, aconsejarme y ser un apoyo incondicional en este proceso.

Y a todos los que hicieron posible mi formación profesional.

Contenido

Introducción 11

1. Presentación de la organización o sitio de práctica. 12

1.1 Análisis del microambiente 12

1.2 Análisis del macromedio 19

2. Papel del comunicador 28

3. Diagnóstico del área de intervención 29

4. Eje de intervención 31

5. Justificación del eje de intervención 32

6. Objetivos 33

6.1 Objetivo general 33

6.2 Objetivos específicos 33

7. Marco teórico 34

8. Cronograma de actividades 41

9. Presentación y análisis de resultados 44

9.1 Metodología para el desarrollo del eje de intervención 44

9.2 Desarrollo del eje de intervención 48

9.3 Plan estratégico y operativo de comunicación 60

Conclusiones 79

Recomendaciones 80

Referencias 81

Apéndices 83

Anexos 116

Lista de tablas

Tabla 1. Cronograma 41

Tabla 2. Tabulación de encuestas. 49

Tabla 3. Resultados de los servicios utilizados. 50

Tabla 4. Resultados servicios utilizados. 51

Tabla 5. Resultados medios preferidos para enterarse de la actualidad. 52

Tabla 6. Resultados calificación de atención de Oncólogos del Occidente S.A. 53

Tabla 7. Resultados calificación de la información sobre el tratamiento. 54

Tabla 8. Resultados conocimiento de la Fundación Oncólogos de Occidente. 55

Tabla 9. Resultados conocimiento de las otras sedes de Oncólogos del Occidente S.A. 56

Tabla 10. Resultados personas que dicen conocer las otras sedes. 56

Tabla 11. Resultados de personas que recomendaría o no el servicio de Oncólogos del Occidente S.A. 57

Tabla 12. Resultados motivos para recomendar a Oncólogos del Occidente S.A. 58

Lista de figuras

Figura 1. Diagrama modelo George Gerbner. 38

Figura 2. Fotos realización de encuestas para pacientes, sede Pereira. 47

Figura 3. Plegable Fundación Oncólogos de Occidente 61

Figura 4. Afiche día de acción de gracias del paciente con cáncer. 64

Figura 5. Sitio web Fundación. 67

Figura 6: Página web, noticias. 67

Figura 7. Boletín Sinergia, la acción y la creación colectiva. 72

Lista de apéndices

- Apéndice A. Formato encuesta Oncólogos del Occidente S.A, sede Pereira. 83
- Apéndice B. Plegable Fundación Oncólogos del Occidente. 84
- Apéndice C. Portafolios de servicios Fundación Oncólogos de Occidente. 85
- Apéndice D. Tarjetas de presentación Fundación Oncólogos de Occidente. 86
- Apéndice E. Carnés Fundación Oncólogos de Occidente. 87
- Apéndice F. Tarjeta de Invitación rueda de prensa. 88
- Apéndice G. Backing Fundación Oncólogos de Occidente. 89
- Apéndice H. Pre congreso para pacientes, congreso “Estándares y avances en el tratamiento del cáncer y las enfermedades hematológicas. 89
- Apéndice I. News Letter, pagina web Fundación Oncólogos de Occidente. 90
- Apéndice J. Volante Fundación Oncólogos de Occidente S.A. 96
- Apéndice K. Carta empresarial. 97
- Apéndice L. Portafolios pro donación. 99
- Apéndice M. Carta de compromiso visitas empresariales. 100
- Apéndice N. Lanzamiento del Libro sin Miedo al Cáncer en la ciudad de Armenia y Manizales. 100
- Apéndice Ñ. Piezas gráficas para el lanzamiento de Sin Miedo al Cáncer. 101
- Apéndice O. Invitación para el día de acción de gracias del paciente con Cáncer. 102
- Apéndice P. Video institucional Fundación Oncólogos de Occidente. 103
- Apéndice Q. Nuevo diseño de la plataforma estratégica de Oncólogos de Occidente S.A. 103
- Apéndice R. Creación de News letter y nota para alimentar la página Oncólogos de Occidente S.A. 104

Apéndice S. Afiche lavado de manos. 108

Apéndice T. Plegable informativo para pacientes en Quimioterapia. 109

Apéndice U. Guía de quimioterapia oral. 110

Apéndice V. Propuestas de logos para el programa cuidado paliativo. 112

Apéndice W. Afiche informativo, programa de cuidado paliativo. 113

Apéndice X. Plegable programa cuidado paliativo. 114

Apéndice Y. Carpeta comercial programa cuidado paliativo. 115

Lista de anexos

Anexo 1. Estructura organizacional de Oncólogos del Occidente S.A. 116

Resumen

El presente informe de práctica profesional tiene como enfoque fundamental el Fortalecimiento de la Imagen Corporativa de Oncólogos de Occidente S.A, mediante un Plan de comunicación organizacional, basado en tácticas y estrategias, que dieron origen a una evaluación y un diagnóstico, que ayudaron al mejoramiento de la imagen de la institución.

Para lograr el objetivo fundamental de reconocimiento de imagen se realizó un plan estratégico donde se plantearon objetivos específicos y puntuales que se debían cumplir para lograr el cometido, después de realizar un análisis de la problemática y las falencias de la organización, se generaron estrategias que lograrán una recordación y el marketing tanto de Oncólogos del Occidente S.A como de su Fundación Oncólogos de Occidente.

Palabras claves: Comunicación, imagen corporativa, marketing, público objetivo.

Abstract

The present report of professional practice is of approach strengthening corporate image in Oncologos del Occidente S.A. through a Plan of organizational communication, based on tactics and strategies, which led to an evaluation and diagnosis, which helped to improve the image of the institution.

To achieve the ultimate objective of image recognition is carried out a strategic plan setting specific targets and specific to be realized to achieve the purpose, after an analysis of the problems and shortcomings of the organization, generating strategies that succeed a remembrance and marketing of Oncologos del Occidente S.A. and its Oncologos de Occidente Foundation.

Key words: communication, corporate image, marketing, target audience.

Introducción

La imagen corporativa es importante para todas las instituciones en todos los ámbitos, tanto internos como externos, ya que mediante la repetición y la percepción positiva de la empresa, ésta se puede arraigar y quedar fijada en la mente de los públicos.

La comunicación externa ayuda a brindar herramientas para el posicionamiento de imagen, formulando una serie de discursos y símbolos que ayudan a instaurar a la marca en la mente (top of mind, lealtad de marca) y en el corazón (Top of Heart, grado de cariño).

El manejo de la imagen para una empresa como Oncólogos del Occidente S.A. es de suma importancia porque contribuye a alcanzar las metas tanto a mediano como a largo plazo, dando a conocer su calidad, atención y profesionalismo, para de esa manera poder alcanzar su propósito de ser una empresa líder por excelencia en el tratamiento integral del cáncer, caracterizada por el constante propósito de mejorar la calidad de vida, salud y bienestar de los usuarios y sus familias.

1. Presentación de la organización

1.1 Análisis del microambiente

Aspectos generales de la organización

Nombre de la organización

Oncólogos del Occidente S.A., su sede en Pereira se encuentra ubicada en la Avenida Circunvalar N° 1-46. Cuenta con 92 empleados, 80 por contrato y 12 por prestación de servicios.

Reseña histórica

Oncólogos del Occidente S.A es una idea concebida en el año 1992, inicialmente en Armenia por los doctores Arturo López Cardona y Juan Carlos Arbeláez, los cuales crearon una sociedad gracias al advenimiento de la ley 100 de 1993, que se encargó de instaurar el sistema de seguridad social integral en Colombia, haciendo parte del sistema de protección social junto con políticas, normas y procedimientos de protección laboral y asistencia social, reuniendo de esta forma un cúmulo de entidades, reglamentos y procedimientos que favorecen el mejoramiento de la calidad de vida.

En el año de 1996 la organización evolucionó rápidamente adaptándose a los nuevos sistemas de S.G.S (Sistema de Certificación de servicios, en inspecciones y calidad), constituyéndose en una persona jurídica y dando paso a una nueva empresa asociativa de trabajo llamada Oncólogos del Occidente, contando con la participación de tres nuevos socios, los doctores Marco Aurelio Franco, Nelson Enrique Belalcázar y Gustavo Adolfo Rojas.

Dentro del plan de desarrollo gubernamental 1995 y respondiendo a las necesidades de la región fue aprobado el proyecto Unidad de Oncología en el Hospital Departamental San Juan de Dios en la ciudad de Armenia, donde se empezarían a tratar los casos de cáncer en la ciudad.

La E.S.E bajo el marco de la ley 100, tuvo la facultad de decidir bajo que figura establecida podía prestar los servicios de oncología, de esta manera participó en un proceso

de licitación (ley 80/93), la cual ganó en 1997 hecho que marcó un nuevo camino para la empresa Oncólogos del Occidente S.A, logrando de esta manera presentar un portafolio de servicios que cubría los siguientes aspectos: Consulta especializada de Oncología Clínica y Radioterapia oncológica, tratamientos de quimioterapia y tele-cobaltoterapia, así como el servicio de braquiterapia.

Posteriormente se extendió la cobertura de la organización hacia el norte del Valle, creando en el año 2000 la sede Cartago, prestando allí, de manera directa los servicios de consulta especializada de Oncología Clínica y radioterapia y la aplicación de tratamientos de Quimioterapia. De otra parte cubría de forma indirecta los habitantes de la región, los servicios de telecobaltoterapia y braquiterapia.

Debido al buen nombre conseguido en la región y la posibilidad de expandirse hacia nuevos mercados, la organización decide, en el año 2001, construir la sede Pereira, donde actualmente se prestan servicios anteriormente señalados, esta sede fue inaugurada el 25 de mayo de 2002.

En el 2002 la vinculación del Doctor Juan Manuel Herrera a Oncólogos del Occidente S.A amplió su portafolio de servicios, incluyendo en éste el servicio de hemato – oncología, que es una modalidad que se encarga de la investigación de la sangre y los órganos hematopoyéticos (médula ósea, ganglios linfáticos, bazo, entre otros).

Oncólogos del Occidente S.A continuó su expansión por la región creando el 25 de enero del 2004 la sede Manizales, ubicada en el Hospital Santa Sofía de esta ciudad. Después de trabajar aproximadamente 3 años en este hospital se inauguró por fin la clínica en el sector de San Marcel Manizales en septiembre del 2007 junto con el servicio de hospitalización en el cuarto piso del hospital San Juan de Dios de Armenia. Actualmente la organización tiene una cobertura en todo el Eje Cafetero y norte del Valle, constituyéndose de esta manera en líder de la región en la prestación de servicios integrales de oncología.

Gracias a la demanda y el crecimiento de la organización, en el 2009 se creó la Central Regional de Mezclas perteneciente a Oncólogos del Occidente S.A, su función principal es brindar un gran beneficio a los clientes y pacientes, tanto en calidad garantizada de las preparaciones como en el desarrollo competitivo de sus profesionales

que poseen como característica fundamental profesionalismo y gran calidad humana que respaldan los procesos llevados a cabo en la institución.

La Central Regional de Mezclas de Oncólogos del Occidente S.A. cuenta con toda la estructura tanto física como documental que solventa la calidad del trabajo y los productos elaborados.

La normatividad colombiana exige a los Servicios Farmacéuticos de mediana y alta complejidad implementar un Sistema de Distribución de Medicamentos en Dosis Unitaria, además de articular la infraestructura propicia para la elaboración de medicamentos citostáticos y estériles (como nutriciones parenterales), contando también un sinnúmero de procesos y funciones que ya llevan a cabo y que son de igual relevancia e importancia en el ámbito asistencial. La Central Regional de Mezclas de Oncólogos del occidente S.A. se compromete y muestra su capacidad por brindar un servicio eficaz y responsable, ocupándose de esta parte de la carga de trabajo, que ya sea por logística, conveniencia o inversión el cliente no puede o quiere manejar. Esta empresa ha crecido en el cumplimiento de sus obligaciones, en el crecimiento de la tecnología y en la humanidad que se debe tener para el tratamiento del cáncer.

Filosofía corporativa

Misión.

Oncólogos del Occidente S.A es la mejor opción a nivel regional, brinda la mejor tecnología de punta y un gran portafolio, enfocados en el diagnóstico, investigación, tratamiento ambulatorio, hospitalario y farmacéutico de alta complejidad, gracias a la presencia de un gran talento humano altamente calificado, con un gran sentido humano, profesional e investigativo que se mantiene al día con los avances científicos del momento para lograr un mayor beneficio terapéutico de los usuarios.

Visión.

Gracias al crecimiento y mejoramiento de los procesos médicos de Oncólogos del Occidente se busca que en el 2015 sea reconocida como una empresa líder por su excelencia en el tratamiento integral del cáncer, respaldado por el talento humano, los avances científicos, tecnológicos, farmacéuticos y con el propósito de mejorar la calidad de vida, salud y bienestar de sus usuarios.

Valores.

Para Oncólogos del Occidente S.A es de gran importancia que las personas que allí laboran cuenten con unas características que los hagan cumplir con las metas de la empresa, además de la excelencia, esta empresa busca personal humano dedicado y profesional con su trabajo y cuenten con los siguientes valores:

Honestidad: Oncólogos del Occidente S.A decide actuar conforme a la verdad y la justicia, en todos sus procesos médicos y administrativos, se debe expresar con sinceridad, velando por mantener los principios médicos que rigen la profesión oncológica en todas sus dimensiones.

Excelencia: Las prácticas de servicio sobresalen porque Oncólogos del Occidente S.A se orienta hacia los resultados, hacia los clientes, el liderazgo y la perseverancia. El equipo humano busca procesos de mejoramiento continuo e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y de responsabilidad social.

Trabajo en equipo: Las estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza el equipo humano de Oncólogos del Occidente S.A están unificados con una visión globalizada y orientada al usuario, todos los trabajos se encuentran basados en premisas de calidad total y modelos de excelencia empresarial.

Respeto: Oncólogos del Occidente S.A Valora, escucha y entiende a los usuarios, funcionarios y comunidad en general, respetando sus creencias y políticas.

Responsabilidad con los usuarios: Oncólogos del Occidente S.A se compromete con el cumplimiento de sus deberes y los derechos de los pacientes.

Innovación: Oncólogos del Occidente S.A aplica estrategias tecnológicas, organizativas y comerciales que permiten que los servicios se adapten mejor a las necesidades de los pacientes. Convirtiendo ideas y conocimientos en productos y servicios mejorados.

Cuidado del Medio Ambiente: Oncólogos del Occidente S.A se encuentra comprometido con el cuidado y desarrollo sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente. En todas las innovaciones se tiene en cuenta los aspectos de salud, higiene y seguridad, y se procede según el principio de la protección ambiental preventiva y del cuidado de los recursos.

Servicios:

Oncólogos de Occidente es una entidad prestadora de servicios médicos Oncológicos a nivel regional, abarcando el Eje Cafetero y el Norte del Valle, esta entidad presta servicios exclusivos de:

-Consulta especializada:

-Oncología Clínica

-Radioterapia

-Hemato-Oncología y

-Psico-Oncología

-Mastología y Ginecología

-Ginecología Oncológica en implementación

-Quimioterapia:

-Monoquimioterapia

-Poliquimioterapia de

-Alto y Bajo Riesgo

-Radioterapia:

-Telecobaltoterapia

-Acelerador Lineal

-Braquiterapia de Alta tasa de dosis

-Hemato-Oncología Adultos y Pediátrica:

-Quimioterapia de Inducción

-Quimioterapia intratecal

-Radiocirugía

-Hospitalización

-Hemato-oncológica

-Biopsia de Medula Ósea

Mielograma (Toma y Lectura)

Exámenes diagnósticos

Suministro de

Medicamentos Oncológicos

Central Regional de Mezclas (Certificada en BPE Farmacéutica por el INVIMA).

Estructura organizacional.

Oncólogos del Occidente S.A tiene una estructura organizacional representada en una distribución en la cual se forma y se fundamenta la empresa, este esquema sirve para identificar la jerarquía, la distribución del trabajo y la articulación de funciones.

La estructura organizacional de esta empresa está dividida en 4 bloques importantes en los que se distinguen los diversos puestos, tareas y posiciones de los empleados y dueños de la empresa. La distribución de los pilares de la empresa es:

- Directivos: asamblea de socios: junta directiva, revisoría fiscal, asesoría jurídica, dirección general y dirección comercial.

- Dirección Salud y calidad: Consulta, radioterapia, quimioterapia, braquiterapia, hospitalización, SIAUD, historias clínicas y archivo, apoyo médico e investigación.

- Departamento de comunicaciones: Mercadeo y comunicaciones

- Dirección administrativa y financiera: Gestión humana, contrataciones, sistemas de información, contabilidad, compras, facturación, gestión cartera, tesorería, inventarios, mantenimiento y servicios generales. (Ver anexo A)

La organización Oncólogos del Occidente S.A posee un área de mercadeo y comunicaciones, que se realiza mediante agendas externas que son contratadas por evento, siendo un órgano externo y alejado de las necesidades diarias de la empresa.

Actualmente el fin fundamental del área de comunicaciones, en donde se desempeña la comunicadora, es impulsar la imagen corporativa de la organización y mejorar el conocimiento de las actividades, servicios y propuestas de la empresa.

La comunicación en la empresa debe pasar por cada una de las áreas de la organización, por lo tanto el trabajo del comunicador en este momento es estar al servicio de las necesidades de todos los colaboradores, quienes deben entender la importancia de la comunicación como un instrumento para la empresa, por esta razón el trabajo se encuentra

relacionado con todas las áreas de la empresa, centrándose en el reconocimiento de marca, la publicidad y en la elaboración de un nuevo plan de comunicación organizacional, tanto interno como externo.

1.2 Análisis del macroambiente:

El cáncer en el mundo.

La salud es una de las mayores preocupaciones del ser humano en la actualidad ya que este es uno de los bienes más preciados que tiene la sociedad. Con los años la humanidad ha sido víctima de innumerables tipos de enfermedades que aquejan y preocupan su existencia, pero existen ciertas dolencias que por las creencias populares son “incurables y dolorosas”. Sin ninguna duda el Cáncer es una de ellas, enfermedad que para el 2010 se posiciona como una de las principales causas de muerte en Colombia y el mundo.

El Cáncer es un tema que sobrepasa lo humano y lo social, que no respeta estratos sociales, géneros, razas, edades. En torno a esta enfermedad se ven tristes historias, líos jurídicos, leyes e innumerables conflictos y reflexiones que la hacen ver como un entramado cada vez más difícil de llevar.

Ésta enfermedad es una de las principales causas de mortalidad en el mundo, según la OMS (Organización Mundial de la Salud) para el 2007 a ella se le atribuyeron 7,9 millones de defunciones, lo que equivale a un aproximado del 13% de las muertes mundiales ocurridas en ese año, pero lamentablemente esta cifra es relativamente baja a la que está prevista para el año 2030, donde se prevé que morirán 12 millones de personas por esta causa.

Cerca del 72% de las muertes por cáncer ocurren en países de ingresos bajos y medios, donde en muchas ocasiones no se tienen los recursos para pagar un tratamiento o es diagnosticado demasiado tarde.

Los principales tipos de cáncer que contribuyen a la mortalidad general anual, según la Organización Mundial de la Salud, son los siguientes:

- Pulmón (1,4 millones de defunciones)
- Estómago (866 000 defunciones)
- Hígado (653 000 defunciones)
- Colon (677 000 defunciones)
- Mama (548 999 defunciones)

Los tipos de cáncer más frecuentes a nivel mundial (ordenados según el número de defunciones mundiales) son los siguientes:

- Entre hombres: de pulmón, estómago, hígado, colon-recto, esófago y próstata
- Entre mujeres: de mama, pulmón, estómago, colon-recto y cuello uterino.

El cáncer es visto como una enfermedad devastadora, pero la verdad como la expresa el Dr. Arturo López Cardona, Médico especialista en Oncología “Las verdaderas causas de las muertes a nivel mundial, no son el Cáncer en particular, es el desconocimiento y el miedo que generan los mitos producidos alrededor de esta enfermedad”. Lo que produce que los pacientes mueran es la desinformación, la tardanza de un diagnóstico, los problemas con las EPS y el impacto psicológico tanto para la persona afectada como para toda su familia.

Debido a estos factores el cáncer se ha convertido en una enfermedad mortal, no tanto por su capacidad para matar sino por la depresión y miedo que produce a aquellos que son diagnosticados. Debido a las problemáticas y cifras vistas frente al cáncer a nivel mundial se han creado innumerables clínicas y centros de investigación como el centro de investigación de la Universidad de Salamanca en España, La Fundación Instituto de Investigación Oncológica del Hospital Vall d'Hebron en Barcelona, Centro de investigación de cáncer de Fred Hutchinson en Washington, National Cáncer Institut creador de OLACPD (The Office of Latin American Cáncer Program Development) con presencia en Latinoamérica, además de muchas otras Universidades y centros especializados que se dedican a investigar incansablemente una cura o un tratamiento más efectivo contra el cáncer.

Todos los esfuerzos a nivel mundial muestran el interés y el conocimiento que existe por el incremento de diagnósticos de cáncer, ya que la actualidad ha generado no sólo que haya más garantías de sobrevivir a un cáncer, sino más posibilidades de padecer uno. Factores como la contaminación, la vida sedentaria y la mala alimentación, entre otros, nos hacen propensos a padecer no sólo esta enfermedad sino un cúmulo de muchas otras.

En épocas anteriores se definía al cáncer como una enfermedad que atacaba a personas mayores de 60 años, sin embargo, se está empezando a notar cambios en esta variable, ya que algunos tipos de cáncer como el de pulmón, por el alto consumo de tabaco, el cáncer de piel causado por la mayor exposición al sol sin una protección adecuada, el cáncer de mama producido por la mala alimentación y estilos de vida poco saludables, entre otros que sobresalen, se están presentando no solo en adultos mayores, sino en adultos jóvenes como causa de una nueva forma de vida en el siglo XXI.

El cáncer en Latinoamérica.

Latinoamérica nos es ajena a esta realidad, el registro dado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) muestra que 30.000 mujeres mueren por el cáncer del papiloma Humano en América Latina, “La tasa de mortalidad reportada por este tipo de cáncer en Estados Unidos es de 2,5 por cada 100.000 mujeres, pero la de algunos países en Latinoamérica es diez veces más alta, según expertos”. (EFE, Muertes por cáncer cervical pueden duplicarse por falta vacunación en Latinoamérica (en línea), Español, disponible /www.salud.com/cancer/muertes-por-cancer-cervical-pueden-duplicarse-por-falta-vacunacion-latinoamerica.asp) Recuperado el 10 de septiembre de 2010.

Los retos que debe enfrentar América Latina en materia de prevención y control del cáncer son muchas, ya que se observan elementos que condicionan su aparición como las malas condiciones de vida que se asocian con niveles bajos de vida y pobreza que potencializan la aparición de infecciones prolongadas, primer paso para la aparición del cáncer.

El cáncer en Colombia.

Colombia es uno de los países latinoamericanos que está tomando conciencia por la gran problemática social que produce el cáncer, ya que este representa un problema de salud pública que se encuentra creciendo y afectando a miles de colombianos. Según el Ministerio de Protección Social, en cabeza del ministerio de Oncología, “Las estimaciones de la Agenda Internacional para la Investigación en Cáncer (IARC, por sus siglas en inglés) en el año 2002 se presentaron en Colombia cerca de 70.750 casos nuevos de cáncer, sin incluir el cáncer de piel que es el más frecuente, en el 2005 se registraron 30.693 defunciones por cáncer, que representaron 16.3% del total de defunciones; de éstas 15.195 fueron en hombres y 15.498 en mujeres, con una tasa cruda de mortalidad por cáncer de 718 por 100.000 y 716 por 100.000, respectivamente”. Ministerio de Protección Social Pág. 9, febrero de 2010, Plan nacional para el control del Cáncer, 2010 – 2019 (en línea), (www.cancer.gov.co/documentos/Plannacionalparacontrolcancer/PlanParaControlCancer.pdf.) Recuperado el 10 de septiembre de 2010

Con estas cifras se llega a una etapa donde la asistencia a estos pacientes es importante, pero es igual o más importante empezar a generar un impacto social donde se muestre que el cáncer es una enfermedad que puede tocar a cualquiera. Las ligas contra el cáncer, las entidades de investigación e incluso las EPS, se están dando a la tarea de desdibujar al cáncer y mostrar que no es algo poco común y que presenta ciertas características dependiendo el área demográfica en la cual estamos situados, un ejemplo muy claro es aquellas personas que por vivir en áreas andinas creen que no son propensos a sufrir cáncer de piel, piensan que el sol sólo es peligroso en las zonas cálidas, es importante mostrarle a estas personas que de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, cada año se producen en el mundo entre dos y tres millones de nuevos casos de cáncer de piel y que el clima no es un determinante para padecerlo.

El cáncer posee ciertas variables que se modifican dependiendo de las características del ambiente, por eso a nivel mundial y en Colombia los tipos de cáncer varían de un tipo de población a otra. Colombia, según estudios realizados por el Ministerio de Protección Social, posee mayor incidencia particularmente en cáncer de estómago y cuello uterino en adultos y de leucemia en niños, de estas cifras se desprenden las

características de cada región, por ejemplo la mortalidad por cáncer de estómago es de mayor riesgo en la zona Andina y las cordilleras, el cáncer de mama tiene mayor riesgo en los centros urbanos y el cáncer de cuello uterino tiene más riesgo las habitantes de departamentos alejados, zonas frontera y riberas de los grandes ríos.

Después de conocer algunas de las cifras no muy alentadoras sobre la problemática del cáncer en Colombia se muestra que el Estado colombiano y las entidades tanto públicas como privadas se encuentran trabajando, lastimosamente no muy a fondo, ya que aunque se piense lo contrario, el cáncer en el país no es algo muy visible, sin embargo está siendo abordado desde tres puntos principales, la comunidad y sociedad civil, el ámbito político y los servicios de salud.

Comunitaria y social: en este ámbito se puede destacar la creación en el país de innumerables fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro que ayudan y ofrecen servicios a los pacientes con cáncer más necesitados, que no poseen la capacidad económica para afrontar el peso que conlleva un diagnóstico de cáncer.

El ámbito político: El gobierno Colombiano centra sus esfuerzos en mantener al mayor número de pobladores afiliados a un seguro de salud que les permita afrontar los costos de cualquier enfermedad que se les presente, “desde el sector salud se han adelantado acciones para promover la protección integral y efectiva de las familias en el sistema de protección social, tales como la implantación del sistema obligatorio de la garantía de la calidad”, (Ministerio de Protección Social Pág. 9, febrero de 2010, Plan nacional para el control del Cáncer, 2010 – 2019 (en línea) de www.cancer.gov.co/documentos/Plannacionalparaelcontroldelcancer/PlanParaControlCancer.pdf.) Recuperado el 10 de septiembre de 2010

Las leyes emitidas por los gobiernos que se centran más directamente en el cáncer son:

1-El Ministerio de Protección Social adopta medidas para el control del tabaco, después de mucho tiempo intentando llegar a un acuerdo, por fin se sancionó la ley 1335 de 2009 donde se regula el consumo de tabaco, después de tomar en cuenta que el humo del

cigarrillo contiene alrededor de 4.000 compuestos tóxicos de los cuales 60 son cancerígenos.

2-Ley Sandra Ceballos, en la cual se establece las acciones para la atención integral del cáncer en Colombia, esta ley procura reducir la mortalidad y el número de pacientes adultos con cáncer, así como mejorar la calidad de vida de los pacientes oncológicos, gracias a garantías y acciones del Estado que proporcionará todos los servicios que se requieren para su prevención, determinación temprana, tratamiento integral, rehabilitación y cuidado paliativo.

Servicios de Salud: los servicios oncológicos en el país se encuentran muy sectorizados, dividiendo de esta manera los servicios para los enfermos con cáncer. Según el Ministerio De Protección Social “el 85% de la oferta están en el sector privado y a pesar de que desde 2007 los requerimientos para habilitación de los servicios Oncológicos son más exigentes, en los últimos años ha habido una proliferación de servicios”, (Ministerio de Protección Social Pág. 9, febrero de 2010, Plan nacional para el control del Cáncer, 2010 – 2019 (en línea), de www.cancer.gov.co/documentos/Plannacionalparaelcontroldelcancer/PlanParaControlCancer.pdf.) Recuperado el 10 de septiembre de 2010,

Esto no quiere decir que haya una mejor atención a los pacientes con cáncer, esto significa que se han creado más entidades dedicadas a un solo aspecto del cáncer y con esto se dificulta el manejo de los pacientes, lo que necesita un paciente con esta enfermedad es atención constante y rápida, por lo tanto es necesario para ellos que las entidades prestadoras del servicio estén capacitadas para brindarles todo lo necesario.

Los problemas para los pacientes con cáncer son muchos y lastimosamente siguen creciendo, aunque no hay que dudar que el crecimiento de la tecnología y la ciencia han logrado beneficiar y alentar tanto a las familias como a los pacientes, todavía son muchas las dificultades tanto físicas, mentales, de ley y de atención que se deben afrontar cuando se posee esta enfermedad, algunas de las problemáticas más frecuentes son:

- Las clínicas especializadas en el tratamiento del cáncer se encuentran en las principales ciudades, lo que dificulta en muchas ocasiones el transporte de los pacientes.
- Difícil control en los costos del tratamiento.
- Dificultad para gestionar órdenes con la EPS, las demoras en los trámites han costado muchas vidas.
- La falta de tecnología de punta en el país, hay muchas clínicas que poseen la mejor tecnología para el tratamiento del cáncer pero no son utilizadas para el beneficio de todos, sino de algunos pocos.
- No existe suficiente personal capacitado en Oncología para controlar la demanda de enfermos, la mayoría de las clínicas Oncológicas se encuentran saturadas.

El cáncer en Risaralda.

Al igual que en el mundo y en todo el país, Risaralda está sufriendo por el crecimiento de pacientes con cáncer y la falencia de normas para regular esta enfermedad. En Risaralda en el 2009 se presentaron 980 muertes, 945 en el 2008 y 797 en el 2007, siendo el género femenino el más afectado según publicación del periódico el Diario de Risaralda (Erwin Pachón, abril 2 de 2010, Risaralda, enferma por el cáncer. <http://www.eldiario.com.co/seccion/REGIONAL/risaralda-enferma-por-el-c-ncer-100203.html>.) Recuperado el 12 de Septiembre de 2010,

Esta enfermedad está tocando los corazones de los risaraldenses que como nunca se encuentran realizando campañas de concientización y cuidado contra el cáncer, una de esas campañas está liderada por la Secretaría de Salud, la alcaldía de Pereira y la liga de lucha contra el cáncer, esta campaña empezó en el 2008 y tiene como lema “Déjate ver de tu médico. Que no senos olvide”, esta campaña está dirigida a reducir la cifra de Cáncer de mama en Risaralda, el cual se ha convertido en una de las principales causas de enfermedad y muerte en la región.

Risaralda en cabeza de su capital Pereira se encuentra despertando y tomando consciencia de lo grave de esta enfermedad que anualmente presenta “un total de 2.797

casos en Risaralda” (Erwin Pachón, abril 2 de 2010, Risaralda, enferma por el cáncer. <http://www.eldiario.com.co/seccion/REGIONAL/risaralda-enferma-por-el-cancer-100203.html>.) Recuperado el 12 de Septiembre de 2010.

113.000 son hombres mientras que 1.687 son mujeres, El cáncer que más ataca a los risaraldenses es el cáncer de piel que se ve reflejado en las cifras con un 32%, se puede observar una variable en este tipo de cáncer, ya que está presente con frecuencia en edades avanzadas.

Las entidades prestadoras de salud del municipio se encuentran buscando modos de actualizar y mejorar la tecnología para manejar con mayor eficiencia esta enfermedad, ya que es muy difícil manejar un caso de cáncer cuando las EPS no colaboran, sabiendo que es importante que se maneje un diagnóstico pronto y un tratamiento oportuno, pero lastimosamente algunos seguros y entidades de salud no cumplen con estos requisitos, “ las EPS a veces dejan de pagar quimioterapias básicas de 200 mil pesos, para pacientes que apenas han sido diagnosticadas y cuando el problema está más avanzado es cuando llegan las tutelas por quimios de hasta 10 millones de pesos”, afirma el Dr. Arturo López Cardona Médico especialista en Oncología y socio de Oncólogos del Occidente S.A. (Comunicación personal, 9 de septiembre de 2010).

A las demoras en el servicio se les atribuye que no solo en Pereira, Risaralda sino en el mundo hay un problema de fondo más que de forma en el cual no se muestra la importancia del tratamiento oportuno, lastimosamente la mayoría de los pacientes que llegan a las manos de los profesionales ya han hecho metástasis y solo queda ofrecerles el tratamiento de cuidado paliativo o también llamado cuidado en su etapa terminal, no es el no morir, en cambio, el objetivo es vivir cada día que queda de vida tan completo como sea posible.

El Eje Cafetero en cabeza de sus principales ciudades como Manizales, Pereira y Armenia, se están poniendo al día con entidades y fundaciones como La liga de lucha contra el cáncer, Sanar, Oncólogos del Occidente, entre otras organizaciones que prestan día a día mayores tecnologías que ayudan a los pacientes y ponen a el Eje Cafetero en la mira de todo el mundo, “lo que estamos buscando es explotar las riquezas naturales de

nuestra región, certificarnos y poder competir contra otras clínicas oncológicas del mundo, haciendo parte así de la nueva tendencia llamada turismo de salud”, expresa el Dr. Arturo López Cardona (Comunicación personal, 9 de septiembre de 2010), mostrando el gran potencial que posee la región para prestar buenos servicios que, combinados con la tecnología de punta, mano de obra calificada, paisajes hermosos, economía y certificaciones internacionales, seguramente favorecerán a mejorar el conocimiento de esta enfermedad.

Risaralda y sus ciudades principales tienen aún mucho camino por delante, pero a paso lento han venido construyendo avances importantes para la región que ahora puede decir que tiene entidades idóneas en la materia, capaces de curar es mal que para muchos solo significaba la muerte.

2. Papel del comunicador

A través de los tiempos el papel del comunicador se ha ido posicionando hasta convertirse en un gestor de ideas, líder y promotor de propuestas mejoradoras para la organización. El comunicador de hoy ha logrado tomar en sus manos el conocimiento y las tecnologías, para de esta manera actuar sobre diversos campos de acción, por esta razón el comunicador es una herramienta y un elemento necesario y valioso dentro de la organización, que vela por el entendimiento y crecimiento de su empresa.

Oncólogos del Occidente S.A es una empresa en constante expansión que se encuentra traspasando las fronteras de la ciencia y la prestación con tecnología, calidad y humanidad, por lo tanto el comunicador social dentro de la empresa debe servir como un líder, un unificador de las sedes de oncólogos del occidente, además de ser un factor diferenciador que repercute en la imagen, productividad y calidad de la vida laboral.

Dentro de Oncólogos del Occidente S.A existe un departamento de comunicaciones estipulado en el Diagrama Organizacional, pero este se contrata con una comunicadora externa, por lo tanto es de vital importancia crear y realizar un plan de comunicación organizacional, el cual podrá mostrar la importancia de la comunicación como un sistema capaz de coordinarse con las distintas áreas de la organización.

El comunicador debe estar involucrado en el proceso de posicionamiento de imagen, debe plantear y ejecutar tácticas capaces de posicionar a la empresa en la región como la mejor IPS prestadora de servicios oncológicos.

3. Diagnóstico del área de intervención

Esta empresa está dividida en dos sectores importantes que manejan y controlan su funcionamiento, la Dirección de Salud y Calidad y la Dirección Administrativa y Financiera, el mayor número de empleados en las áreas de la compañía son mujeres en un rango de edad de los 20 a los 44 años.

La clínica Oncólogos del Occidente tiene 4 sedes, cada una de ellas representada por un coordinador que se encarga de coordinar cada una de las actividades, del personal y de manifestar las órdenes directas del Gerente Jorge Iván Cobaleda Rueda, en cabeza del cual se encuentran el mayor número de responsabilidades legales y de recursos humanos de la empresa, el segundo al mando es Juan Carlos Erazo el cual se ocupa de todo lo relacionado con administración, relaciones comerciales, cobranza y manejo de cartera.

Gracias a los dos meses que hasta el momento se ha tenido la oportunidad de estar dentro de la organización se puede notar gran número de aspectos positivos, oportunidades y algunos elementos negativos sobre los cuales se pueden trabajar.

Análisis DOFA:

La realización de la Matriz DOFA resulta de un análisis interno realizado por la comunicadora, este instrumento metodológico sirve para identificar las acciones que se debe realizar para lograr el mejoramiento de la organización.

Debilidades: - A pesar de la trayectoria en la región, las sedes de Oncólogos del Occidente de Pereira, Manizales y Cartago no son igualmente reconocidas por el público externo como lo es la sede de Armenia en el Quindío.

- Oncólogos del Occidente S.A, tiene planteado en su organigrama la dependencia de Mercadeo y Comunicaciones, pero este en verdad no existe, esta se trabaja por contratación externa.

- Oncólogos de Occidente S.A no posee cultura organizacional.

-Los trabajadores de la empresa son sobrecargados con trabajo y movilizaciones, tienen múltiples funciones.

Oportunidades: - Generar alianzas estratégicas con otras entidades del medio.

- La implementación de la Ley Sandra Ceballos hace que el gobierno les garantice a los pacientes con cáncer una atención integral, haciendo que las clínicas oncológicas reciban más pacientes.
- Por ser una IPS prestadora de servicios de salud, en específico el tratamiento del cáncer, se hace indispensable su función en el mercado.

Fortalezas: -Reconocida por su buena atención y su gran profesionalismo.

- 15 años prestando servicios médicos.
- Oncólogos del Occidente S.A posee una gran credibilidad ante las EPS, sector público y los entes privados prestadores de salud.
- Es la empresa más grande encargada de prestar los servicios Oncológicos del occidente del país.
- Tecnología de punta que no poseen otras entidades prestadoras de servicios oncológicos en la región ni en Colombia.
- Oncólogos del Occidente S.A posee su propia central de Mezclas donde preparan los medicamentos para Quimioterapia, facilitando la administración de los medicamentos.
- Se encuentra calificada con sistemas para la calidad del servicio SGS, lo cual garantiza siempre la competitividad de todo el recurso humano de la organización, aplicando los procedimientos médicos acordes con los últimos avances científicos para el tratamiento del cáncer.

Amenazas: - La falta de compromiso con de las EPS y los afiliados que no cancelan las cuentas y los pagos requeridos para que la organización siga prestando sus servicios.

- La creación de nuevas empresas prestadoras de servicios Oncológicos.

4. Eje de intervención

Realizado un diagnóstico, gracias a la observación participante, entrevista abierta, grupos de discusión y encuestas se pueden notar falencias como la falta de una comunicadora de planta y la necesidad de generar un plan estratégico para el posicionamiento de la organización ante sus usuarios y el público externo. Las falencias serán utilizadas para el mejoramiento de la organización, por lo tanto se planteará un esquema de comunicación interna para cada una de las sedes, el cual ayudará a mostrar la comunicación como un factor diferenciador que repercute en la imagen de la organización, en la productividad y en la calidad de vida laboral, además, se planteará un plan de comunicaciones externo, cuyo objetivo responde a un posicionamiento de marca.

5. Justificación del eje de intervención

Oncólogos del Occidente S.A es una IPS prestadora de servicios de salud, que cuenta con la última tecnología, manejando personal idóneo que ayuda a mantener la excelencia de la organización, es la empresa más grande e importante relacionada con el tratamiento del cáncer en la región, por lo tanto es importante gestionar un órgano tanto interno como externo que le facilite el mejoramiento de los procesos dentro de la organización, al igual que el reconocimiento de la entidad en el occidente Colombiano.

El eje de intervención se aborda por las necesidades comunicativas de la empresa ya que esta no tiene un plan organizacional, que le ayude a mejorar la vida laboral de cada uno de los colaboradores, este tipo de manual será el primero que tiene la empresa y será el primer paso para instaurar una cultura organizacional dentro de la entidad.

Se realizará además un plan externo de posicionamiento de imagen que ayudará a la empresa a lograr su objetivo de reconocimiento ante los usuarios, el objetivo final del manejo de la imagen de la empresa, es lograr que el público externo responda a un estímulo cuando vean el logo o escuchen la palabra Oncólogos del Occidente S.A.

6. Objetivo

6.1 Objetivo general

Fortalecer la Imagen Corporativa de Oncólogos de Occidente S.A.

6.2 Objetivo específico

-Generar un reconocimiento de la marca Oncólogos del Occidente S.A y Fundación Oncólogos de Occidente mediante piezas gráficas, free pres y pagina web.

7. Marco Teórico

El reconocimiento de la imagen de las empresas, del tipo que sea, se basa en mostrar las fortalezas que posee frente a un mercado y sus competidores, el fortalecimiento de una marca como Oncólogos del Occidente S.A que centra sus esfuerzos en mantener la confianza y la seguridad que tienen sus pacientes de que recibirán la mejor atención, se fundamenta en tecnología de punta y talento humano capacitado.

A lo largo de la historia los conceptos de fortalecimiento de Imagen Corporativa han sido manejados y evaluados por diferentes teóricos, quienes los han abordado desde teorías diferentes, que nos muestran la importancia y las diversas características que constituyen los componentes simbólicos, comunicacionales y comportamentales de las empresas.

Teóricos como Joan Costa, Paul Capriotti, Tomas Garbelt entre otros, hablan de la Identidad Corporativa como aquel elemento que define la personalidad y la auto-presentación de las organizaciones.

La empresa es una entidad dotada de aspectos importantes como el talento humano, instalaciones amplias y seguras, un portafolio de servicios y una trayectoria en el mercado, pero sin ninguna duda la más importante e indispensable para el éxito de una empresa es su imagen, la cara al mundo, la primera impresión que ofrece a todo el público en general. En palabras de Joan Costa:

“La imagen corporativa influye enormemente en la elección y preferencia del público hacia cierta empresa, por lo tanto no podemos limitar el factor imagen solo al logotipo que esta posee, es importante mostrar la imagen corporativa como un conjunto en el cual se utilizan factores diferenciadores en los cuales la empresa intenta por medio de factores visuales destacar ante sus competidores y demostrar la calidad de su servicio mediante imágenes, colores y tipografía que convenzan a los clientes de su solidez, confiabilidad y responsabilidad ante sus obligaciones para con el público” (1993, Pág. 15).

Es importante manejar la imagen y su fortalecimiento, ya que es la primera mirada a la

organización, el principal motor de venta, la idea fundamental que permanece en la mente de los consumidores, estas percepciones se pueden adquirir mediante experiencias diferentes, algunas son creadas gracias a las experiencias vividas, por medio del voz a voz, otras por medio del tipo de publicidad, la cual puede hacer que los usuarios se identifiquen con la empresa, estos factores varían mucho, pero deben ser tomados en cuenta a la hora de construir y difundir una marca, entonces se puede definir a la imagen corporativa, como una percepción, un retrato o imagen mental que tienen los públicos externos acerca de la empresa sin importar la fuente de donde provenga dicha información.

Todas las empresas, hasta las que tienen mayor reconocimiento y trayectoria en el mercado, en sus inicios, tuvieron que lidiar con construir una imagen que los hiciera confiables ante los proveedores, clientes y los sectores comerciales en general, esto se debe a que no existe aún una trayectoria, una incapacidad dada por el tiempo, por la reputación y la falta de esta misma, solo el tiempo, un correcto acercamiento al público y el arraigamiento de la marca dentro de la sociedad hace que las compañías superen el obstáculo del desconocimiento de la marca.

Algo fundamental que se debe tener en cuenta es que para generar una buena imagen se debe contar con procesos de calidad, buena prestación de los servicios que apoyen y respalden esta imagen, si esto no es así, se crea una imagen ficticia, que pretende esconder y matizar la verdadera realidad de la organización.

Según Thomas F. Garbett:

“La imagen de la compañía es gobernada por seis factores que son 1- la realidad de la compañía misma, 2- la medida en que la compañía y sus actividades hagan noticia, 3- su diversidad, 4- su esfuerzo de comunicaciones, 5-el tiempo y 6- el desvanecimiento de la memoria, trabajando consuntamente, los mensajes positivos y negativos que emite la compañía” (1988, Pág.1).

Estos seis factores deben ser manejados con cuidado ya que cada uno de ellos es igual de importante al anterior:

-En primera medida se puede observar la realidad de la empresa, esta imagen es

creada directamente por la calidad de los servicios, el tipo de producto, el tamaño de las instalaciones de la empresa y el número de colaboradores.

-El segundo factor que afecta la imagen corporativa es la información que se genera, es decir todas aquellas estrategias que se creen en pro de la sociedad y hagan sentir al cliente que sin duda son lo más importante para ellos y precisamente eso es lo que los impulsa a que los clientes prefieran la empresas que llevan a cabo este tipo de campañas.

-El tercer factor es la diversidad de la organización, mediante un portafolio completo de servicios que satisfagan a sus clientes y se ajusten a sus gustos y necesidades.

-El cuarto punto es el esfuerzo de comunicaciones, aquí empieza a importar inmensamente el trabajo de departamento de comunicaciones de la empresa, ya que esta debe enfocarse en difundir la imagen y su reputación positiva.

-El quinto punto, el tiempo, este es casi imposible de manejar, lo único que queda para las empresas es realizar correctamente todos sus procesos, “las buenas corporaciones lucen bien con el tiempo; su imagen forjada a través de los años, será mucho más duradera” (1999, pág. 4).

-El sexto y último punto es el desvanecimiento de la memoria, este punto necesita mucho esfuerzo ya que las personas tienden a olvidar, por lo tanto no se debe bajar la guardia y continuar divulgando a la empresa, creando estrategias y mostrando la imagen positiva que se posee.

Estos factores básicos son de mucha importancia para construir no sólo un diseño atractivo, sino un núcleo de información positiva, este punto es importante, por las mismas características del ser humano, ya que por naturaleza tendemos a calificar todo en dos categorías, si algo es lindo, positivo, es bueno; si algo no nos gusta es malo, por lo tanto es importante mantener a la compañía dentro de una percepción BUENA en la mente de los consumidores, que se encargarán, mediante el voz a voz de generar una de las mejores publicidades en la empresa, ayudando a implementar un principio fundamental del marketing empresarial, el “top of mind”, que es la primera marca que viene a la mente de las personas cuando se les pregunta por un producto o una empresa,.

Gracias a esto se puede empezar a notar una reacción en cadena, entre más usuarios conozcan la marca y hablen bien de ella, seguramente esta información llegará a diversos grupos de clientes con los cuales se puede trabajar.

Utilizando el público de la organización Oncólogos del Occidente S.A que según datos de Ángela L. Puentes, trabajadora social, oscila entre 200 y 300 pacientes con cáncer al día en Risaralda, Quindío y Norte del Valle y gracias a los datos revelados por Sahico un sistema de historias clínicas Oncológicas, que guarda los datos de los pacientes que alguna que han accedido a los servicios de Oncólogos de Occidente, se muestra que existen 70 mil personas registradas.

El alto número de clientes de la organización ayudan a implementar el modelo comunicativo de Gebner que nos permite comprender los procesos de producción de los mensajes que serían elaborados por la empresa, así como los procesos de recepción por parte de los usuarios, sus conocidos y familiares; bajo el modelo que busca las relaciones existentes entre emisión - recepción y el eco que esto hace en la sociedad, ayudando al posicionamiento de una marca a través de un fenómeno físico.

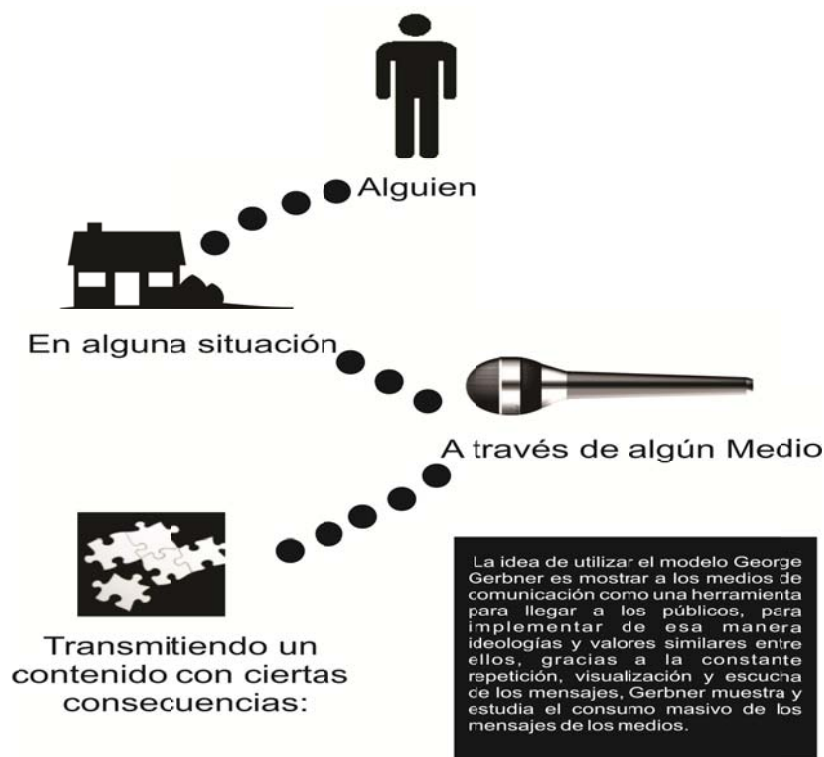
El modelo de Gebner se compone de puntos específicos como:

- Alguien: el cual percibe un acontecimiento y reacciona ante él.

- En alguna situación: Gracias a un ambiente o contexto que influye sobre los gusto de cada persona, permitiendo asociar la experiencia con algo agradable o desagradable.

- A través de algunos medios: con el fin de hacer disponibles algunos materiales con una cierta forma y en un contexto.-transmitiendo un contenido con ciertas consecuencias: En este punto se lleva a cabo, el famoso voz a voz, que puede destruir o posicionar una empresa gracias a las percepciones negativas o positivas de cada usuario. El Modelo de Gebner, se puede ver explicado en el siguiente diagrama.

Figura 1. Diagrama modelo George Gerbner



Fuente: Elaboración propia

El modelo George Gerbner permite mostrar a los medios de comunicación como una herramienta para llegar a los públicos, para implementar de esa manera ideologías y valores similares entre ellos, gracias a la constante repetición, visualización y escucha de los mensajes, Gerbner muestra y estudia el consumo de los mensajes de los medios.

Según el modelo de Gerbner, el sujeto principal del proceso de comunicación construye un mensaje gracias a la percepción, ésta construcción lo lleva a tener una configuración particular, haciendo de esta manera que construya mensajes e ideas a partir de su pensamiento y percepción.

Manejando la teoría de George Gerbner combinada con el posicionamiento de la imagen, se puede manejar la percepción que se posee sobre la organización y potenciarla haciendo una relación con los medios en los cuales es difundida, logrando que la empresa

logre ser incluida en el pensamiento del público, afectando de esta manera su comportamiento y recordación.

En este punto hacia el camino del posicionamiento de una imagen corporativa es donde se empieza a notar la importancia de la repetición como forma de adherencia de información en el cerebro de los usuarios, ya que, según Capriotti, “en la actualidad uno de los problemas más importantes con que nos encontramos es que la gente no tiene la suficiente capacidad de memoria o retención para recordar todos los productos o servicios que las organizaciones ofrecen. Por esta razón, la imagen corporativa adquiere una importancia fundamental”. (1994, pág. 10).

Los públicos o usuarios son una visión de la manera de pensar de la mayoría de la sociedad, se afirma que todos somos diferentes, pero de alguna manera manejamos códigos sociales y morales que nos hacen similares en algunos puntos, por no decir que en muchos, esto sucede y se da por la implementación constante de valores comunes, que configuran los matices humanos; a Gerbner le interesan las consecuencias derivadas de consumos, la implementación de nuevas ideologías, el interés primario de la investigación de George Gerbner era la predominación de los aspectos violentos, como una predilección a la hora de incorporar ideologías y gustos.

“En su ‘teoría del cultivo’ o ‘teoría de la cultivación’, dos de las traducciones que se hacen de su *cultivation theory*, Gerbner se acerca empíricamente a las audiencias y observa la dependencia del imaginario individual, del mundo personal, de los valores adquiridos a través del tipo de programas que consumo de forma habitual” (<http://www.infoamerica.org> Recuperado el 18 de octubre de 2010). La teoría de Gerbner observa los valores dominantes y muestra su efecto sobre lo más débiles, que gracias a las tendencias sociales se dejan arrastrar y terminan por creer un mismo paradigma, logrando así una sola verdad y creencia.

La repetición constante es una ayuda valiosa para desarrollar un proceso mental que se desarrolla con las imágenes mentales, llamado formación mental de una imagen, este es

un proceso que se genera sólo a partir de repetidos encuentros, es decir, será guardado en la memoria después de repetidas ocasiones de percepción del objeto, en este caso la relación con la empresa, de allí dependen directamente el impacto que este cause en la persona según su interés y en si el tiempo que tarde en desarrollarse y que la persona permita pensar en dicho objeto o empresa, pues de ahí es donde se emite el mensaje a la memoria y finalmente causa recordación en las personas, como lo señala Joan Costa, “precisamente, la construcción de la imagen mental no es otra cosa que este juego repetido incesantemente (por lo menos hasta estabilizarse en la memoria)” (2000, pág. 22).

Gracias al modelo de Gerbner, la teoría de la imagen y la repetición se puede describir en los procesos de producción de un mensaje que se simplifica en la manera como los usuarios y demás ven la fiabilidad de la empresa, estos procesos de producción del mensaje o percepción se fortalecen para así crear la comunicación, mostrando la naturaleza humana de generar ideas e imágenes mentales gracias al conocimiento y el contexto que se tiene sobre algo.

La imagen corporativa es importante en todos los ámbitos tanto internamente como externamente, ya que mediante esta percepción positiva se permite crear vínculos comerciales, ayudando a que la empresa se expanda y se fortalezca cada vez más en el mercado y ante sus clientes y competidores, “la imagen corporativa es la representación mental de una empresa que tiene la capacidad de condicionar y determinar, incluso, las actitudes de un grupo social en relación con esta empresa” (1993, pág. 20).

El manejo de la imagen para una empresa como oncólogos de Occidente es de suma importancia porque contribuye a alcanzar las metas tanto a mediano como a largo plazo, dando a conocer su calidad, atención y profesionalismo, para de esa manera lograr alcanzar su propósito de ser en el año 2015 una empresa líder por excelencia en el tratamiento integral del cáncer, caracterizada por el constante propósito de mejorar la calidad de vida, salud y bienestar de los usuarios y sus familias.

8. Cronograma

Tabla 1. Cronograma

TITULO DE PROPUESTA: Plan de comunicación organizacional Oncólogos del Occidente S.A.												
DIRIGIDO A: Oncólogos de Occidente S.A												
ÁREA DE IMPACTO:												
OBJETIVO: -Fortalecer la Imagen Corporativa de Oncólogos de Occidente S.A.												
Planeación ●●●● Ejecución ●●●● En ejecución ●●●●												
CRONOGRAMA												
ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	TACTICAS	INDICADOR DE GESTION	Mes1	Mes2	Mes3	Mes4	Mes5	Recursos humanos	Recursos	Costos	Observaciones
FUNDACIÓN	Promocionar la Fundación Oncólogos de occidente.	Plegable Fundación Oncólogos de Occidente	500						Trabajadora Social y practicante de comunicación	Computador, litografía	250.000	
		Portafolios	30						Practicante de comunicación	Computador, litografía	350.000	
		Tarjetas de presentación	1000						Sorany Idarraga encargada de compras y practicante	Computador, litografía	300.000	
		Carnés Fundación	5						Practicante de comunicación	Computador, litografía	20.000	
		Alfiches Fundación	10						Trabajadora Social y practicante de comunicación	Computador, litografía	55.000	
		Tarjetas de invitación	500						Trabajadora Social y practicante de comunicación	Computador, litografía	500.000	

9. Presentación y análisis de resultados

9.1 Metodología para el desarrollo del eje de intervención:

Para desarrollar el eje de intervención se utilizará el método cualitativo para describir el proceso de posicionamiento de la marca Oncólogos de Occidente S.A, se realizará una observación participante, Entrevista abierta, grupos de discusión y encuestas para lograr medir hechos tangibles que responden a preguntas tales como ¿cuántos?, ¿Con que frecuencia?, Cómo conocer, ¿Por qué?, ¿Qué conocen? ¿Qué esperan?, ¿Cuál es su concepto de?

Las Técnicas Cualitativas a utilizar en la investigación serán:

- *Observación participante:* esta técnica se llevará a cabo desde el área de comunicaciones, que se involucra con todas las área de la organización, haciendo parte de la cotidianidad de la empresa, sus empleados y los usuarios, es importante realizarla porque por medio de ella se puede dar descripción a acontecimientos tanto internos como externos de la empresa y la interacción entre empleados y usuarios.
- *Entrevista abierta:* Con esta técnica el investigador logra obtener de una manera más directa y cómoda las percepciones y puntos de vista de los usuarios y empleados de la empresa. Las entrevistas se realizarán tanto a empleados como a usuarios y entes externos para reconocer los puntos de vista o las diferentes posturas que pudieran existir dentro de la compañía.
- *Grupo de discusión:* entrevistas a un grupo seleccionado de empleados y pacientes de la empresa, de esta manera se podrá medir la imagen que poseen el público tanto interno como externo de la organización, las discusiones grupales favorecen la retroalimentación de la información, esta técnica de investigación se puede utilizar antes, durante y después como una forma de medir el proceso y sus alcances.

Además de las técnicas de investigación cualitativas se realizará una encuesta corta para los pacientes donde se harán preguntas específicas (Enfocadas en las variables Reconocimiento

de imagen, atención, exposición, utilidad, pertinencia) para esbozar aún más la opinión y el estado de la imagen corporativa de Oncólogos de Occidente S.A.

-Encuesta: Se utilizará la encuesta ya que es destacada como uno de los métodos cualitativos más exactos, el cual será utilizado en las salas de espera para medir el nivel de recordación de los clientes, el propósito es desarrollar estrategias que favorezcan el posicionamiento de Imagen, será aplicado a 100 usuarios del servicio.

La encuesta se formuló teniendo en cuenta las variables (Imagen, Atención, Exposición, Utilidad y Pertinencia) que son aquellas sobre las cuales debemos indagar, para de esta manera gestionar estrategias directas sobre fortalezas y falencias que posee la organización.

El público elegido para la realización de las encuestas son los pacientes ya que gracias a ellos se puede medir la satisfacción de cada uno de los usuarios, mediante esta encuesta se puede dar una mirada directa a las opiniones y sugerencias, los resultados de las encuestas nos ayudan a reconocer las demandas y resultados positivos que tienen los consumidores de los servicios de Oncólogos del Occidente S.A. (Ver apéndice A)

El criterio de selección que se tuvo en cuenta para elegir las preguntas que estarían incorporadas en la encuesta está basado en las variables de evaluación que se han tenido para todo el trabajo escrito, las cuales son:

Imagen

- 1- ¿Conoce usted sobre la Fundación Oncólogos de Occidente?
- 2- ¿Tiene usted conocimiento de las otras sedes de Oncólogos del Occidente?

Atención

- 1- ¿Cuál de los servicios prestados por Oncólogos del Occidente se encuentra utilizando en este momento?
- 2- ¿cómo califica la atención de Oncólogos del Occidente S.A?
- 3- ¿Recomendaría usted el servicio de Oncólogos del Occidente S.A?

Exposición

1- ¿Cuál de estos medios es su preferido para enterarse de la actualidad?

Utilidad

- 1- ¿Quién está utilizando el servicio?
- 2- ¿Cómo clasifica usted la información suministrada por Oncólogos de Occidente S.A sobre su tratamiento?

Pertinencia

- 1- ¿Cuál de los servicios prestados por Oncólogos del Occidente se encuentra utilizando en este momento?

Gracias a los datos arrojados por las encuestas se logró obtener información de vital importancia.

Con estas preguntas se quiere indagar sobre el posicionamiento, la imagen y el buen servicio que presta Oncólogos del Occidente S.A, mirado desde la propia óptica de sus usuarios, logrando una recolección de datos e información que será estandarizada y tratada con un análisis estadístico, que proporcionarán datos importante para el mejoramiento y evaluación de la empresa.

Figura 2. Fotos realización de encuestas, sede Pereira.



ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE S.A.
MINISTERIO DE SALUD • INSTITUTO VESA • BRUCESTIGAS • HOSPITALIZACIÓN • PREVENCIÓN

Para Oncólogos del Occidente es de vital importancia conocer la opinión de sus clientes, por lo tanto le pedimos su colaboración para medir y vigilar nuestros servicios, de esta manera podremos mejorar y continuar brindándole una mejor atención.

Nombre: Mona Adela enríquez
 Lugar de procedencia: Dagobradai
 Edad: 52
 Sexo: Femenino D:
 Banco: Compre

1- ¿Cuál de los servicios prestados por Oncólogos del Occidente se encuentra utilizando en este momento?
 a- Quimioterapia
 b- Radioterapia
 c- Otro Servicio: Control

2- ¿Quién está utilizando el servicio?
 a- Usted
 b- Un familiar Un hijo

3- ¿Cuál de estos medios es su preferido para enterarse de la actualidad?
 a- Radio
 b- Televisión
 c- Internet
 d- Prensa

4- En una escala del 1 a 5 cómo califica la atención de Oncólogos del Occidente S.A?
 a- 1-2 Mala
 b- 3-4 Buena
 c- 5 Excelente

5- ¿Cómo califica usted la información suministrada por Oncólogos del Occidente S.A sobre su tratamiento?
 a- Insuficiente
 b- Completa

6- ¿Conoce usted sobre la Fundación Oncólogos del Occidente?
 a- Si
 b- No

7- ¿Tiene usted conocimiento de las otras sedes de Oncólogos del Occidente?
 a- Si
 b- No

8- ¿Recomendaría usted el servicio de Oncólogos del Occidente S.A?
 a- Si
 b- No

¿Cuales? Por
 ¿Por qué? Por la buena atención en mi

POR SU AMABLE COLABORACIÓN

9.2. Desarrollo del eje de intervención:

Para el desarrollo de eje de intervención donde se planteó la necesidad de mejorar el conocimiento y el posicionamiento de la Imagen de Oncólogos del Occidente S.A, se han desarrollado unas estrategias y ejecutado tácticas mediante las cuales se evaluará el posicionamiento y reconocimiento de la marca.

El público tanto interno como externo, son los elegidos para implementar las acciones basadas en el mejoramiento y conocimiento de la marca, para lograr este objetivo se ha visto la necesidad de implementar y sacar piezas gráficas que faciliten la recordación y el reconocimiento de la marca Oncólogos del Occidente S.A y la Fundación Oncólogos de Occidente.

Las estrategias para lograr el posicionamiento de la marca se basan en mostrar una empresa que además de poseer la mejor tecnología se interesa y piensa sobre todas la cosas en el bienestar y la salud de todos sus usuarios.

Gracias a esta premisa de satisfacción al cliente, la empresa puede generar un mensaje positivo que se divulgará y enmarcará la imagen de excelencia, mediante actividades y estrategias se reforzará la misma, ayudando así a colocar la marca no sólo en la mente de los usuarios (Top of Mind), sino, en su corazón (Top of Heart).

La aplicación de la encuesta permitió conocer los valores de las variables trabajadas y al mismo tiempo marcaron las pautas de los puntos esenciales para trabajar en esta organización.

Tabla 2. Tabulación de encuestas.

N EN CU EST AS	1 PREG			2 PREG		3 PREG				4 PREG			5 PREG		6 PREG		7 PREG		8 PREG	
	A	B	C	A	B	A	B	C	D	A	B	C	A	B	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X	X			X	X	X					X	X	X		X		X	X	
2	X				X	X	X					X	X	X		X		X	X	
3	X	X			X	X	X					X	X	X		X		X	X	
4	X	X			X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
5	X				X	X	X		X			X	X	X		X		X	X	
6	X				X	X	X		X			X	X	X		X		X	X	
7	X	X		X	X	X	X					X	X	X		X		X	X	
8	X				X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
9	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
10	X			X	X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
11	X	X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
12	X	X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
13	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
14	X	X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
15			X		X	X	X					X	X	X		X		X	X	
16			X	X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
17			X	X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
18			X	X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
19	X	X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
20	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
21	X				X	X	X		X			X	X	X		X		X	X	
22			X		X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
23	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
24			X		X	X	X					X	X	X		X		X	X	
25	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
26				X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
27			X	X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
28			X	X	X	X	X					X	X	X		X		X	X	
29	X			X	X	X	X					X	X	X		X		X	X	
30	X	X			X	X	X					X	X	X		X		X	X	
31	X				X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
32		X			X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
33	X	X			X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
34	X		X		X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
35	X				X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
36	X			X	X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
37	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
38			X	X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
39	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
40		X		X	X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
41		X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
42	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
43			X	X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
44	X	X			X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
45			X	X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
46			X	X	X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
47		X		X	X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
48			X	X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
49	X	X		X	X	X	X					X	X	X		X		X	X	
50			X	X	X	X	X					X	X	X		X		X	X	
51			X	X	X	X	X					X	X	X		X		X	X	
52	X	X		X	X	X	X		X			X	X	X		X		X	X	
53	X			X	X	X	X		X			X	X	X		X		X	X	
54			X	X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
55			X	X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
56	X				X	X	X		X			X	X	X		X		X	X	
57	X				X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
58	X				X	X	X		X			X	X	X		X		X	X	
59	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
60	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
61	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
62	X			X	X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
63			X		X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
64		X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
65	X			X	X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
66	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
67		X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
68		X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
69	X			X	X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
70			X		X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
71		X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
72	X			X	X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
73			X	X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
74		X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
75		X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
76	X	X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
77			X	X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
78		X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
79	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
80			X		X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
81	X	X			X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
82			X		X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
83	X				X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
84		X			X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
85	X				X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
86	X	X			X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
87		X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
88	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
89		X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
90			X		X	X	X		X		X	X	X	X		X		X	X	
91		X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
92	X				X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
93	X				X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
94		X			X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
95	X	X			X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
96	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
97	X		X	X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
98	X	X		X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
99	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
100	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X		X	X	
	58	35	27	60	46	21	75	17	12	0	45	55	9	91	21	79	33	67	96	4
	48%	29%	23%	60%	40%	21%	75%	17%	12%	0%	45%	55%	9%	91%	21%	79%	33%	67%	96%	4%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Resultados de los servicios utilizados.

	¿Cuál de los servicios se encuentra utilizando en este momento?
Quimioterapia	48%
Radioterapia	29%
Otros	23%

Fuente: Elaboración propia

- El 48% de las personas encuestadas en las instalaciones de Oncólogos del Occidente S.A se encuentra en Quimioterapia, lo que significa que es de gran importancia dar más información y cuidado a este tratamiento
- El 29% de las personas encuestadas en las instalaciones de Oncólogos del Occidente S.A se encuentra en radioterapia, lo que significa que es el segundo tratamiento más necesario y utilizado dentro de la entidad.
- El 23% restante se encuentra solicitando otros servicios diferentes dentro de la institución, como lo son consulta, control y braquiterapia.

Tabla 4. Resultados servicios utilizados

	¿Quién está utilizando el servicio?
Usted	60%
Un Familiar	40%

Fuente: Elaboración propia

-El 60% de los encuestados son los pacientes, siendo el grupo de mayor afluencia a la institución, lo que nos demuestra la importancia de dirigir las estrategias y la necesidades de aprovechar este grupo para el reconocimiento de la empresa, mediante una buena atención y el conocimiento de dudas y necesidades de esta población en particular.

- El 40% restantes son familiares de los pacientes que acuden a la empresa para acompañar a sus seres queridos en este proceso, esta población también debe ser aprovechada y canalizada para el manejo de la imagen corporativa y el manejo del voz a voz de noticias positivas.

Tabla 5. Resultados medios preferidos para enterarse de la actualidad.

	¿Cuál es su medio preferido para enterarse de la actualidad?
Radio	21%
Televisión	75%
Internet	17%
Prensa	12%

Fuente: Elaboración propia

-El 60% de los pacientes y familiares que visitan la Institución Oncólogos del Occidente prefieren la televisión para informarse, lo que indica que la institución debe incrementar esfuerzos para hacer conocer y ser mencionada en este medio.

- El 17% de los pacientes y familiares prefieren la radio para informarse y recibir noticias de la actualidad, demostrando que la radio es un medio rápido y económico en el cual Oncólogos del Occidente puede mostrarse a sus pacientes y a la comunidad.

- El 14% de los pacientes y familiares prefieren enterarse de la actualidad por medio del internet, esta cifra se ve afectada por los rangos de edad de los pacientes de Oncólogos del Occidente, los cuales en su mayoría son adultos mayores que no utilizan este medio para informarse, sino los tradicionales.

- El 9% restante utiliza la prensa para informarse, este porcentaje se ve afectado por los estratos de la mayoría de los pacientes que oscilan entre el 2 y 3, la mayoría aduce que no poseen tiempo para dedicarse a leer un periódico y por eso optan por medios más ágiles como la televisión y la radio.

Tabla 6. Resultados calificación de atención de Oncólogos del Occidente S.A.

	¿Cómo Califica la atención de Oncólogos de Occidente S.A?
Mala	0%
Buena	45%
Excelente	55%

Fuente: Elaboración propia.

-El 55% de los pacientes y familiares encuestados le dan la calificación más alta a la calidad y la atención de Oncólogos del Occidente, demostrando la importancia de la gestión y las actividades realizadas por la empresa, teniendo como premisa fundamental el servicio y la prioridad de los usuarios.

- El 45% restante califican la atención de Oncólogos del Occidente como Buena, destacando de esta manera que aunque el servicio es calificado con las puntuaciones más altas, aún se debe continuar trabajando y manteniendo la calidad de la institución.

Tabla 7. Resultados calificación de la información sobre el tratamiento.

	¿Cómo clasifica la info. Sobre su tratamiento?
Insuficiente	9%
Completa	91%

Fuente: Elaboración propia.

- El 91% de los pacientes y familiares encuestados están satisfechos con la información brindada por Oncólogos del Occidente acerca de su tratamiento.
- El 9% de los pacientes y familiares no se encuentran satisfechos con la información brindada sobre su tratamiento, por lo tanto se debe trabajar y manejar otros medios para brindar información sobre los tratamientos realizados en la entidad.

Tabla 8. Resultados conocimiento de la Fundación Oncólogos de Occidente.

	¿Conoce usted sobre la fundación Oncólogos de Occidente?
Si	21%
No	79%

Fuente: Elaboración propia

- El 79% de los pacientes y familiares de Oncólogos del Occidente no conoce sobre la Fundación Oncólogos de Occidente, lo que demuestra la necesidad imperante de mejorar el manejo de la publicidad y del manejo de esta marca tanto con los usuarios como con el público externo.

- El 21% restante conoce sobre la Fundación Oncólogos del Occidente, siendo un porcentaje muy bajo para la organización que se encuentra trabajando desde hace 3 años con los pacientes de Oncólogos del Occidente S.A., mostrando la necesidad de generar elementos que la caractericen y le den una imagen propia.

Tabla 9. Resultados conocimiento de las otras sedes de Oncólogos del Occidente S.A.

	¿Tiene usted conocimiento de las otras sedes de Oncólogos del Occidente S.A?
Si	33%
No	67%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. Resultados personas que dicen conocer las otras sedes.

Personas que dicen conocer las otras sedes	
ARMENIA	11 Personas=33.33%
MANIZALES	6 Personas=18.18%
CARTAGO	7 personas=21.21%
Dicen conocerlas pero no especifican cuales	9 personas=27.28%

Fuente: Elaboración propia

-El 67% de los pacientes y familiares usuarios de Oncólogos del Occidente no conocen sobre las demás sedes de Oncólogos del Occidente S.A, lo cual muestra la necesidad de mostrar los avances de ciencia, tecnología e infraestructura que tiene la empresa.

-El 33% restante conoce sobre las nuevas sedes inauguradas en varios lugares del Triángulo del Café como Manizales, Armenia, Pereira y Cartago, la mayoría de ellos no conoce las cuatro sedes de la organización.

Personas que dicen conocer las otras sedes

-El 33% de las personas conocen la sede de la ciudad de Armenia, el 18% la sede de Manizales, el 21% la sede de Cartago, mientras que el 27% no especifica cuál de las sede conoce, esto demuestra que la imagen corporativa de Oncólogos necesita mayor difusión por igual en las 4 sedes que posee la compañía, mostrándole a los usuarios las inversiones y la infraestructura que tiene la empresa.

Tabla 11. Resultados de personas que recomendaría o no el servicio de Oncólogos del Occidente S.A.

	¿Recomendaría usted el servicio de Oncólogos del Occidente S.A?
Si	96%
No	4%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. Resultados motivos para recomendar a Oncólogos del Occidente S.A.

motivos para recomendar o no a Oncólogos del Occidente S.A	
Buena atención y servicios	55 Personas=55%
Gran trato al paciente	10 Personas=10%
Calidad del personal	8 Personas=8%
Experiencia positiva con la empresa	8Personas=8%
Por necesidad	2 Personas=2%
Respuesta en blanco	11 Personas= 11%
No recomendaría	3 Personas=3%
Por necesidad	2 Personas=2%
No está presente en la ciudad	1 Personas=1%

Fuente: Elaboración propia

-El 96% de las personas encuestadas recomendaría el servicio de Oncólogos del Occidente S.A, demostrando la integralidad, la calidad y la integralidad de los servicios prestados por Oncólogos del occidente.

-El 4% de las personas no recomendaría el servicio de Oncólogos del Occidente S.A, aunque es un porcentaje relativamente bajo, es un motivo para trabajar y buscar mantener un mejoramiento continuo en la prestación del servicio, en la imagen y en el contacto con los usuarios de Oncólogos del Occidente S.A.

Motivos para recomendar o no a Oncólogos del Occidente S.A

El 55% de los pacientes y familiares recomendarían a Oncólogos del Occidente S.A, 10% lo recomendaría por el gran trato al paciente, el 8 % por la calidad del personal, 8% por la experiencia positiva obtenida durante el tratamiento en la empresa, el 2% lo haría por necesidad, 2% lo haría por recomendaciones, 1% no lo recomendaría porque no se encuentra presente en la ciudad, el 11% dejó la pregunta en blanco, 2% no recomendarían el servicio y el 3% restante no recomendaría a Oncólogos del Occidente S.A

Gracias a estas cifras se puede intuir una gran respuesta positiva por parte de los pacientes que responde a los esfuerzos realizados por la organización para mantener y mejorar su sistema de calidad y servicio, sobre las cifras negativas se puede observar una oportunidad de mejorar y de superación, ya que estas cifras son bajas pero no dejan de ser importantes.

9.3 *Plan estratégico y operativo de comunicación*

9.3.1 *Estrategias:*

I. Estrategia: Desarrollar un proceso de socialización y promoción visual de la Fundación Oncólogos de Occidente con el fin de dar a conocer a esta organización en la región, esta estrategia surge de la de los hallazgos encontrados en las encuestas y en la observación participante donde se muestra la falta de conocimiento sobre la fundación tanto entre los usuarios como el público externo.

Táctica: Realizar piezas gráficas y audiovisuales como:

- *Plegables:* Mediante la impresión de un plegable se pueden dar una solución puntual a las necesidades de conocimiento de marca, mostrando los servicios, información general, productos y programas que posee la Fundación Oncólogos de Occidente. (Ver Apéndice B)

El plegable realizado para la fundación será una pieza gráfica que transmitirá un mensaje de una manera ágil y concreta, que con imágenes fotos, e información logrará ser visto y analizado. El diseño del plegable de la Fundación Oncólogos de Occidente será elaborado con la imagen de la Fundación. Manejar la imagen corporativa, logotipos, colores en la gama de azules y blancos, que son los colores elegidos para desarrollar todas las piezas publicitarias de la fundación, lo harán atractivo, sugerente y fácil de comprender.

Esta pieza será de vital importancia porque comenzará un proceso por medio del cual tanto el público externo como interno empezarán a conocer la misión, visión, proyectos y programas que la fundación realiza en pro de los niños, jóvenes y adultos enfermos de cáncer que no poseen los recursos para afrontar esta enfermedad.

Indicadores de gestión: se medirá por la cantidad de plegables realizados, el total fueron 500 plegables.

Plegable Fundación Oncólogos de Occidente

Figura 3. Plegable Fundación Oncólogos de Occidente.

Servicios

ASISTENCIA ECONÓMICA

- Auxilio de transporte a pacientes de bajos recursos.
- Auxilios de alimentación para los acompañantes.
- Hospedaje en hogares de piso a los pacientes del Triángulo de Café.
- Ayuda alimentaria (mercados)
- Mejora de vivienda a los pacientes más vulnerables.
- Donación de sillas de ruedas, implantes ortopédicos, pelucas, gorras etc.
- Apadrinamientos con el fin de suplir necesidades básicas.

ASISTENCIA PSICOSOCIAL

- Campañas de promoción y prevención.
- Grupos de apoyo, grupo de familia y con pacientes de primera vez.
- Intervención en cuidado paliativo
- Intervención infantil.
- Atención Hospitalaria.
- Atención domiciliaria.
- Llamadas de posventa y de seguimiento a pacientes.
- Intervención en salas de quimioterapia.
- Actividades lúdico-recreativas y reflexivas.
- Conferencias especializadas a empresas e instituciones
- Seguimiento a pacientes del programa de adherencia al tratamiento en quimioterapia Oral

Caldas
Manizales,
calle 92 No. 29-75 San Marcel
Teléfono: 8 74 09 83 - 8 74 24 94

Risaralda
Pereira,
Avenida Cicunvalar No. 1-46
Teléfono: 3 31 07 12

Norte del Valle
Cartago,
Cra. 14 Norte No.17-04 L2
Urbanización entre Rios,
Teléfono: 2 14 46 46

Quindío
Armenia,
Avenida Centenario con Cr. 6 No. 2-63.
Segunda sede San Juan de Dios,
Unidad de Oncología
Teléfono: 7 49 69 99 - 7 49 75 06

Tu ayuda es un aporte para la vida de muchos.

Fundación Oncólogos de Occidente
Un aporte para la vida

Somos una fundación basada en el compromiso social, la ayuda y entrega hacia los pacientes con cáncer con el fin de mejorar sus condiciones, calidad de vida y mitigar el impacto emocional y social que implica un tratamiento y diagnóstico de cáncer

Fuente: Elaboración propia

-**Portafolios:** En este documento se contemplará la información básica de la Fundación: Misión, Visión, Objetivo General, servicios, Programas, Actividades Especiales y los contactos con quienes se pueden comunicar. (Ver apéndice C)

Esta información debe ser breve pero que dé una descripción de las actividades y fortalezas de la institución, este portafolio podrá estar impreso o ser mandado por correo electrónico.

Es indispensable el manejo de la imagen corporativa, que estará ligada a colores, formas e imágenes particulares que estarán visualizadas en todas las piezas gráficas de la fundación, manejando una gama de azules y blancos acompañado de imágenes y textos que muestren las campañas de la fundación. Se realizará de una forma llamativa, interesante y entendible, teniendo un énfasis especial en los clientes y en la consecución de recursos que favorezcan los programas de la fundación.

Indicador de gestión: se mide por la cantidad de portafolios realizados. En total 30 portafolios de la fundación Oncólogos de Occidente.

- *Tarjetas de presentación:* Este elemento es de suma importancia para dar a conocer a una empresa, el diseño y la presentación de la Fundación estará plasmada en esta pieza publicitaria. La misma será la que representará a sus empleados frente a futuros clientes o pacientes. Las tarjetas de la Fundación serán diseñadas teniendo en cuenta la imagen corporativa de la clínica Oncólogos del Occidente S.A, manejando azules más oscuros, cambiando el logo de Oncólogos por el de la fundación, se les entregarán las tarjetas a los empleados de la fundación, que son:

-Ángela Liseth Puentes Marín, Trabajadora Social

-Alfonso López Reina, Director.

-Isabel Cristina Patiño Hidalgo, Gerontóloga.

-Carolina Ángel Henao, Psico-Oncologa.

-Leidy Johanna Gómez Franco, Auxiliar de Enfermería, Quimioterapia Oral. (Ver apéndice D)

Indicadores de gestión: se mide por la cantidad de tarjetas de presentación realizadas. En total 1000 tarjetas de presentación para los empleados de la fundación.

-*Carnés:* La Fundación Oncólogos de Occidente carece de un sistema de identificación que lo acredite ante pacientes y clientes, por lo tanto se realizarán los carnés de los funcionarios

pertenecientes a la fundación para que de esa manera se pueda generar un sentido de pertenencia y de identificación.

El carné de la fundación contendrá el logo de la fundación sobre un fondo blanco para que este sea más visible y atractivo, la foto del empleado estará debajo del logo acompañado con los datos básicos: nombre, cargo y documento de identificación. El carné tendrá por ambos lados el eslogan de la fundación (Un aporte para la vida de muchos) en el respaldo se incluirán las direcciones y teléfonos donde la fundación tiene sus oficinas. (Ver apéndice E)

Indicador de gestión: se mide por la cantidad de carnés realizados. En total fueron 5 carnes para algunos de los funcionarios de la fundación.

-*Afiches:* Los afiches serán realizados en su momento para promocionar actividades, congresos o reuniones importantes. Tendrán como base fundamental la imagen de la fundación y las necesidades de reconocimiento de esta.

Estarán inspirados en el evento en particular que se desea promocionar, teniendo siempre en cuenta el manejo del logo y el eslogan de la fundación y siempre se debe destacar el mensaje de apoyo y servicio que posee la fundación hacia los pacientes con cáncer.

Los afiches deben manejarse con colores azules, fotografías e imágenes llamativas que los hagan atractivos, sugerentes, al igual que interesantes y completos.

Indicador de gestión: se mide por la cantidad de afiches realizados. En total fueron 10 afiches para colocar en las sedes de Oncólogos del Occidente S.A

Figura 4. Afiche día de acción de gracias del paciente con cáncer.



Fuente: Elaboración propia

Tarjetas de invitación: Se realizarán invitaciones en caso de eventos o actividades necesarias para la fundación, como el caso de Ruedas de prensa y Congresos.

Estas invitaciones manejarán la imagen de la fundación, en gama de azules, fotografías, incorporando logos y eslogan para impregnarle a cada una de ellas la forma característica de la organización, En las invitaciones se dará la información de manera clara, corta, concisa e interesante. (Ver apéndice F)

Indicador de gestión: se mide por la cantidad de tarjetas de invitación realizados. En total fueron 500 tarjetas de invitación para los diferentes eventos realizados por la fundación.

-Eventos: Le permitirá a la fundación mostrar su marca y convertirla en algo más atractivo para clientes y usuarios. El enfoque fundamental de la participación en los eventos es darle prioridad al conocimiento de la fundación, a su mensaje “Tu ayuda es un aporte para la vida de muchos” y a la misión social que ésta desempeña con niños, jóvenes, adultos de bajos recursos, quienes reciben todo tipo de ayudas por parte de esta fundación, que anhela ser reconocida en la región.

La fundación deberá mostrar su imagen utilizando ciertos artículos y piezas publicitarias como pendones ya existentes y un backing que será diseñado por la comunicadora, este tendrá medidas de 3m x 2m y se diseñará teniendo en cuenta el logo, eslogan, los colores institucionales y una imagen emotiva que describa el acto de amor que desempeña la fundación Oncólogos de Occidente S.A. (Ver apéndice G)

En los eventos la fundación debe tener presencia de personal que conozca la labor de la fundación su misión, su visión, su objetivo y sus programas para que puedan contarle a la gente qué es la fundación y cómo pueden ayudar. (Ver apéndice H)

El fin fundamental de estos elementos gráficos que se desarrollarán para la fundación es lograr un reconocimiento visual que posicione la cultura corporativa, manejando los códigos, mercadeo y los valores que encierra la Fundación Oncólogos de Occidente. Mediante la distribución de estas piezas gráficas se logra fomentar la recordación, la distribución de la marca y la incorporación de voluntarios para ayudar en las

actividades de la fundación. Es importante destacar que se carecía de estos elementos fundamentales para el posicionamiento de la marca.

Indicador de gestión: se mide por la cantidad de eventos en los cuales hizo presencia la fundación. En total se asistió a 5 eventos que fueron: lanzamiento del libro “Sin miedo al cáncer”, Armenia y Manizales, pre congreso para pacientes, congreso “Estándares y avances en el tratamiento del cáncer y las enfermedades hematológicas” y el día de Acción de gracias del paciente con cáncer.

- *Página Web:* Mantener actualizada la página web de la fundación con fotos y News-letters que mostrarán y difundirán las actividades más recientes de la Fundación Oncólogos de Occidente. De esta manera se puede explotar el comercio electrónico por medio de la página web www.fundaciononcologosdeoccidente.com que se encuentra en construcción. Además de la página institucional, también se manejará un Facebook que es una gran herramienta para el posicionamiento y reconocimiento de las actividades de esta organización social.

Los news letters estarán dirigidos a informar a la comunidad sobre las noticias positivas y las actividades realizadas por la fundación, serán cortos, atractivos y fáciles de entender para que puedan ser leídos y entendidos por la comunidad en general, además se realizará una unión entre el Facebook de la fundación y la página, ya que mediante el Facebook se hará promoción e invitaciones para que visiten y conozcan el sitio web. (Ver apéndice I)

Indicador de gestión: se mide por la cantidad de news letter e imágenes para alimentar la página web de la fundación. En total se realizaron 7 news letters, documentando las actividades realizadas por la fundación y 30 fotos que fueron subidas al Facebook para ilustrar las actividades

Actualización de la página Web de la Fundación Oncólogos de Occidente

Figura 5. Sitio web Fundación.



Fuente: Elaborado por Gilberto Pineda, Laboratorios Web

Figura 6: Página web, noticias.



Fuente: Elaboración Propia

Visitas empresariales: Realizar visitas empresariales y generar una base de datos de las principales empresas de la ciudad de Pereira. Mediante estas visitas se contarán y se mostrarán las actividades que realiza la fundación para generar reconocimiento, vinculación económica y un compromiso social con la fundación Oncólogos de Occidente.

Se visitaron las siguientes empresas:

-Frisby S.A

-Aguas y Aguas

-Magnetron S.A

-Integra S.A

-Terminal de transporte de Pereira.

Las visitas empresariales estarán dirigidas a ofrecer elementos que permitan que las empresas se enteren de la fundación y colaboren con ésta. A cada una de las empresas se llevará un portafolios donde se especifican las maneras como se puede ayudar, por medio de Bonos de apoyo, Manillas Solidarias, alcancías y cajitas de luz (Velones), donaciones destinadas al fortalecimiento de la imagen de la fundación mediante Stand para los eventos, Mascota Yosi, Portafolios, camisetas, Backing, plegables, afiches y calcomanías. La importancia de esta actividad con las empresas es crear alianzas que se vean representadas en aportes y reconocimiento.

Las visitas cumplirán con un protocolo previamente establecido:

-Concertar una cita.

- Entregar Carta empresarial y volantes, donde se explica a los empresarios los motivos de la visita. (Ver apéndices J-K)

-Exposición de la fundación mediante diapositivas, donde se mostrarán la misión, visión, objetivo, programas y la manera como la fundación ayuda a los pacientes con cáncer.

-Se muestran los portafolios de donaciones, donde se encuentran todas las maneras como se puede vincular la empresa con la fundación. (Ver apéndice L)

-Se exponen los beneficios que obtiene la empresa por ayudar a la fundación.

-Se pasa una carta en la que el empresario señala la cantidad del aporte y la forma de apoyar a la fundación. (Ver apéndice M)

Indicador de gestión: se mide por la cantidad de visitas y de portafolios. En total se realizaron 5 visitas y se entregaron 5 portafolios con sus respectivas cartas.

- *Lanzamiento de libro:* Se llevará a cabo el lanzamiento del libro “Sin Miedo al Cáncer” en las principales ciudades del Triángulo del Café. Las ciudades elegidas por el Doctor Marco Aurelio Franco para el lanzamiento serán Armenia y Manizales, donde se realizarán Ruedas de prensa y una presentación completa sobre las razones por las cuales no se debe temer al cáncer. (Ver apéndice N)

La editorial de este libro es la Fundación Oncólogos de Occidente, por lo tanto la mitad del valor de los libros será donado para la realización de actividades y el apadrinamiento de pacientes de bajos recursos que no pueden costear su tratamiento.

En los lanzamientos se presentará la fundación, su misión, visión, programas y la labor realizada a los pacientes, además se explicarán todas las maneras con las cuales se pueden ayudar, comprando el libro *Sin Miedo al Cáncer*, las manillas solidarias, los velones cajita luz de esperanza, comprando bonos de apoyo y depositando dinero en las alcancías.

La presentación del libro se dividirá en dos etapas que consisten en: la presentación a los medios que se realizará en una rueda de prensa donde se contará sobre el libro, la manera como mediante su compra se ayuda a la fundación Oncólogos de Occidente y los beneficios de conocer más sobre la enfermedad del cáncer, y un coctel donde se invitarán a importantes personalidades de la ciudad, para generar un espacio de discusión y dialogo sobre el libro.

Para estos lanzamientos se deben hacer afiches, tarjetas de invitación y carpetas con información sobre el libro. (Ver apéndice Ñ)

Indicador de gestión: se mide por los lanzamientos del libro, la cantidad de tarjetas de invitación, los afiches y carpetas para el evento. En total se realizaron 2 lanzamientos uno en Armenia y otro en Manizales, 15 afiches para las librerías y el evento, 100 tarjetas de invitación y 50 carpetas con información sobre el libro

- *Fiesta del paciente:* Se realizará en Expo futuro el 3 de diciembre la fiesta de acción de gracias del paciente Oncológico donde se presentará la fundación y se le hará un homenaje a los pacientes de Oncólogos de Occidente S.A.

Esta es la fiesta más grande realizada por la Fundación en colaboración con Oncólogos de Occidente S.A y la vinculación de empresas de la región, donde asisten un promedio de 800 y mil pacientes que se reúnen en Expofuturo para dar gracias por un año más de vida.

En esta fiesta se realizan shows musicales, actividades lúdicas y presentaciones realizadas por los mismos empleados de Oncólogos, este evento es uno de los más esperados por todos los pacientes de la institución

Para este acontecimiento se realizaron afiches e invitaciones que respetaban la imagen de la fundación combinándola con el tema hawaiano de la fiesta. Los afiches contenían la fecha, la ubicación y la manera como se inscribían para participar en este evento. Las invitaciones fueron enviadas a personajes influyentes de la región como el Gobernador del departamento, el alcalde y el secretario de salud. En estas invitaciones se hace constancia de la hora, la fecha y el evento que se va a realizar. (Ver apéndice O)

Indicador de gestión: se mide por el número de afiches e invitaciones realizadas para el evento. En total se realizaron 10 afiches para cada sede y 30 invitaciones para la fiesta.

- *Video institucional:* Se realizará el video institucional de la Fundación Oncólogos de Occidente, que es una herramienta de marketing fundamental para el posicionamiento de una marca. Mediante imágenes se puede dar una información válida, creativa e impactante de la labor social que realiza diariamente la Fundación Oncólogos de Occidente, el mensaje va dirigido principalmente al público externo de la fundación que desee vincularse con la causa.

El video se realizará en escenarios naturales, donde se mostrará la alegría de los niños, se incluirán testimonios, entrevistas e imágenes de apoyo que ayudarán a contar y a mostrar la labor de la fundación. (Ver apéndice P)

Indicador de gestión: se mide por el número videos realizadas para la fundación. En total se realizaron 1 video institucional para la Fundación Oncólogos de Occidente.

II. *Estrategia:* Fortalecer la comunicación interna de la empresa Oncólogos de Occidente S.A-

Tácticas:

A- *Boletín interno:* Se Implementará un sistema de comunicación interna de la empresa, donde se podrá informar y conocer sobre las actividades de la organización. Este medio permitirá que tanto los empleados como los pacientes se enteren de las actividades y adelantos que realiza la empresa en pro del crecimiento y mejora de vida de los pacientes con cáncer.

El fin único de este medio será la divulgación de notas positivas que engrandezcan a la organización, favoreciendo a la imagen corporativa y al buen nombre de la institución. La importancia de la creación de este medio de comunicación interna es demostrar lo imprescindible que es para el personal y la empresa conocer los planes, objetivos que se plantea la institución, si no existe comunicación interna el personal no tendrá claro el horizonte al cual se dirige. Este medio de comunicación no tiene una distribución fija, su impresión depende de la información y las actividades planeadas tanto por Oncólogos del Occidente como la Fundación Oncólogos de Occidente.

El nombre del sistema de comunicación interno es *Sinergia: la acción y la creación colectiva*, este será tamaño carta, a full color, se publicarán entre una y dos noticias positivas por circulación que serán exhibidas tanto en la página web de Oncólogos y la Fundación como en las carteleras de las diferentes sedes. las noticias serán ágiles, cortas y dinámicas, para facilitar la lectura por parte de los empleados y usuarios de la organización.

Sistema de comunicación interna

Figura 7. Boletín Sinergia, la acción y la creación colectiva



**ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE Y LA POLICÍA NACIONAL
UNIDOS Y COMPROMETIDOS CON LA SALUD Y LA
EDUCACIÓN DEL DEPARTAMENTO.**

Esta actividad solidaria con los hijos de víctimas del conflicto se realizó en el Club del Comercio, contando con la presencia de artistas nacionales y grandes empresas como Oncólogos del Occidente que apoyaron y se comprometieron con esta causa.



Con la asistencia masiva de importantes personalidades, representantes del sector industrial y empresarial de la ciudad de Pereira entre ellos Oncólogos del Occidente, quienes colaboraron para apadrinar los costos educativos de los hijos de Policías que han ofrendado su vida por la Patria, al igual de quienes han sufrido una discapacidad, se llevó a cabo el evento organizado por la Asociación de Obras Sociales de la Policía de Risaralda, conformado por las esposas de los señores oficiales de la institución.



El evento fue realizado en el Salón Imperial del Club del Comercio el pasado 3 de Septiembre a las 7:00 de la noche. En este evento se pudo observar la gran colaboración e interés que existe no sólo en la región si no a nivel nacional con las obras sociales, ya que se logró recaudar un aproximado de 32 millones de pesos para el desarrollo de esta causa social.



Como ejemplo de esta campaña para el 2007 la Asociación de Obras Sociales de la Policía Nacional alcanzó la meta de cobertura y favorecimiento de 852 niños. Los costos de manutención de la educación de tan solo uno de estos menores oscilan entre 710 y 800 mil pesos mensuales. Se espera que la cifra llegue a mil beneficiarios en todo el territorio nacional y por eso es importante la vinculación de empresas de los sectores público y privado.

**Salón Imperial del Club del Comercio
el pasado 3 de Septiembre a las 7:00
de la noche.**

ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE S.A

Fuente: Elaboración propia.

Indicador de gestión: se mide por el número de boletines realizados para Oncólogos de Occidente S.A. En total se realizaron 5 boletines Sinergia.

B- *Modificar el diseño actual de la plataforma estratégica de Oncólogos de Occidente S.A:* Se realizó una modificación en la manera como ésta era mostrada a los empleados y usuarios del servicio, la anterior plataforma estratégica se encontraba colgada en los lugares de trabajo y las áreas comunes, pero aún no estaba actualizada y no cumplía con las metas propuestas por la organización, por lo tanto se realizó un nuevo diseño en el cual se planteaban correctamente la Misión, Visión, Política de Calidad y Valores de la organización, combinándola con colores azules y blancos que definen la identidad de la empresa y colocando el logo de Oncólogos del Occidente S.A . (Ver apéndice Q)

C- *Indicador de gestión:* se mide por el número plataformas realizados para las sedes Oncólogos de Occidente S.A. En total se imprimieron 35 plataformas.

D- *Implementar un plan llamado Pausas activas o Gimnasia Laboral:* Con este se buscará favorecer al bienestar de los empleados de Oncólogos de Occidente S.A. Este proyecto se utiliza para mejorar la calidad de vida enfocado en el bienestar físico y psicológico de los trabajadores brindándoles un espacio para relajarse y tomar consejos para un mejor desempeño laboral.

Ejercicios

- Asuma la postura correcta espalda recta y piernas ligeramente separadas.
- Realice ejercicios de respiración antes de iniciar la rutina inhale por nariz y exhale por boca
- Realice cada ejercicio durante 10 segundos.

-Lleve el mentón a tocar el pecho, realizando movimientos de la cabeza hacia la derecha e izquierda en forma de péndulo.

(http://www.elportaldelasalud.com/index.php?option=com_content&task=view&id=466&Itemid=148) Recuperado el 22 de noviembre de 2010.

Se incorporarán 14 ejercicios que serán realizados dos veces al día por el personal Oncólogos del Occidente S.A.

-Los ejercicios estarán acompañados de información escrita que describe cómo hacer los ejercicios, sus beneficios y además imágenes o fotos ilustrativas de cada uno de los ejercicios.

Los ejercicios que se realizarán son:

1. lleve el mentón para tocar el pecho, luego hacer un movimiento pendular de derecha a izquierda y así sucesivamente 4 veces de cada lado, repita el ejercicio 4 veces.
2. Colocar el tronco en posición erguida y mover la cabeza de lado a lado, con el oído tocar el hombro., repita el ejercicio 4 veces.
3. Con espalda recta piernas separadas y cabeza alineada suba y baje los hombros, repita el ejercicio 4 veces.
4. Con los brazos extendidos hacia los lados realizar giros alternados hacia adelante y hacia atrás, repita el ejercicio 4 veces.
5. Con espalda recta y brazos extendidos al frente doble los codos hasta tocar los hombros, repita el ejercicio 4 veces.
6. Con el tronco erguido, realizar inclinaciones hacia la izquierda y a la derecha, repita el ejercicio 4 veces.
7. Doble las rodillas y elévelas hasta donde más pueda, bájelas y repita el ejercicio 4 veces.
8. Con espalda recta, brazos estirados al frente piernas ligeramente separadas doble las. Rodillas baje y suba lentamente, sin separar los pies del suelo.
9. Con espalda recta parece en punta de pies y después en talones.
10. Con los brazos extendidos al frente y manos empuñadas realice rotación de muñecas
11. Extienda los brazos, hacia el frente empuñe y abra las manos.

12. Extienda los brazos, hacia el frente empuñe las manos y realice movimientos hacia arriba y hacia abajo.
13. Con los brazos extendidos hacia delante manos abiertas y dedos extendidos, separe y una los dedos.
14. Lleve los pulpejos de los dedos a tocar el pulpejo del pulgar. Realícelo en ambas manos.

La implementación de esta táctica se hará en conjunto con las áreas de Sistemas y Calidad quienes se encargarán de brindar las herramientas para llevar a cabo este proyecto. Los objetivos fundamentales son crear una conciencia respecto a la importancia de la salud, prevenir problemas físicos, evitar la monotonía y el aburrimiento laboral y brindarles una atención especial a las necesidades de los trabajadores. Los ejercicios a realizar en las Pausas Activas se realizan una o dos veces al día durante el turno de ocho horas laborales con una duración entre 5 y 7 minutos.

Indicador de gestión: se mide por el número actividades realizados sobre pausas activas, para los empleados de Oncólogos de Occidente S.A. En total se realizarán 14 ejercicios distribuidos en 1 mes.

III. Estrategia

-Generar un constante flujo de información entre el público interno y externo de las actividades realizadas por Oncólogos de Occidente S.A.

Táctica

-*Creación de Newsletters y notas:* Para aprovechar cada una de las actividades realizadas por la empresa, generar noticia y de esta manera alimentar y renovar la página web de Oncólogos del Occidente S.A. Las noticias realizadas en las actividades destacarán la imagen positiva de la empresa, creando mayor receptividad y confianza en clientes, proveedores y usuarios. Además realizar un CD donde se documenten las actividades de la empresa y se deja constancia de ellas. (Ver Apéndice R)

Indicador de gestión: se mide por el número news letter realizados. En total se realizaron 5 relacionados con Oncólogos del Occidente.

IV. Estrategia

- Adelantar acciones que permitan el reconocimiento tanto local como regional de Oncólogos de Occidente S.A.

Táctica

A- *Fomentar y ayudar en las actividades empresariales:* como ruedas de prensa y eventos, haciendo parte tanto de la planeación, ejecución y logística de las mismas. Estas actividades ayudarán a que Oncólogos sea reconocida como una institución seria y de trayectoria, fijando de esta manera la marca en la mente y corazón de los habitantes de la región. Las actividades realizadas por oncólogos se expondrán y se generará noticia a partir de ellas, destacando las sedes de Oncólogos, sus nuevas tecnologías y su labor social para con los pacientes con cáncer.

Indicador de gestión: se mide por el número actividades realizadas. En total se realizaron 2 actividades, el congreso “Estándares y avances en el tratamiento del cáncer y la feria Expo vital 2010

B- *Generar material publicitario:* como Guías, plegables, afiches y demás, que faciliten la recordación de la imagen, el reconocimiento y la mejora de las ventas de Oncólogos del Occidente S.A, estos logros se alcanzan gracias a la publicidad y los mensajes que se distribuyen sobre la empresa. Los objetivos fundamentales de la creación de las piezas graficas son:

- Estar más cerca de las personas.
- Abarcar nuevos mercados.
- Tener mayor difusión.
- Conquistar nuevas audiencias.

-Afiche lavado de manos: Estos afiches son para los consultorios de Oncólogos del Occidente S.A: en este afiche se encuentran las recomendaciones para realizar un correcto lavado de manos, muy útil para los médicos y personal asistencial que tienen contacto con los pacientes de la entidad. (Ver Apéndice S)

Indicador de gestión: se mide por el número de afiches para la organización. En total se realizaron 12 afiches para los consultorios de las sedes.

-Plegables: En los plegables se encontrará sintetizada la información más importante que debe llegar a los usuarios, como recomendaciones para los tratamientos, cuidados básicos y dudas frecuentes. Se realizarán dos plegables, uno será para las recomendaciones y conceptos que ayudarán a los pacientes que se encuentran hospitalizados y el otro para los pacientes de quimioterapia. (Ver Apéndice T)

Indicador de gestión: se mide por el número plegables realizados para la organización. En total se realizaron 50 plegables para hospitalización y 30 para quimioterapia.

-Guía de Quimioterapia Oral: es una herramienta muy útil para lograr que los pacientes de la organización tengan a la mano recomendaciones y pautas que deben seguir sobre su tratamiento, en ella están recopiladas las dudas más frecuentes de los pacientes y los tips para afrontar las crisis que se presenten. Este método facilita que los pacientes tengan consigo a toda hora la información necesaria con respecto a su enfermedad y sus cuidados.

La guía consta de 9 hojas, a full color, en donde por medio de imágenes y consejos se guía a los pacientes en la manera de alimentarse, cuidarse y afrontar su tratamiento. El diseño de esta guía está basado en los colores institucionales de Oncólogos del Occidente S.A manejando los colores azules y el eslogan de la empresa (Ciencia y Tecnología con Humanidad). (Ver Apéndice U)

Indicador de gestión: se mide por el número guías realizados para la organización. En total se realizaron 300 guías de quimioterapia oral.

-Diseño de herramientas publicitarias del programa Cuidado Paliativo: este programa se encuentra en planeación por lo tanto necesita de las herramientas básicas de imagen para lograr su posicionamiento y reconocimiento tanto en la empresa como con los clientes (Aseguradoras) y los pacientes.

Logo del programa, afiche, plegable, carpeta comercial son las necesidades fundamentales del programa de cuidado paliativo que manejará los colores azules y blanco para seguir manejando la imagen corporativa que identifica a Oncólogos de Occidente S.A.

-Logo programa cuidado paliativo: El logo estará inspirado en la calidez y el servicio que prestan se a los pacientes y familiares de los enfermos con cáncer. El logo se inspirará en el plus de este servicio, que es caracterizado por la atención y consultas prestado en casa. (Ver Apéndice V)

-Afiche programa cuidado paliativo: En el afiche se resumirá lo que es el cuidado paliativo, sus servicios y la manera como puede adquirirlos o preguntar por ellos. El diseño de esta pieza publicitaria se basa en los colores azules y blancos y en las imágenes de doctores y enfermeras de fondo blanco con los que se maneja toda la publicidad del programa. (Ver Apéndice W)

-Plegable programa cuidado paliativo: el plegable manejará la misma estética y presentación en azul y blanco de las demás piezas del programa, en él se explicará qué es el programa, metas del cuidado paliativo, servicios, beneficios del programa, atención en el hogar y requisitos para adquirir el servicio. (Ver Apéndice X)

-Carpeta comercial: Esta carpeta manejará imágenes llamativas e información que está específicamente detallada para las aseguradoras y EPS que son las contratistas del programa, esta poseerá un marco de referencia, modelo de atención, denominación del servicio, beneficios previstos para las empresas clientes y aseguradoras (Ver Apéndice Y)

Indicador de gestión: se mide por el número piezas gráficas del programa de cuidado paliativo realizados para la organización. En total se imprimirán 10 afiches, 100 plegables, 20 carpetas comerciales

Conclusiones

-El posicionamiento de marca sustenta la empresa y es la clave fundamental de una compañía, el posicionamiento de Oncólogos del Occidente S.A se cimienta en la calidad y en el servicio a sus pacientes y proveedores logrando adoptar una buena imagen ante ellos.

-Oncólogos del Occidente S.A es una clínica Oncológica fuerte y con trayectoria en la región, con servicios innovadores y una calidad humana que necesita ser reconocida por el público externo como una entidad responsable y capaz de ayudar y enfrentar junto a sus pacientes la enfermedad del cáncer.

-La falta de un departamento de Marketing y comunicaciones dentro de la empresa y la fundación ha hecho que descuide la publicidad y la venta de su marca, esto ha generado que la empresa no sea reconocida por el público externo diferente a los pacientes Oncológicos y sus familias.

- Oncólogos del Occidente S.A debe aprovechar sus recursos tecnológicos frente a sus competidores para tomar la iniciativa y generar nuevas oportunidades para establecerse como la mejor empresa prestadora de servicio Oncológicos de la región, basándose en una posición exclusiva y un amplio atractivo de sus servicios.

-La Fundación Oncólogos de Occidente necesita de piezas gráficas y de un estudio de la situación actual, por ser una entidad nueva necesita analizar la situación, el contexto en el cual se encuentra, el escenario en el que se desenvuelve teniendo en cuenta tres pilares el presente, el futuro y la transmisión del mensaje de la fundación y encontrar una estrategia que la haga atractiva a las empresas y el público externo.

- Tanto Oncólogos del Occidente como a la Fundación Oncólogos de Occidente deben poner énfasis e interés en la publicidad, promoción y merchandising de la marca, basada en un plan de comunicación que de apoyo a la solidez de la compañía.

Recomendaciones

-El tiempo de trabajo es muy corto para la ejecución total del plan estratégico de comunicación, basado en el posicionamiento de marca.

-El Área de Mercadeo y comunicaciones debe estar más pendiente del proceso y el crecimiento de la comunicadora social, ya que hay momentos en las que no encuentra una persona que le indique lo que debe hacer.

-Es importante que una empresa como Oncólogos Del Occidente tenga un profesional encargado de guiar a la practicante y no llegar sin información previa sobre la empresa.

Referencias

- CAPRIOTTI, Paul. (1999). Planificación estratégica de la imagen corporativa. Editorial Ariel S.A. Barcelona.

(EFE, Muertes por cáncer cervical pueden duplicarse por falta vacunación en Latinoamérica (en línea), Español, disponible /[www.salud.com/cancer/muertes-por-cancer-cervical-pueden-duplicarse-por-falta vacunacion-latinoamerica.asp](http://www.salud.com/cancer/muertes-por-cancer-cervical-pueden-duplicarse-por-falta-vacunacion-latinoamerica.asp)) Recuperado el 10 de septiembre de 2010.

-COSTA, Joan, (1977). La imagen de la empresa: *Métodos de comunicación integral*. Ibérico Europea de Ediciones.

-COSTA, Joan. (1993). *Identidad Corporativa*. Editorial Sigma.

Erwin Pachón, abril 2 de 2010, Risaralda, enferma por el cáncer. <http://www.eldiario.com.co/seccion/REGIONAL/risaralda-enferma-por-el-c-ncer-100203.html>.) Recuperado el 12 de Septiembre de 2010,

Erwin Pachón, abril 2 de 2010, Risaralda, enferma por el cáncer. <http://www.eldiario.com.co/seccion/REGIONAL/risaralda-enferma-por-el-c-ncer-100203.html>.) Recuperado el 12 de Septiembre de 2010.

-GARBETT, Thomas. (1991). Imagen Corporativa: *cómo crearla y proyectarla*. LEGIS.

http://www.elportaldelasalud.com/index.php?option=com_content&task=view&id=466&Itemid=148) Recuperado el 22 de noviembre de 2010.

Ministerio de Protección Social Pág. 9, febrero de 2010, Plan nacional para el control del Cáncer, 2010 – 2019 (en línea), (www.cancer.gov.co/documentos/Plannacionalparaelcontroldelcancer/PlanParaControlCancer.pdf.) Recuperado el 10 de septiembre de 2010

Ministerio de Protección Social Pág. 9, febrero de 2010, Plan nacional para el control del Cáncer, 2010 – 2019 (en línea) de www.cancer.gov.co/documentos/Plannacionalparaelcontroldelcancer/PlanParaControlCancer.pdf.) Recuperado el 10 de septiembre de 2010

Ministerio de Protección Social Pág. 9, febrero de 2010, Plan nacional para el control del Cáncer, 2010 – 2019 (en línea), de www.cancer.gov.co/documentos/Plannacionalparaelcontroldelcancer/PlanParaControlCancer.pdf.) Recuperado el 10 de septiembre de 2010.

Apéndices

Apéndice A. Formato encuesta Oncólogos del Occidente S.A, sede Pereira

ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE S.A

ONCOLOGÍA CLÍNICA • RADIOTERAPIA • BRAQUITERAPIA • HOSPITALIZACIÓN • PSICOONCOLOGÍA

Para oncólogos de Occidente es de vital importancia conocer la opinión de sus clientes, por lo tanto le pedimos su colaboración para medir y vigilar nuestros servicios, de esta manera podremos mejorar y continuar brindándole una mejor atención. Marque con una x su respuesta.

Nombre: _____

Lugar de procedencia: _____

Edad: _____

Barrio: _____

1- ¿Cuál de los servicios prestados por Oncólogos del Occidente se encuentra utilizando en este momento? a - Quimioterapia ☐ b- Radioterapia ☐ c - Otro Servicios. ☐ ¿Cual? _____ 3- ¿Cuál de estos medios es su preferido para enterarse de la actualidad? a- Radio ☐ b- Televisión ☐ c- Internet ☐ d- Prensa ☐ 5- ¿Cómo clasifica usted la información suministrada por Oncólogos de Occidente S.A sobre su tratamiento? a- Insuficiente ☐ b- Completa ☐ 7- ¿Tiene usted conocimiento de las otras sedes de Oncólogos del Occidente? a- Si ☐ b- No ☐ ¿Cuáles? _____	2- ¿Quién está utilizando el servicio? a- Usted ☐ b- Un familiar ☐ 4- ¿En una escala del 1 a 5 cómo califica la atención de Oncólogos del Occidente S.A? a- 1-2 Mala ☐ b- 3-4 Buena ☐ c- 5 Excelente. ☐ 6- ¿Conoce usted sobre la Fundación Oncólogos de Occidente? a- Si ☐ b- No ☐ 1- ¿Recomendaría usted el servicio de Oncólogos del Occidente S.A? a- Si ☐ b- No ☐ ¿Por qué? _____
---	---

GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACIÓN

Apéndice B. Plegable Fundación Oncólogos del Occidente.



Servicios

ASISTENCIA ECONÓMICA

- Auxilio de transporte a pacientes de bajos recursos.
- Auxilios de alimentación para los acompañantes.
- Hospedaje en hogares de paso a los pacientes del Triángulo de Café.
- Ayuda alimentaria (mercados)
- Mejora de vivienda a los pacientes más vulnerables.
- Donación de sillas de ruedas, implementos ortopédicos, pelucas, gorras etc.
- Apadrinamientos con el fin de suplir necesidades básicas.

ASISTENCIA PSICOSOCIAL

- Campañas de promoción y prevención.
- Grupos de apoyo, grupo de familia y con pacientes de primera vez.
- Intervención en cuidado paliativo
- Intervención infantil.
- Atención Hospitalaria.
- Atención domiciliaria.
- Llamadas de posventa y de seguimiento a pacientes.
- Intervención en salas de quimioterapia.
- Actividades lúdico-recreativas y reflexivas.
- Conferencias especializadas a empresas e instituciones
- Seguimiento a pacientes del programa de adherencia al tratamiento en quimioterapia Oral.



Caldas

Manizales,
Calle 92 No. 29-75 San Marcel
Teléfono: 8 74 09 83 - 8 74 24 94



Risaralda

Pereira,
Avenida Cicumvalar No. 1-46
Teléfono: 3 31 07 12



Norte del Valle

Cartago,
Cra. 14 Norte No.17-04 L.2
Urbanización entre Río,
Teléfono: 2 14 46 46



Quindío

Armenia,
Avenida Centenario con Cr. 6 No. 2-63.
Segunda sede San Juan de Dios,
Unidad de Oncología
Teléfono: 7 49 69 99 - 7 49 75 06



Fundación Oncólogos de Occidente
Fundación Oncólogos de Occidente
Un aporte para la vida



Tu ayuda es un aporte para la vida de muchos.

Somos una fundación basada en el compromiso social, la ayuda y entrega hacia los pacientes con cáncer con el fin de mejorar sus condiciones, calidad de vida y mitigar el impacto emocional y social que implica un tratamiento y diagnóstico de cáncer



MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de los pacientes diagnosticados con cáncer y sus familias, brindándoles programas de asistencia psicosocial, terapéutica, económica, recreativa, nutricional, académica e investigativa, desarrollando programas dirigidos a la promoción de la salud y prevención del cáncer a través de un talento humano interdisciplinario cualificado.



Programas

1- Programa lazos de amor

Ofrecemos apoyo socioeconómico al paciente oncológico de bajos recursos y a sus familias, orientado a la satisfacción de necesidades como auxilios de transporte, acceso a hogares de paso, bonos, auxilios de alimentación, donaciones y apadrinamientos, que les permita cumplir con el tratamiento de manera integral, contribuyendo en el mejoramiento de su calidad de vida.

2- Programa Intervención Psicosocial

Desarrollar procesos de intervención interdisciplinaria desde psicología, psicosociología, gerontología, enfermería y trabajo social a nivel psicosocial que lleven a que el paciente y su familia mejoren su calidad de vida y desarrollen estrategias idóneas que les permitan tener un mejor afrontamiento a la enfermedad y el tratamiento con el fin de garantizar su adherencia a este.

3- Programa grupo voluntario de apoyo.

Este programa busca vincular voluntarios para apoyar la ejecución de todos los programas de la fundación, ayudando a los pacientes con cáncer más vulnerables.

VISION

Ser en el 2017 una institución reconocida en el ámbito nacional e internacional por su gestión y atención realizadas en beneficio de los pacientes diagnosticados con cáncer y sus familias sustentado en un talento humano cualificado que fortalezca la asistencia y desarrollo social, la investigación, la educación, la promoción de la salud y prevención de la enfermedad contribuyendo así con el mejoramiento de su calidad de vida y la adopción de estilos de vida saludables en la población.

Día de Acción de Gracias del paciente con cáncer

Con el fin de brindar un bienestar integral a nuestros pacientes con cáncer, la Fundación Oncólogos de Occidente realiza cada año el Día de Acción de Gracias del Paciente con Cáncer pensando en la recreación como un elemento de vital importancia ya que constituye un factor adecuado para la calidad de vida del paciente, permitiéndole disfrutar de una cotidianidad más dinámica. Este evento permite a nuestros pacientes compartir experiencias, tener un espacio de diversión y esparcimiento y agradecer todos juntos por el don de la vida.

Existen varias maneras de colaborar

- Pertener al grupo de apoyo de voluntarios.
- Donar implementos necesarios para la fundación.
- Donar en efectivo a la cuenta corriente BBVA 642022644.
- Comprar un bono de apoyo.
- Adquirir las manillas, velones y el libro sin miedo al cáncer y depositando dinero en las alcancías.




Tu ayuda es un aporte para la vida



Apéndice C. Portafolios de servicios Fundación Oncólogos de Occidente.

FUNDACIÓN ONCÓLOGOS DE OCCIDENTE

Caldas

 Manizales
 Calle 92 No. 29-75 San Marcel.
 Tels: 874 09 83 - 874 24 94

Risaralda

 Pereira
 Av Circunvalar No. 1-46
 Tels: 331 07 12

Quindío

 Unidad de Oncología
 Hospital San Juan de Dios
 Segunda Sede Av. Centenario CIL 2da
 Tels: 749 69 99 - 7 49 75 06

Norte del Valle

 Cartago
 Gra. 14 Norte No. 17-04 L2
 Urbanización entre Ríos.
 Tels: 2 14 46 46



Fundación Oncólogos de Occidente
de quién para de salir

La Fundación Oncólogos de Occidente es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja con el fin de ayudar a los pacientes y sus familias mitigar el impacto emocional y social que implica un diagnóstico y tratamiento de cáncer, así como mejorar sus condiciones y calidad de vida.

VISIÓN

Mejorar la calidad de vida de los pacientes diagnosticados con cáncer y sus familias, brindándoles programas de asistencia psicosocial, terapéutica, económica, recreativa, nutricional, académica e investigativa, desarrollando programas dirigidos a la promoción de la salud y prevención del cáncer a través de un talento humano interdisciplinario cualificado.

OBJETIVO GENERAL

Contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes diagnosticados con cáncer y sus familias por medio de programas y proyectos dirigidos a la promoción de la salud y prevención del cáncer, asistencia psicosocial, terapéutica, económica, recreativa, nutricional, académica e investigativa, a través de un talento humano interdisciplinario cualificado.

Fundación Oncólogos de Occidente
de quién para de salir

Fundación Oncólogos de Occidente
de quién para de salir

SERVICIOS

ASISTENCIA ECONÓMICA

- Auxilio de transporte a pacientes de bajos recursos.
- Auxilios de alimentación para los acompañantes.
- Hospedaje en hogares de paso a los pacientes del eje cafetero.
- Ayuda alimentaria (mercados)
- Mejora de vivienda a los pacientes más vulnerables.
- Donación de sillas de ruedas, implementos ortopédicos, pelucas, gorras etc.
- Apadrinamientos con el fin de suplir necesidades básicas.

ASISTENCIA PSICOSOCIAL

- Campañas de promoción y prevención.
- Grupos de apoyo, grupo de familia y con pacientes de primera vez.
- Intervención en cuidados paliativos
- Intervención infantil.
- Atención Hospitalaria.
- Atención domiciliaria.
- Llamadas de posventa y de seguimiento a pacientes.
- Intervención en salas de quimioterapia.
- Actividades lúdico-recreativas y reflexivas.
- Conferencias especializadas a empresas e instituciones
- Seguimiento a pacientes del programa de adherencia al tratamiento en quimioterapia Ora.

TU AYUDA ES UN APOYO PARA LA VIDA DE MUCHOS

Fundación Oncólogos de Occidente
de gente para la vida

1- Programa lazos de amor

Ofrecemos apoyo socioeconómico al paciente oncológico de bajos recursos y a sus familias, atendiendo a la satisfacción de necesidades como: auxilio de transporte, acceso a hogares de paso, becas, auxilio de alimentación, duchas y aseo, que les permita cumplir con el tratamiento de manera integral, contribuyendo en el mejoramiento de su calidad de vida.

2- Programa Intervención Psicosocial

Desarrollar procesos de intervención interdisciplinaria desde psicología, psicooncología, gerontología, enfermería y trabajo social a nivel psicosocial que lleve a que el paciente y su familia mejoren su calidad de vida y desarrollen estrategias sólidas que les permitan tener un mejor afrontamiento a la enfermedad y el tratamiento con el fin de garantizar su adherencia asistencial.

Programa grupo voluntario de apoyo.

Este programa busca vincular voluntarios para apoyar la ejecución de todos los programas de la fundación, ayudando a los pacientes con cáncer más vulnerables.

Día de acción de gracias del paciente con cáncer

con el fin de brindar integral a nuestros pacientes con cáncer, la Fundación Oncólogos de Occidente realiza cada año el Día de Acción de Gracias del Paciente con Cáncer, promoviendo en la recreación como elemento de vital importancia ya que constituye un factor importante para la calidad de vida del paciente, permitiendo disfrutar de una comunidad más dinámica. Este evento permite a nuestros pacientes compartir experiencias, tener un espacio de diálogo y reconocimiento y agradecer todos juntos por el don de la vida.

Fundación Oncólogos de Occidente
de gente para la vida

www.fundaciononcologosdeoccidente.org

Fundación Oncólogos de Occidente
de gente para la vida

CONTACTOS

ALFONSO LÓPEZ REINA
DIRECTOR
3155658662
direccion@fundaciononcologosdeoccidente.org

ANGELA LISETH PUENTES MARÍN
Trabajadora Social
313835479
trabajosocial@fundaciononcologosdeoccidente.org

ISABEL CRISTINA PATIÑO
Gerontóloga
338034285
gerontologia@fundaciononcologosdeoccidente.org

CAROLINA ANGEL HENAO
Psicooncóloga
psicooncologia@fundaciononcologosdeoccidente.org

LIDY JOHANNA GÓMEZ FRANCO
Asesor de enfermería
396528627
as.enfermeria@fundaciononcologosdeoccidente.org

VIVIANA GÓMEZ
Psicóloga de apoyo
psicologia@fundaciononcologosdeoccidente.org

Costruimos esperanza de vida porque creemos en su salud.

Fundación Oncólogos de Occidente
de gente para la vida

www.fundaciononcologosdeoccidente.org

Apéndice D. Tarjetas de presentación Fundación Oncólogos de Occidente.

Fundación Oncólogos de Occidente
de gente para la vida

www.fundaciononcologosdeoccidente.org

Alfonso López Reina
Director
Móvil: 3155658662 E-mail: direccion@fundaciononcologosdeoccidente.org

Fundación Oncólogos de Occidente
de gente para la vida

www.fundaciononcologosdeoccidente.org

Carolina Ángel Henao
Psico-Oncóloga
E-mail: psicooncologia@fundaciononcologosdeoccidente.org

Fundación Oncólogos de Occidente
de gente para la vida

www.fundaciononcologosdeoccidente.org

Angela L. Puentes Marín
Trabajadora Social
Móvil: 317 383 5479 E-mail: trabajosocial@fundaciononcologosdeoccidente.org

Armenia
Unidad de oncología Hospital San Juan de Dios
Segunda Sede: Av. Centenario Cr. 6 No 2-63.
TEL: 7 49 69 99 - 7 49 75 06

Manizales
Calle 92 No. 29-25 San Marcel
TEL: 8 74 09 81 - 874 24 94

Pereira
Clínica de oncología Av. Circunvalar N. 1-46
TEL: 331 44 88 - 331 07 12

Cartago
Cra. 14 Norte No. 17-04-12
Urbanización entre Rios
TEL: 244 46 46- 241 5555

Apéndice E. Carnés Fundación Oncólogos de Occidente

 Fundación Oncólogos de Occidente Fundación Oncólogos de Occidente <i>Un aporte para la vida</i>  Isabel Cristina Patiño H. Gerontóloga CC. 1.094.889.087 Un aporte para la vida	Armenia: Av. Centenario Cra. 6a No. 2-63 PBX: 749 6699 - 749 7506 Cartago: Cra. 14 Norte No. 17-04 L-2 Teléfono: 214 4646 Pereira: Av. Circunvalar No. 1-46 PBX: 331 0712 - 331 4488 Manizales: Calle 92 No. 29-75 Teléfonos: 874 0983 - 874 2494 FAX: 874 2496 Este carnet es personal e intransferible. En caso de encontrarlo, agradecemos que lo devuelva a Oncólogos de Occidente. Su uso indebido se sancionará de acuerdo con las normas legales vigentes.  Un aporte para la vida	Armenia: Av. Centenario Cra. 6a No. 2-63 PBX: 749 6699 - 749 7506 Cartago: Cra. 14 Norte No. 17-04 L-2 Teléfono: 214 4646 Pereira: Av. Circunvalar No. 1-46 PBX: 331 0712 - 331 4488 Manizales: Calle 92 No. 29-75 Teléfonos: 874 0983 - 874 2494 FAX: 874 2496 Este carnet es personal e intransferible. En caso de encontrarlo, agradecemos que lo devuelva a Oncólogos de Occidente. Su uso indebido se sancionará de acuerdo con las normas legales vigentes.  Un aporte para la vida
 Fundación Oncólogos de Occidente Fundación Oncólogos de Occidente <i>Un aporte para la vida</i>  Ángela L. Puentes Trabajadora Social CC. 1.094.884.281 Un aporte para la vida	Armenia: Av. Centenario Cra. 6a No. 2-63 PBX: 749 6699 - 749 7506 Cartago: Cra. 14 Norte No. 17-04 L-2 Teléfono: 214 4646 Pereira: Av. Circunvalar No. 1-46 PBX: 331 0712 - 331 4488 Manizales: Calle 92 No. 29-75 Teléfonos: 874 0983 - 874 2494 FAX: 874 2496 Este carnet es personal e intransferible. En caso de encontrarlo, agradecemos que lo devuelva a Oncólogos de Occidente. Su uso indebido se sancionará de acuerdo con las normas legales vigentes.  Un aporte para la vida	 Fundación Oncólogos de Occidente Fundación Oncólogos de Occidente <i>Un aporte para la vida</i>  Melisa García O. Comunicadora Social CC. 1.093.216.753 Un aporte para la vida

Apéndice F. Tarjeta de Invitación rueda de prensa

La Fundación Oncólogos de Occidente, La Mesa Nacional del Cáncer y La Asociación Colombiana de Hematología y Oncología tiene el gusto de presentar el precongreso para pacientes y el congreso Estándares y avances en el tratamiento del cáncer y las enfermedades Hematológicas.

RUEDA DE PRENSA

- **Lugar:** Armenia Hotel
- **Fecha:** 9 de noviembre del presente año
- **Hora:** 8:00 Am.



*¡Cuando hay esperanza
la vida vuelve a sonreír...*



Apéndice G. Backing Fundación Oncólogos de Occidente.



Apéndice H: Pre congreso para pacientes, congreso “Estándares y avances en el tratamiento del cáncer y las enfermedades hematológicas.



Apéndice I. News Letter, pagina web Fundación Oncólogos de Occidente.

4 de agosto del 2010, Pereira.

GANÁNDOLE TIEMPO AL CÁNCER.

El pasado 4 de agosto se realizó en las ciudades de Armenia y Pereira el encuentro entre la Directora Ejecutiva de la fundación Ellen Riegner de las Casas, Patricia Ávila y el comité que dirige la Fundación Oncólogos de Occidente en cabeza del doctor Alfonso López Reina, en esta reunión se compartieron experiencias y se plantearon acciones futuras para el crecimiento de estas dos fundaciones que se desempeñan en el área del cuidado de los pacientes con cáncer de pocos recursos económicos.

De esta reunión sólo se puede dar un balance positivo y de creación de proyectos futuros que ayudarán en la prevención, atención y lucha contra el cáncer en el Triángulo del Café y el Norte del Valle, enfermedad que lastimosamente día a día presenta un crecimiento importante de 400 pacientes mensuales diagnosticados que llegan solamente a la empresa Oncólogos de Occidente: “Lo importante es mostrar que la fundación Oncólogos de Occidente está creciendo y mostrando que cualquier ayuda es un aporte para la vida de muchos” , comenta Ángela Liseth Puentes, trabajadora social.

La fundación Ellen Riegner de las Casas es una de las fundaciones con más trayectoria y experiencia, se especializa en el cuidado de mujeres de bajos recursos que padecen cáncer y su crecimiento ha sido notable, así lo expresa Patricia Ávila quien dice que “nosotros hemos venido de menor a mayor, ahora podemos decir que hemos atendido a un total de 12 mil pacientes de escasos recursos y esperamos seguir creciendo”. Esta gran experiencia, puesta al servicio de la comunidad está siendo pasada a manos de una nueva organización; La Fundación Oncólogos de Occidente, que desde el anonimato ha empezado a ayudar a mas de 500 niños, jóvenes y adultos que se enfrentan a una de las más duras enfermedades, el Cáncer.

Armenia, martes 17 de agosto de 2010

MAÑANA GRAN LANZAMIENTO DEL LIBRO
“SIN MIEDO AL CÁNCER”

Mañana miércoles 18 de agosto se realizará el lanzamiento del libro titulado: “Sin miedo al Cáncer” *Una nueva perspectiva para el Siglo XXI*, escrito por Marco Aurelio Franco Villegas Médico especialista en radioterapia oncológica. Este proyecto **contribuye** con el mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes diagnosticados con cáncer. A partir de mañana estará disponible en las principales librerías del Eje Cafetero.

“Para un paciente con cáncer el miedo suyo y el de su familia puede ser más grave que la misma enfermedad; el miedo nos frustra, nos entumece y la única manera de enfrentar esto con valentía es informándonos. *Sin miedo al Cáncer* es un aporte vital para las familias que deben afrontar esta enfermedad pues antes de salir corriendo con un psicólogo, con un médico, a llorar o lamentarnos es informarnos, aquí cambia el panorama pues en la actualidad la medicina ha conseguido importantes logros en la prevención, en el diagnóstico y en el tratamiento del cáncer”, afirma Álvaro José Taborda, paciente en tratamiento oncológico.

El desarrollo de los tumores ha dejado de ser un misterio. A lo largo de las dos últimas décadas se ha llevado a cabo un gran esfuerzo para desentrañar las diferencias que existen entre una célula normal y una cancerosa. También se han producido progresos trascendentales en el esclarecimiento de los mecanismos moleculares que ponen en marcha el desarrollo de una neoplasia o tumor, “Sin miedo al Cáncer” es una obra que aporta a este conocimiento con conceptos y términos básicos en oncología para contribuir a una mejor comprensión de la enfermedad.

“El objetivo fundamental de este libro es eliminar muchos mitos que subsisten entre la población para suprimir el miedo que suscita el cáncer. Una vez eliminado el miedo, es posible actuar con objetividad frente al cáncer desde antes de que aparezca”, asegura Marco Aurelio Franco Villegas Médico especialista en radioterapia oncológica, autor de la obra.

Pereira, Jueves 19 de agosto de 2010

EL CÁNCER NO ES UNA SENTENCIA DE MUERTE

El día 18 de Agosto en las horas de la tarde, se llevó a cabo el lanzamiento oficial del libro “Sin Miedo al Cáncer” escrito por el doctor Marco Aurelio Franco Villegas, Médico especialista en radioterapia oncológica. La ceremonia celebró en el Armenia Hotel contando con la presencia de grandes personalidades. Es de suma importancia destacar que gracias a la venta del libro, que se encuentra en las librerías del Eje Cafetero, se donará un porcentaje a la Fundación Oncólogos de Occidente, que se encarga de ayudar a pacientes con Cáncer de bajos recursos “mejorando de la calidad de vida de los pacientes diagnosticados con cáncer y sus familias por medio de programas y proyectos dirigidos a la promoción de la salud y prevención del cáncer”, como lo explica Ángela Liseth Puentes, Trabajadora Social de la fundación.

Este libro Permite dar una mirada más amplia a un mundo tan desconocido y misterioso como lo es el Cáncer, una enfermedad caracterizada como una sentencia de muerte, sufrimiento y dolor tanto físico como psicológico. La obra pretende desmitificar una enfermedad que aunque complicada no significa el fin, más bien, significa la lucha, el esfuerzo humano por conservar la vida y la esperanza.

La medicina moderna se ha centrado en la premisa de que todas las enfermedades son curables, como lo expresa el escritor del libro Dr. Marco Aurelio Franco, pero es de vital importancia entender que el papel de los médicos no se centra solamente en curar enfermedades y en diagnosticar, el trabajo fundamental de los médicos, en el cual deben enfocar sus esfuerzos y conocimientos es en el de la prevención y la concientización de las personas sanas, para de esta manera intentar prevenir enfermedades futuras.

El libro “Sin miedo al Cáncer” es una herramienta valiosa escrita y dada por un **Médico especialista en radioterapia oncológica** que conoce de cerca el miedo que se genera alrededor de esta enfermedad, gracias a estos miedos se concibió la necesidad de dar una

explicación, de una manera fácil, que demuestre que el Cáncer es una enfermedad que se puede prevenir en algunos casos y a la Cual se puede sobrevivir.

4 de Septiembre del 2010, Pereira.

**FUNDACIÓN ONCÓLOGOS DE OCCIDENTE Y LA POLICÍA NACIONAL
UNIDOS Y COMPROMETIDOS CON LA SALUD Y LA EDUCACIÓN DEL
DEPARTAMENTO.**

Esta actividad solidaria con los hijos de víctimas del conflicto se realizó en el Club del Comercio, contando con la presencia de artistas nacionales y grandes empresas como Fundación Oncólogos de Occidente que apoyaron y se comprometieron con esta causa.

Con la asistencia masiva de importantes personalidades, representantes del sector industrial y empresarial de la ciudad de Pereira y a fin de apadrinar los costos educativos de los hijos de Policías que han ofrendado su vida por la Patria, al igual de quienes han sufrido una discapacidad, se llevó a cabo el evento (Café por un futuro) organizado por la Asociación de Obras Sociales de la Policía de Risaralda, conformado por las esposas de los señores oficiales de la institución.

El evento fue realizado en el Salón imperial del Club del Comercio el pasado 3 de Septiembre a las 7:00 de la noche. En él se pudo observar la gran colaboración e interés que existe no sólo en la región sino a nivel nacional con las obras sociales y el crecimiento, ya que se logró recaudar un aproximado de 32 millones de pesos para el desarrollo de esta causa Social.

Como ejemplo de esta campaña para el 2007 la Asociación de Obras Sociales de la Policía Nacional alcanzó la meta de cobertura y favorecimiento de 852 niños. Los costos de manutención de la educación de tan solo uno de estos menores oscilan entre 710 y 800 mil pesos mensuales. Se espera que la cifra llegue a mil beneficiarios en todo el territorio nacional y por eso es importante la vinculación de empresas de los sectores público y privado.

16 de Septiembre del 2010, Pereira.

UNA LABOR DE CORAZÓN

Oncólogos del Occidente S.A ha creado la Fundación Oncólogos de Occidente que busca contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes diagnosticados con cáncer y sus familias por medio de programas y proyectos dirigidos a la promoción de la salud y prevención del cáncer, asistencia psico-social, terapéutica, económica, recreativa, nutricional, académica e investigativa, todo a través de un talento humano interdisciplinario y cualificado.

La fundación de la mano de Oncólogos de Occidente continúa interesándose en ayudar a mejorar la salud de los pacientes con cáncer, colaborando abiertamente con aquellos que no poseen los medios económicos y psicológicos suficientes, para darles la mano y ayudar en este proceso tan difícil. Además se pretende realizar junto con la fundación una campaña de prevención y educación sobre esta enfermedad para así concientizar a la sociedad y continuar colaborando en la lucha contra esta enfermedad.

12 de Noviembre de 2010, Armenia

EL LANZAMIENTO DE LA MESA NACIONAL PARA EL TRIÁNGULO DEL CAFÉ

El Eje Cafetero contará con Mesa Nacional de Cáncer, esta se dio a conocer a los medios de comunicación como un espacio de concertación, análisis, formulación de propuestas, entre otros factores relacionados y que competen a los pacientes que padecen esta enfermedad.

La creación de la Mesa Nacional de Cáncer para el Eje Cafetero es otro de los temas tratados en el pre congreso para pacientes y el congreso Estándares y Avances en el tratamiento del Cáncer y las Enfermedades Hematológicas. La Mesa Nacional de cáncer es

un ente y un veedor de la ciudadanía, que permite emprender acciones en pro de las pacientes con cáncer del país y la región.

Es de vital importancia generar un espacio para mejorar la calidad de vida de los pacientes, “vamos a hacer parte de la fundación Oncólogos de Occidente, los pacientes tendrán una representación en el órgano que es atendido por el gobierno nacional para contemplar toda la política y avances normativos en materia de cáncer. Esta Mesa es un gran paso en estancias tan importantes como el ministerio de la Protección Social y cuando se acceda a nuevos beneficios habrá una buena representación”, afirmó Jorge Iván Cobaleda Rueda, Gerente General de Oncólogos del Occidente S.A.

29 de Noviembre del 2010, Pereira.

UN APOORTE PARA LA VIDA

El próximo 3 de Diciembre se llevará a cabo la Fiesta de Acción de Gracias del Paciente con Cáncer, donde se reunirán 700 pacientes a agradecer un año más de vida y de fortaleza para seguir luchando contra el cáncer.

Expo futuro será el sitio de encuentro para desarrollar La Fiesta de Acción de Gracias del Paciente con Cáncer este viernes 3 de diciembre, acto al que asistirán cerca de 700 personas, contando con la presencia de invitados especiales como el gobernador de Risaralda, el alcalde, secretarios de salud del departamento entre otros, Shows musicales animados por el grupo Omega y el Mariachi Halcones de México y todo el personal de Oncólogos del Occidente.

La Fundación Oncólogos de Occidente es la encargada de la realización de este evento que es esperado con ansias por cada uno de los pacientes, quienes disfrutarán de rifas, refrigerios y presentaciones de baile que amenizaran durante este encuentro.

Apéndice J. Volante Fundación Oncólogos de Occidente S.A



Fundación Oncólogos de Occidente
Fundación Oncólogos de Occidente
De quién para a nós

La Fundación Oncólogos de Occidente

Somos una fundación basada en el compromiso social, la ayuda y entrega hacia los pacientes con cáncer con el fin de mejorar sus condiciones, calidad de vida y mitigar el impacto emocional y social que implica un tratamiento y diagnóstico de cáncer.

SERVICIOS

ASISTENCIA ECONÓMICA

- Auxilio de transporte a pacientes de bajos recursos
- Auxilios de alimentación para los acompañantes
- Hospedaje en hogares de paso a los pacientes del Triángulo del Café
- Ayuda alimentaria (mercados)
- Mejora de vivienda a los pacientes más vulnerables
- Donación de sillas de ruedas, implementos ortopédicos, pelucas, gorras etc
- Apadrinamientos con el fin de suplir necesidades básicas.

ASISTENCIA PSICOSOCIAL

- *Campañas de promoción y prevención.
- *Grupos de apoyo, grupo de familia y con pacientes de primera vez.
- * Intervención en cuidado paliativo
- * Intervención infantil
- *Atención Hospitalaria
- *Atención domiciliaria
- *Llamadas de posventa y de seguimiento a pacientes
- *Intervención en salas de quimioterapia
- *Actividades lúdico-recreativas y reflexivas
- *Conferencias especializadas a empresas e instituciones
- *Seguimiento a pacientes del programa de adherencia al tratamiento en quimioterapia Oral.



Existen varias maneras de colaborar con este noble propósito:

- 1- Pertenecer al grupo de apoyo de voluntarios.
- 2- Donar implementos necesarios para la fundación, como mercados, pelucas, gorras, entre otros.
- 3- Donar en efectivo a la cuenta corriente BBVA 642022644.
- 4- Comprar un bono de apoyo.
- 5- Adquirir las manillas, velones, el libro Sin miedo al Cáncer y depositando dinero en las alcancías.

 Tu ayuda es un aporte para la vida de muchos.

FUNDACIÓN ONCÓLOGOS DE OCCIDENTE

MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de los pacientes diagnosticados con cáncer y sus familias, brindándoles programas de asistencia psicosocial, terapéutica, económica, recreativa, nutricional, académica e investigativa, desarrollando programas dirigidos a la promoción de la salud y prevención del cáncer a través de un talento humano interdisciplinario cualificado.

Programa lazos de amor

Ofrecemos apoyo socioeconómico al paciente oncológico de bajos recursos y a sus familias, orientado a la satisfacción de necesidades como auxilios de transporte, acceso a hogares de paso, bonos, auxilios de alimentación, donaciones y apadrinamientos, que es permita cumplir con el tratamiento de manera integral, contribuyendo en el mejoramiento de su calidad de vida.

Programa grupo voluntario de apoyo.

Este programa busca vincular voluntarios para apoyar la ejecución de todos los programas de la fundación, ayudando a los pacientes con cáncer más vulnerables.

VISIÓN

Ser en el 2017 una institución reconocida en el ámbito nacional e internacional por su gestión y atención realizadas en beneficio de los pacientes diagnosticados con cáncer y sus familias, sustentado en un talento humano cualificado que fortalezca la asistencia y desarrollo social, la investigación, la educación, la promoción de la salud y prevención de la enfermedad contribuyendo así con el mejoramiento de su calidad de vida y la adopción de estilos de vida saludables en la población.

Programa Intervención Psicosocial

Desarrollar procesos de intervención interdisciplinaria desde psicología, psicología, gerontología, enfermería y trabajo social a nivel psicosocial que lleven a que el paciente y su familia mejoren su calidad de vida y desarrollen estrategias idóneas que les permitan tener un mejor afrontamiento a la enfermedad y el tratamiento con el fin de garantizar su adherencia a este.

Día de Acción de Gracias del Paciente con Cáncer

Con el fin de brindar un bienestar integral a nuestros pacientes con cáncer, la Fundación Oncólogos de Occidente realiza cada año el Día de Acción de Gracias del Paciente con Cáncer pensando en la recreación como un elemento de vital importancia ya que constituye un factor importante para la calidad de vida del paciente, permitiéndole disfrutar de una cotidianidad más dinámica. Este evento permite a nuestros pacientes compartir experiencias, tener un espacio de diversión y esparcimiento y agradecer todos juntos por el don de la vida.



Armenia
Unidad de Oncología
Hospital San Juan de Dios
Segunda Sede Av. Centenario Cll. 1da
Tels: 749 69 99 - 7 49 75 06

Manizales
Calle 92 No. 29-75 San Marcel.
Tels: 874 09 83 - 874 24 94

Pereira
Av Circunvalar No. 1-46
Tels: 331 07 12

Cartago
Cra. 14 Norte No. 17-04 L2
Urbanización entre Ríos.
Tels: 2 14 46 46

Apéndice K. Carta empresarial.



Pereira 3 de septiembre de 2010

Berta Cecilia Garzón

Salud Ocupacional.

Cordial Saludo

Es un hecho comprobado que padecer un cáncer supone un estrés vital muy grave, que amenaza con agotar los recursos psicológicos y adaptativos de la persona, pues ésta se enfrenta a ideaciones negativas de muerte, dolor, sufrimiento, dependencia, pérdida de control, entorpecimiento de proyecto de vida, dificultades familiares y sociales, aislamiento, dificultades económicas por suspensión de actividad laboral, alejamiento de proyectos de estudio, compromiso de aspecto personal, autoconcepto y autoestima por efectos secundarios del tratamiento como amputaciones, alopecia, entre otros

Es por esto que se ve la importancia de la existencia de entidades y programas enfocados a la responsabilidad social y a la atención integral de quienes sufren esta enfermedad y se enfrentan a diario a todas las dificultades y diferentes problemáticas que supone esta.

Por esta razón damos a conocer a ustedes el portafolio comercial de la Fundación Oncólogos de Occidente el cual compone diferentes formas en las cuales le pueden dar la mano a los pacientes con cáncer más vulnerables contribuyendo a mitigar el impacto social y emocional que implica el diagnóstico y tratamiento de una enfermedad como el cáncer la cual puede afectar a cualquiera.

De antemano agradecemos la atención prestada.

Cordialmente

ALFONSO LÓPEZ REINA

Director Fundación Oncólogos de Occidente

MELISA GARCIA ORREGO

Comunicadora Social

314 798 8804

Apéndice L. Portafolios Pro Donación.

Los pacientes con cáncer aprecian su mano amiga



Fundación Oncólogos de Occidente
Fundación Oncólogos de Occidente
Un aporte para la vida

Tu ayuda es un aporte para la vida de muchos



• **BONOS SOLIDARIOS**

La Fundación emite un bono de apoyo que se vende a las personas interesadas en colaborar con el programa, específicamente con alimentación, transporte y suplementos. El aporte mínimo es de diez mil pesos.



• **MANILLA SOLIDARIA**

Las empresas que deseen aportar a esta causa podrán Ofrecerla a todos sus empleados descontando por nomina \$2.000 pesos a quienes quieran adquirirla. Esta manilla trae un mensaje de promoción de la salud y prevención y ayuda a los pacientes con cáncer.



• **ALGANCIA**

Con el objetivo de promover una conciencia solidaria en la región se ubicarán en organizaciones privadas para que las personas que paguen un bien o un servicio aporten en el momento de la compra.



• **CAJITA LUZ DE ESPERANZA**

Es el regalo perfecto para encender una luz de esperanza en cualquier hogar que tiene un enfermo. La cajita luz de esperanza tiene 10 velas mágicas que a través de un proceso físico cambian de color al ser encendidas. Inversión 100.000 pesos.



Cuando hay esperanza, la vida vuelve a sonreír... para que sigamos luchando sin descanso por una mejor calidad de vida para los pacientes con cáncer.



Fundación Oncólogos de Occidente
Fundación Oncólogos de Occidente
Un aporte para la vida

• **PRODUCTOS**

Stand para eventos y feriado	\$6.000.000
Mascota Yosi	\$1.400.000
Portafolio	\$3.000.000
Camisetas	\$1.200.000
Pendón-Backing	\$3.000.000
Plegables	\$900.000
Aíches	\$600.000
Cilcomanías	\$200.000

GRANDES PATROCINADORES

SALAS INFANTILES DE QUIMIOTERAPIA INTERACTIVA	\$50.000.000 Millones de pesos
CAMIONETA PARA TRANSPORTE DE PACIENTES	\$20.000.000 Millones de pesos
FIESTA ANUAL DEL PACIENTE ONCOLÓGICO	\$20.000.000 Millones de pesos




Fundación Oncólogos de Occidente
Fundación Oncólogos de Occidente
Un aporte para la vida

CONTACTOS

ALFONSO LÓPEZ REINA
DIRECTOR
315658662
direccion@fundaciononcologosdeoccidente.org

ANGELA LISETH PUEBLES MARIN
Trabajadora Social
3173835479
trabajosocial@fundaciononcologosdeoccidente.org

ISABEL CRISTINA PATIÑO
Gerontóloga
3218034285
gerontologia@fundaciononcologosdeoccidente.org

CAROLINA ANGEL HENAO
Psicooncóloga
psicooncologia@fundaciononcologosdeoccidente.org

LEIDY JOHANNA GÓMEZ FRANCO
Auxiliar de enfermería
3116038627
aux.enfermeria@fundaciononcologosdeoccidente.org

VIVIANA GÓMEZ
Psicóloga de apoyo
psicologia@fundaciononcologosdeoccidente.org

Construimos esperanza de vida porque creemos en su salud.

Apéndice M. Carta de compromiso visitas empresariales.



Fundación Oncólogos de Occidente
Fundación Oncólogos de Occidente
He aporte para la vida

Cuando hay esperanza, la vida vuelve a sonreír...
para que sigamos luchando sin descanso porque aquí
como esmeraldas germinan de nuevo los sueños que le
dan sabor a esta tierra colombiana

Hoy me comprometo a salvar vidas colaborando

Cantidad BONOS DE APOYO MANILLAS SOLIDARIAS ALCANCÍAS CAJITA LUZ DE ESPERANZA		GRANDES PATROCINADORES SALA DE QUIMIOTERAPIA INTERACTIVA CAMIONETA PARA TRANSPORTE DE PACIENTES FIESTA ANUAL DE PACIENTES
---	---	---

Valor total o parcial de la donación para los grandes patrocinios

.....

.....

.....

FIRMA:

CC:

Apéndice N. Lanzamiento del Libro sin Miedo al Cáncer en la ciudad de Armenia y Manizales.





Apéndice Ñ. Piezas gráficas para el lanzamiento de Sin Miedo al Cáncer.

SIN MIEDO AL CÁNCER

Una nueva perspectiva para el siglo XXI

Marco Aurelio Franco Villegas

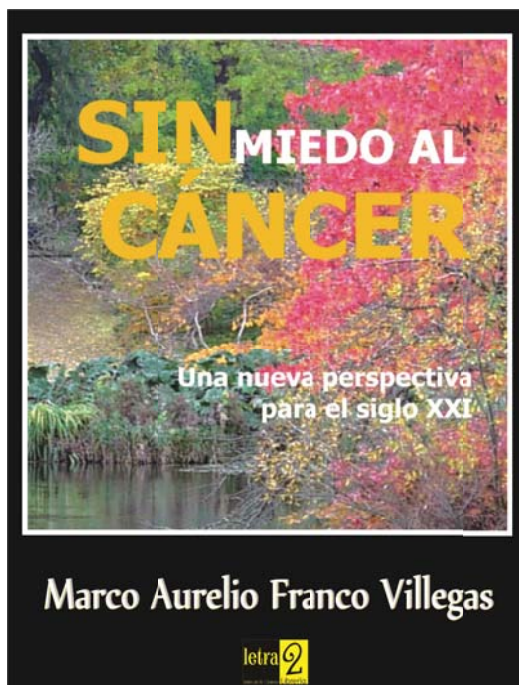
INFORMES Y PEDIDOS

317 383 5479

321 803 4285

Fundación Oncólogos de Occidente

Con las ventas del libro **SIN MIEDO AL CÁNCER**, usted podrá ayudar a cientos de pacientes con cáncer de bajos recursos, la mitad de las ganancias que se recolecten serán donadas a la Fundación Oncólogos de Occidente.



La Librería Letra 2
tiene el gusto de invitarlo(a)
al lanzamiento del libro

SIN MIEDO AL CÁNCER

del Doctor Marco Aurelio Franco,
el día Miércoles 17 de noviembre del año
en curso, 7:00 pm.

Cra 23 No. 59-10 Tel: 885 5441
Manizales

Apéndice O. Invitación para el día de acción de gracias del paciente con Cáncer.



Tiene el gusto de invitarlos
a la celebración del Día de
Acción de Gracias del Paciente
con Cáncer

Lugar: **Expofuturo**
Fecha: **Diciembre 3 de 2010**
Hora: **12:00 M**
Ciudad: **Pereira.**

CONFIRMAR ASISTENCIA

**DÍA DE ACCIÓN DE GRACIAS
DEL PACIENTE CON CÁNCER**



Apéndice P. Video institucional Fundación Oncólogos de Occidente.

Cd 1, se encuentra al final del trabajo

Apéndice Q. Nuevo diseño de la plataforma estratégica de Oncólogos de Occidente S.A.

Nuestra Misión

Somos la mejor opción en servicios integrales de oncología a nivel regional, brindando productos innovadores enfocados en el diagnóstico, investigación, tratamiento ambulatorio, hospitalario y farmacéutico de alta complejidad a través de un talento humano altamente calificado, con tecnología convencional y de punta de acuerdo a los avances científicos del momento para lograr un mayor beneficio terapéutico de los usuarios.

Visión

En el año 2015 Oncólogos del Occidente S.A. será reconocida como una empresa líder por excelencia en el tratamiento integral del cáncer impulsada por el talento humano, los avances científicos, tecnológicos, farmacéuticos con el propósito de mejorar la calidad de vida, salud y bienestar de sus usuarios

Política de Calidad

Lograr la satisfacción de nuestros clientes y usuarios siendo oportunos, seguros, accesibles, continuos, innovadores y humanos, garantizando siempre la competitividad de todo el recurso humano de la organización, aplicando los procedimientos médicos y farmacéuticos acordes con los últimos avances científicos utilizando equipos de tecnología convencional y de punta para la eficiente y eficaz prestación del servicio cumpliendo con la normatividad legal vigente.

VALORES

- HONESTIDAD:** oncólogos del Occidente S.A. decide actuar conforme a la verdad y la justicia, en todos sus procesos médicos y administrativos, nos expresamos con coherencia y sinceridad y velamos por mantener los principios médicos que rigen la profesión oncológica en todas sus dimensiones.
- EXCELENCIA:** Las prácticas de servicio sobresalen porque Oncólogos del Occidente S.A. está orientada hacia los resultados, hacia los clientes, el liderazgo y la perseverancia. Nuestro equipo humano busca procesos de mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y de responsabilidad social.
- TRABAJO EN EQUIPO:** Las estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza nuestro equipo humano están cohesionadas con una visión globalizada y orientada al usuario, todo nuestro trabajo está basado en postulados de calidad total y modelos de excelencia empresarial.
- RESPETO:** Oncólogos del Occidente S.A. Valora, escucha y entiende a sus usuarios, funcionarios y comunidad en general, respetando sus creencias y políticas.
- RESPONSABILIDAD CON LOS USUARIOS:** Oncólogos del Occidente S.A. está comprometida con el cumplimiento de sus deberes y el cumplimiento de los derechos de los pacientes.
- INNOVACIÓN:** Oncólogos del Occidente S.A. Aplica estrategias tecnológicas, organizativas y comerciales que permiten que nuestro servicio se adapte mejor a sus necesidades. Convertimos ideas y conocimiento en productos y servicios mejorados.
- CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE:** Oncólogos del Occidente S.A. estamos comprometidos con el cuidado y desarrollo sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente. En todas las innovaciones tenemos en cuenta los aspectos de salud, higiene y seguridad, y procedemos según el principio de la protección ambiental preventiva y del cuidado de los recursos.

Apéndice R. Creación de News letter y nota para alimentar la página Oncólogos de Occidente S.A.

27 de agosto 2010, Armenia.

AHORA EL QUINDÍO TENDRÁ LA MEJOR TECNOLOGÍA MUNDIAL PARA EL TRATAMIENTO DEL CÁNCER

Oncólogos del Occidente S.A es uno de los centros médicos de referencia en el Eje Cafetero y el Norte del Valle. Su objetivo es ofrecer al paciente con cáncer y a sus Familiares el mejor trato humano y médico.

Oncólogos del Occidente S.A adelanta obras de su segunda sede para todos los pacientes del Departamento del Quindío, un espacio propicio para asegurar una mejor atención al usuario brindándole un servicio humano cálido y lleno de esperanza. Este nuevo proyecto pretende ratificar los lineamientos que rigen a esta compañía basados en la prevención y promoción del cáncer, la accesibilidad a servicios oncológicos oportunos, la investigación y vigilancia activa, el fortalecimiento de grupos organizados de pacientes y sobrevivientes de cáncer, la promoción y fortalecimiento del voluntariado, el desarrollo de recursos para proteger a pacientes de escasos recursos y la información y comunicación en cáncer.

“Es un orgullo poder seguir avanzando en este importante proyecto que al finalizar el tercer trimestre de 2010, llevará a nuestra Institución a los primeros niveles de calidad médica e innovación tecnológica. Ya hemos compartido el proyecto con el Gobernador del Departamento y esperamos seguir brindando un servicio de excelencia basado en la mejor tecnología médica” afirmó Jorge Iván Cobaleda Rueda, Gerente General de Oncólogos del Occidente S.A.

5 de Septiembre de 2010, Armenia.

LA MEJOR TECNOLOGÍA MUNDIAL

Con el objetivo de establecer las bases para una mejor atención médica oncológica, elevar la calidad investigativa e ir siempre allanando caminos que favorezcan el desarrollo de la salud y protección de la población afectada por el cáncer, Oncólogos del Occidente S.A.

instalará un acelerador lineal en la ciudad de Armenia, el cual será inaugurado el día de apertura de la segunda sede.

ELEKTA es la empresa que ha lanzado con éxito al mercado la nueva generación de aceleradores ElektaSynergyTM, que incorporan un sistema de adquisición de imágenes volumétricas en tiempo real para obtener imágenes de CT 3D y poder visualizar los órganos internos del paciente durante la sesión de tratamiento, permitiendo nuevas técnicas de radioterapia guiada por imagen (IGRT). ELEKTA es actualmente el único suministrador que dispone de estos sistemas en uso clínico. Igualmente ELEKTA ha designado al Dr. Arturo López Cardona, radioterapeuta oncólogo de Oncólogos del Occidente S.A. como miembro del grupo científico para América Latina, teniendo en cuenta sus estudios, la imagen que representa en el país en temas médicos y el desarrollo de protocolos en radioterapia, liderados desde esta empresa que surgió en el Departamento.

La competitividad del mundo moderno se ve reflejada en todos los aspectos de la vida, más aún aquellos que involucran conocimiento técnico enfocado en el cuidado de la salud de las personas. Las Centrales de Mezclas Farmacéuticas son un ejemplo de la evolución en material de manipulación, adecuación y dosificación de medicamentos, toda vez que le garantizan al usuario que los medicamentos que le son administrados han sido manipulados en las mejores condiciones de bio-seguridad.

En Colombia, como en cualquier lugar del mundo, contar con una Central de Mezclas Farmacéuticas representa un reto, tanto por la inversión económica como por el esfuerzo humano que requiere su diseño, construcción y funcionamiento. Hace cerca de un año ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE S.A. se propuso la construcción de una Central de Mezclas Farmacéutica que cumpliera con los más altos estándares de calidad y diseño a nivel nacional e internacional, para lo cual llevó a cabo una gran inversión en la adecuación de las instalaciones de la sede Manizales, adquisición de instrumental y en la ampliación del personal en el área del Servicio Farmacéutico.

Luego de meses de arduo trabajo, la central de mezclas es una realidad para todo ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE S.A., para la región occidental del país y para nuestros pacientes, quienes serán los verdaderos beneficiados de tan importante logro. Pero las alegrías van más allá de la exitosa terminación de la construcción y adecuación de la Central de Mezclas Farmacéutica, ya que su instalación quedaría incompleta sin la autorización del organismo de vigilancia en asuntos de medicamentos, INVIMA.

Hace cerca de cinco meses, cuando las obras estuvieron terminadas, empezó la construcción de algo inmaterial, pero fundamental, para el futuro de la Central de Mezclas Farmacéutica, la certificación del INVIMA, que representó un incansable trabajo, hasta la terminación de la visita de auditoría el día viernes 26 de marzo, cuando luego de cuatro días de exhaustiva revisión de documentos, instalaciones y personal, el INVIMA otorgó a la nueva Central de Mezclas Farmacéuticas de ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE S.A. la certificación en todos los procesos para los cuales se solicitó (adecuación y ajuste de dosis de medicamentos oncológicos, adecuación y ajuste dosis de medicamentos parenterales, nutriciones parenterales, preparados magistrales extemporáneos y reenvase y reempaquetado de no estériles), pasando de esta manera a engrosar el selecto grupo de menos de diez Centrales de Mezclas Farmacéuticas certificadas a nivel nacional.

Pero el verdadero trabajo apenas está empezando, pues el horizonte se amplía para el Servicio Farmacéutico de ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE S.A. ya que con este logro podremos incursionar en nuevas líneas de medicamentos y así mejorar la calidad de vida de la región occidental de Colombia.

10 de Septiembre de 2010, Armenia.

ONCÓLOGOS DE OCCIDENTE, UNA EMPRESA EN CONSTANTE EVOLUCIÓN

Segunda sede para mejorar servicios Oncológicos a toda la
Población afectada con cáncer

“Contribuir al bienestar y salud de la población quindiana y del Eje Cafetero por medio de un talento humano calificado, alta tecnología y procedimientos asistenciales y administrativos hechos con calidad; son premisas claras hacia las cuales Oncólogos del Occidente S.A ha dirigido sus esfuerzos y su política de calidad. Muestra de ello ha sido el crecimiento sostenido, la implementación de la mejor tecnología para el tratamiento del cáncer a través de aceleradores lineales, braquiterapia de alta tasa de dosis, aplicación de protocolos innovadores y especiales en los tratamientos, tener la mejor infraestructura de la región y ser el segundo grupo oncológico más grande de Colombia”, fueron las palabras de Jorge Iván Cobaleda Rueda, Gerente General de Oncólogos del Occidente S.A quien presentó al Eje Cafetero y el Norte del Valle una empresa comprometida con la salud pública de la región, muestra de ello fue la apertura de la segunda sede de la compañía ubicada en Armenia, que servirá para continuar prestando la mejor atención y ampliar sus servicios oncológicos implementando la mejor tecnología mundial para el tratamiento del cáncer.

14 de Septiembre de 2010, Armenia.

ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE, NUEVO CENTRO DE ENTRENAMIENTO EN RADIOTERAPIA EN LATINOAMÉRICA

La experiencia, el compromiso y la tecnología de punta han convertido a Oncólogos del Occidente S.A. en un nuevo lugar de aprendizaje y compromiso en la lucha contra el Cáncer.

Oncólogos del Occidente S.A. fue nombrado como el centro de entrenamiento en radioterapia en Latinoamérica, teniendo como finalidad que los médicos se capaciten en las instalaciones de la empresa y realicen prácticas que ayuden al crecimiento y el estudio de la radioterapia tanto en Colombia como en Latinoamérica, “de esta manera tendremos a muchos médicos internacionales capacitándose en nuestra institución y con nuestro personal”, manifestó el gerente general Jorge Iván Cobaleda Rueda.

Apéndice S. Afiche lavado de manos



Apéndice T. Plegable informativo para pacientes en Quimioterapia.

RECOMENDACIONES

Cambie la alimentación en los días de quimioterapia teniendo en cuenta el día antes, el día de la aplicación y los cuatro días siguientes a esta.

Evitar comidas abundantes, condimentadas, calientes y con olores fuertes, es mejor fraccionar la comida varias veces al día (6) y en pequeñas porciones.

Comer y tomar líquidos despacio y constantemente. Evitar el consumo de lácteos enteros, grasas y cítricos en estos días.

Descansar un rato sentado después de comer. Respirar lenta y profundamente al sentir náuseas.

Usar métodos de respiración y relajación.

Si tiene diarrea no suspenda los alimentos, evite grasas, lácteos y el azúcar; aumente el consumo de líquidos y sueros orales, como agua de arroz tostado y zanahoria. (consulte al médico).

Si tiene estreñimiento haga una actividad física, consuma fibra, aumente el consumo de líquidos (consulte al médico).

Si se siente cansado, descanse y duerma una o dos veces en el día, alternando con actividad; aumente el consumo de hierro y proteínas.

Use crema humectante y bloqueador solar.

Si tiene irritación de garganta evite comidas calientes, saladas, duras y consulte al médico.

Si tiene muchas náuseas y vómitos pregunte al médico por medicación para esto.

Consuma alimentos tibios, blandos y no calientes. Recuerde hervir bien los alimentos y evitar sitios con mucha gente.



Siempre ten presente



Queremos una empresa que piense y crezca firmemente en el futuro y la calidad de vida de nuestros pacientes.

Caldas
Manizales,
calle 92 No. 29-75 San Marcel
Teléfono: 8 74 09 83 - 8 74 24 94
Ext. 100

Risaralda
Pereira,
Avenida Cicumvaral No. 1-46
Teléfono: 3 31 07 12
Ext. 419

Norte del Valle
Cúcuta,
Cra. 14 Norte No. 17-04 L2
Urbanización entre Rios,
Teléfono: 2 14 46 46

Quindío
Armenia,
Avenida Centenario con calle 2da.
Segunda sede San Juan de Dios,
Unidad de Oncología
Teléfono: 7 49 69 99 - 7 49 75 06
Ext. 117

ISO 9001 es la empresa líder mundial en certificación de calidad, que otorga a Oncólogos del Occidente S.A. la certificación ISO 9001:2015, lo que demuestra fehacientemente que su sistema de gestión en los procesos de diagnóstico, oncología clínica, hematología, oncología quirúrgica, quimioterapia, radioterapia y seguimiento clínico se realiza de forma completa y documentada según las estándares internacionales. Un sello que brinda confiabilidad, calidad y que garantiza el cumplimiento con los clientes y la satisfacción de sus necesidades en el servicio oncológico.

INTRODUCCIÓN

Usted ha sido diagnosticado con cáncer, lo cual posiblemente le ha producido sentimientos de temor, dudas y tristeza.

Es normal que tenga inquietudes e interrogantes sobre la enfermedad y el tratamiento de quimioterapia.

Con esta guía, Oncólogos del Occidente S.A. desea brindarle información importante para usted; la cual le ayudará a adaptarse, comprender y aceptar mejor el proceso que está viviendo.

Recuerde que siempre puede preguntarnos sus dudas o expresarnos sus inquietudes. Nuestro equipo humano siempre estará atento y disponible.

Además, recuerde que una actitud positiva y activa le ayudará mucho a superar este proceso.

EL CÁNCER

El cuerpo humano está compuesto por millones de células, las cuales se encargan de nuestra formación y adecuado funcionamiento.

Así como nosotros, las células nacen, crecen, se reproducen y mueren siempre dentro de un perfecto equilibrio; pero en ocasiones ocurre algo en ellas que altera su equilibrio y hace que se dividan de manera desorganizada, invadiendo y dañando a otras células sanas. Cuando esto ocurre, se forma un tumor. Hay tumores benignos y malignos.

Alguna de estas células pueden mudarse a otra parte del cuerpo por medio de la sangre para continuar desarrollándose desordenadamente, dañando otras células sanas y produciendo metástasis.

Los efectos secundarios producidos por la Quimioterapia, no significan que la enfermedad este avanzando, estos son pasajeros y normales, si tiene alguna inquietud, no dude en preguntarle a su médico. Recuerde que una actitud positiva es muy importante y es clave para mantener una buena calidad de vida y aumentar sus posibilidades de recuperación.



¿Cuáles son los tratamientos?

Afortunadamente los avances de la ciencia y la medicina han hecho que los tratamientos contra el cáncer sean cada vez más efectivos y precisos, proporcionando mayor calidad de vida, mayor sobrevivencia y más curaciones.

Los tratamientos utilizados actualmente para combatir el cáncer son la radioterapia, la cirugía y la quimioterapia.

¿Que es la Quimioterapia?

La quimioterapia es uno de los tratamientos utilizados para combatir el cáncer; por medio de medicamentos que contienen sustancias químicas, las cuales son introducidas en el cuerpo y viajan a través de este.

En el tratamiento de la quimioterapia es importante seguir cuidadosamente todas las recomendaciones que le de el equipo de salud.

Debe tener en cuenta que es fundamental el cumplimiento de los ciclos en los tiempos determinados por el médico para cada paciente; por lo tanto debe estar atento de las fechas de controles médicos, exámenes paraclínicos, autorizaciones en las entidades y demás gestiones administrativas para evitar posibles percances.

Igualmente recibirá un carnet de quimioterapia el cual debe conservar y portar, pues le servirá como fuente de información acerca de su tratamiento, en caso de requerir atención médica diferente a la realizada en Oncólogos del Occidente S.A.



La esperanza nunca debe perderse debe ser el motor que impulsa la vida.

¿COMO FUNCIONA LA QUIMIOTERAPIA?

La función de la quimioterapia es destruir las células cancerígenas del cuerpo que se reproducen en forma desordenada, impedir que vuelvan a desarrollarse y detener su crecimiento.

Puede afectar los glóbulos rojos de la sangre que transportan el oxígeno y nutrientes al cuerpo, las plaquetas que ayudan en la coagulación de la sangre y los glóbulos blancos que son las defensas del organismo, así el cuerpo puede presentar más fácilmente sangrados, anemia o infección.

-Puede afectar las células del tracto digestivo haciendo el organismo más vulnerable ante los alimentos y haciendo que se presenten náuseas, vómitos, irritación en la boca y la garganta, diarrea o estreñimiento.

-Puede también afectar los folículos pilosos generando la pérdida del cabello y el vello corporal, a lo que se llama alopecia, la cual puede aparecer hacia la 3 semana de aplicar el tratamiento pero esta es pasajera.

Puede afectar las células de la piel produciendo en esta sequedad, cambios de color o sensibilidad.

Otros cambios que se pueden presentar son en la orina, sequedad vaginal, sensación de adormecimiento en las extremidades, síntomas como frío o calor, sensación de cansancio o debilidad general.

La esperanza nunca debe perderse debe ser el motor que impulsa la vida.

Apéndice U. Guía de quimioterapia oral.



*Somos una empresa que piensa en la gente
creemos firmemente en el futuro y la calidad de vida
de nuestros pacientes.*



Caldas
Manizales,
calle 92 No. 29-75 San Marcel
Teléfono: 8 74 09 83 - 8 74 24 94



Pisarcaldá
Pecora,
Avenida Cicumalar No. 1-46
Teléfono: 3 31 07 12



Norte del Valle
Cartago,
Cra. 14 Norte No.17-04 L.2
Urbanización entre Rios.
Teléfono: 2 14 48 46



Quindío
Armenia,
San Juan de Dios, Unidad de Oncología
Teléfono: 7 49 09 99 - 7 49 75 06
Segunda sede Avenida Centenario
Cr. 6a No. 2-63.



SGS es la empresa líder mundial en certificación de calidad que otorga a Oncólogos del Occidente S.A. la certificación ISO 9001:2008 que demuestra fehacientemente que su sistema de gestión en los procesos de radioterapia, oncología clínica, farmacia oncológica, hospitalización, quimioterapia, consulta e investigación obedece al estándar de máxima calidad y excelencia según los estándares internacionales. Un sello que brinda credibilidad pública y es garantía al cumplimiento con los clientes y la satisfacción de sus necesidades en el servicio oncológico.



**PROGRAMA DE ADHERENCIA
AL TRATAMIENTO A PACIENTES
EN QUIMIOTERAPIA ORAL.**



RECOMENDACIONES GENERALES

*Ciencia y Tecnología
con Humanidad*



INTRODUCCIÓN

Usted ha sido diagnosticado con cáncer, lo cual posiblemente le ha producido sentimientos de temor, dudas y tristeza.

Es normal que tenga inquietudes e interrogantes sobre la enfermedad y el tratamiento de quimioterapia.

CON ESTA GUÍA, Oncólogos del Occidente S.A. desea brindarle información importante para usted; la cual le ayudará a adaptarse, comprender y aceptar mejor el proceso que está viviendo. Recuerde que siempre puede preguntarnos sus dudas o expresarnos sus inquietudes. Nuestro equipo humano siempre estará atento y disponible. Animo, recuerde que una actitud positiva y activa le ayudará mucho a superar este proceso.

SIEMPRE TEN PRESENTE

¿QUÉ ES EL CÁNCER?



El cuerpo humano está compuesto por millones de células, las cuales se encargan de nuestra formación y adecuado funcionamiento.

Así como nosotros, las células nacen, crecen, se reproducen y mueren siempre dentro de un perfecto equilibrio; pero en ocasiones ocurre algo en ellas que altera su equilibrio y que hace que se dividan de manera desorganizada invadiendo y dañando a otras células sanas.

Cuando eso ocurre, se forma un tumor. Hay tumores benignos y malignos. Algunos de estas células pueden mudarse a otra parte del cuerpo por medio de la sangre para continuar desarrollándose desordenadamente, dañando otras células sanas y produciendo metástasis.

*Somos una empresa que piensa en la gente
y creemos firmemente en el futuro y la calidad de vida
de nuestros pacientes.*

 *Ciencia y Tecnología con Humanidad*



¿Cuáles son los Tratamientos?

Afortunadamente los avances de la ciencia y la medicina han hecho que los tratamientos contra el cáncer sean cada vez más efectivos y precisos; proporcionando mayor calidad de vida, mayor sobrevida y más curaciones.



Los tratamientos utilizados actualmente para combatir el cáncer son la radioterapia, la cirugía y la quimioterapia.

LA QUIMIOTERAPIA

En el tratamiento de la quimioterapia es importante seguir cuidadosamente todas las recomendaciones que le de el equipo de salud.

Debe tener en cuenta que es fundamental el cumplimiento en la medicación y en la formulación indicada por el médico para cada paciente; por lo tanto debe estar atento de las fechas de controles médicos, exámenes paraclínicos, autorizaciones en las entidades y demás gestiones administrativas para evitar posibles pecarones.



La función de la quimioterapia es destruir las células cancerígenas del cuerpo que se reproducen y en forma desordenada, impedir que vuelvan a desarrollarse y detener su crecimiento.

La quimioterapia puede aplicarse de diversas maneras, en este caso, el tratamiento indicado para usted es la Quimioterapia Oral.

Estamos comprometidos con su salud.

ONCOLOGOS DEL OCCIDENTE S. A.

RECOMENDACIONES GENERALES

USTED SE ENCUENTRA ACTUALMENTE LLEVANDO UN TRATAMIENTO ONCOLÓGICO DE QUIMIOTERAPIA ORAL, ESTAMOS INTERESADOS EN VIGILAR SU CALIDAD DE VIDA Y ADHERENCIA AL TRATAMIENTO PARA QUE PUEDA CULMINAR CON ÉXITO.

SIGA CUIDADOSAMENTE LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES

PROCURE CONSUMIR

- Eliminar el consumo de lácteos, preferiblemente consumir leche deslactosada, leche de soja y queso cuajada.
- Se debe eliminar el consumo de grasas.
- Evitar el consumo de encurtidos, enbuitidos, ahumados, carnes curadas, alimentos salados o conservados en vinagre.
- Consuma frutas y verduras frescas.
- Lave cuidadosamente las frutas y verduras para, eliminando residuos de veneno, abonos y químicos, sumérgalos en agua con sal por unos minutos y luego enjuague muy bien; recuerde que estas deben ser peladas y preparadas en casa, evitar consumir las de la calle.
- Prefiera alimentos ricos en fibras: cereales integrales, no cuele los jugos, ingiera parte de la pulpa de la fruta.

Leche de Soja o Deslactosada

Frutas y verduras

Ciencia y Tecnología con Responsabilidad

ONCOLOGOS DEL OCCIDENTE S. A.

PROGRAMA DE ADHERENCIA AL TRATAMIENTO A PACIENTES EN QUIMIOTERAPIA ORAL

Siempre ten presente

- Hidratarse a todo nivel, consumir bastantes líquidos en el día, preferiblemente agua.
- Aplicar aceite cristal o crema de manos de alta hidratación, (en todo el cuerpo, especialmente si presenta áreas afectadas por irritación o erupciones de piel).
- Usar bloqueador solar.
- En caso de presentar erupciones en la piel, acné o alguna otra irritación; no se rasque, no se auto medique consulte al médico o al programa de adherencia al tratamiento en quimioterapia oral, estos efectos secundarios relacionados con irritaciones en la piel son normales y su manejo debe ser asesorado por su equipo médico.
- Secar muy bien la piel, con golpes suaves y sin frotarla; posteriormente humectar.
- Consultar ante cualquier corte en la piel, ampollas o heridas.
- Usar jabones y cremas que no contengan alcohol preferiblemente hipoalérgicos o para piel sensible e idealmente neutros.
- Usar calzado bajo cómodo, amplio y aireado.
- Permanecer descalzo en momentos del día

PROCURE

Hidratarse

Cualquier duda consulta con su médico

Ciencia y Tecnología con Responsabilidad

ONCOLOGOS DEL OCCIDENTE S. A.

PROGRAMA DE ADHERENCIA AL TRATAMIENTO A PACIENTES EN QUIMIOTERAPIA ORAL

Siempre ten presente

- Tomar los medicamentos idealmente 1 hora antes o dos horas después de cada comida, única y exclusivamente con agua.

Almacenamiento del medicamento: Se deben almacenar a una temperatura entre 15 y 30 ° centígrados, almacenarlos en lugar seco, fresco y lejos de luz directa, preferiblemente en el área más fresca de su casa a temperatura ambiente y preferiblemente en su caja original. Recuerde no sacarlos del blister o empaque de las tabletas, no triturarlos ni tomarlos con leche, gaseosa o algún otro líquido diferente al agua, nunca ponerlos encima de electrodomésticos como nevera o televisor, pues estos expanden gases y mucho calor en su superficie lo que puede alterar o dañar el medicamento.

- En caso de presentar callos: Exfoliar masajeando la zona de la piel afectada una vez a la semana con piedra pómez, o preparación con crema humectante y azúcar masajear (no utilizar cuchilla) evitar cortes o heridas.
- En caso de presentar diarrea, consuma alimentos como: guineo, sopa de plátano, consomé de pollo o de menudencias, (dé enfriar y retire la grasa) hidrátase con suero oral y si no es posible hágalo con aeros caseros como: agua de arroz tostado, o agua de zanahorias, dejar hervir e hidratarse con cualquiera de estos dos sueros, consumir jugos de guayaba dulce, pera y manzana; galletas de soda. Evite alimentos como: papaya, pitaya, mango, fritos, carnes gordas, leche entera, azúcar, consuma gran cantidad de líquidos durante el día al menos una taza después de cada evacuación. Recuerde que más de 5 deposiciones es un signo de alarma que nos indica deshidratación, consulte al médico, comuníquese con la enfermera de programa de seguimiento o de adherencia al tratamiento.

Alimentos blandos

Jugos Naturales

Ciencia y Tecnología con Responsabilidad

ONCOLOGOS DEL OCCIDENTE S. A.

PROGRAMA DE ADHERENCIA AL TRATAMIENTO A PACIENTES EN QUIMIOTERAPIA ORAL

Siempre ten presente

- En caso de náuseas: Evite alimentos como: picantes, fritos, carnes gordas y alimentos con olores fuertes como ajo, cebolla, condimentos, pescado; consuma alimentos secos como: galletas de soda, alimentos blandos como: coladas de avena, gelatinas, compotas; siéntese a reposar después de comer, evite acostarse, enjuague su boca antes y después de comer.
- En caso de presentar vómito: siga las mismas recomendaciones para las náuseas en cuanto a alimentación; además es importante hidratarse, no deje de comer, idealmente consuma porciones pequeñas, esto con el objetivo de no desnutrirse. Recuerde hidratarse con suero oral, después de 4 a 6 episodios de vómito es un signo de alarma que nos indica deshidratación; consulte al médico, o comuníquese con la enfermera de programa de seguimiento o de adherencia al tratamiento.
- En caso de presentar sequedad bucal, consuma abundantes líquidos como: jugos de frutas, sopas, gelatinas, acompañe los alimentos como las carnes de salchichas preparadas con frutas y el jugo de la misma carne para aumentar la humedad, chupar dulce, comer frutas congeladas como: uvas, fresas, kiwi u otras, consumir helados de frutas concentrados como: guanábana, fresas, mora, guayaba rosada, humedezca constantemente su boca, evite enjuagues que contengan alcohol.

PROCURE CONSUMIR

Alimentos blandos

Jugos Naturales

Ciencia y Tecnología con Responsabilidad

ONCOLOGOS DEL OCCIDENTE S.A.

PROGRAMA DE ADHERENCIA AL TRATAMIENTO A PACIENTES EN QUIMIOTERAPIA ORAL

Siempre ten presente

En caso de pérdida de apetito: Enjuague su boca antes y después de cada comida, consuma los alimentos fraccionados o en porciones pequeñas, consuma los alimentos preferidos y evite los rechazados, trate de comer en un sitio iluminado y aireado lejos del olor habitual de la comida o la cocina.

En caso de estreñimiento: comer alimentos que contengan fibra como: frutas, verduras, granos y cereales integrales; evite el consumo de alimentos como: plátano verde, guayaba rosada y agria; consuma en ayunas un vaso de agua mezclado con dos cucharadas soperas de avena en hojuelas y dos de linaza (licuado).

RECUERDE: no consumir productos naturistas como (OK), que contengan hierba de San Juan, frutas como el carambolo o la toronja ni jugos artificiales de naranja o mandarina, pues estos productos no dejan que el medicamento actúe adecuadamente y tenga el efecto esperado.

Nota: Recuerde que de su responsabilidad, cuidado y compromiso con su tratamiento depende el éxito del mismo cuídese y asista puntualmente a los controles con el programa de adherencia a tratamiento.

Si presenta alguna reacción desconocida consulte a la auxiliar de enfermería del programa de adherencia al tratamiento de quimioterapia. - Ojalá al número celular: 31 603 86 27 con disponibilidad de 24 horas.

ONCOLOGOS DEL OCCIDENTE S.A.

Cuidado y Tecnología con Responsabilidad

Apéndice V. Propuestas de logos para el programa cuidado paliativo



Apéndice W. Afiche informativo, programa de cuidado paliativo.



PROGRAMA CUIDADO PALIATIVO

Son aquellos cuidados brindados por nuestro equipo de salud, a los pacientes con enfermedad oncológica y sus familias, caracterizados por su calidad en el servicio, humanizados, integrales, activos y continuos.

NUESTROS SERVICIOS



- CONSULTA MEDICA CUIDADO PALIATIVO
- CONSULTA PARA EL MANEJO INTEGRAL DEL DOLOR
- FISIOTERAPIA ONCOLOGICA
- TERAPIA RESPIRATORIA
- CONSULTA NUTRICIONISTA
- CUIDADOS DE ENFERMERIA

SOLICITE SU CONSULTA

Quindío
Armenia
Teléfonos: 749 6966 - 749 7506
Unidad de Oncología Hospital San Juan de Dios



Somos una empresa que cree firmemente
en la gente y en su bienestar



Ciencia y Tecnología con Humanidad




Apéndice X. Plegable programa cuidado paliativo.





QUINDÍO






ARMENIA

Teléfono: 749 6966 - 749 7506
Av. Centenario Cr 6a No. 6-63
Unidad Oncológica
Hospital San Juan de Dios.

Somos una empresa que cree firmemente en la gente y su bienestar

SOLICITE SU CONSULTA

PROGRAMA CUIDADO PALIATIVO



Los Cuidados paliativos son aquellos cuidados brindados por nuestro equipo de salud, a los pacientes con enfermedad oncológica y sus familias, caracterizados por su calidad en el servicio, humanizados, integrales, activos y continuos.

REQUISITOS PARA LA ATENCION EN EL PROGRAMA DE CUIDADO PALIATIVO.

1. Remisión por médico tratante.
2. Autorización por parte de paciente y/o familia.
3. Autorización de parte del asegurador

PARA MAYORES INFORMES COMUNIQUESE CON EL PROGRAMA DE CUIDADO PALIATIVO UNIDAD DE ONCOLOGÍA / SEDE HOSPITAL UNIVERSITARIO.

TELÉFONOS: _____ EMAIL: _____

NUESTRO PORTAFOLIO INCLUYE SERVICIOS PARTICULARES

(CONSULTORIO – DOMICILIO)



CIENCIA Y TECNOLOGÍA CON HUMANIDAD



PROGRAMA CUIDADO PALIATIVO

Los Cuidados paliativos para Oncólogos del Occidente SA : son aquellos cuidados brindados por nuestro equipo de salud, a los pacientes con enfermedad oncológica y sus familias, caracterizados por su calidad en el servicio, humanizados, integrales, activos y continuos.

META DEL CUIDADO PALIATIVO

Es dar calidad de vida al paciente y su familia, cubriendo las necesidades físicas, psicológicas, espirituales y sociales, promocionando la autonomía y respetando la dignidad del enfermo mediante una atención multidisciplinaria, continuada e individualizada; donde además, se incluyen objetivos terapéuticos de mejora del confort, respetando su sistema de creencias, preferencias y valores.

PREOCCUPADOS POR EL BIENESTAR DE NUESTROS PACIENTES, TAMBIÉN LOS CUIDAREMOS EN CASA



CIENCIA Y TECNOLOGÍA CON HUMANIDAD



SERVICIOS

PAQUETE MES CUIDADOS PALIATIVOS (CONSULTORIO Y HOGAR)

- * Médicos (especialistas, generales, manejo de dolor)
- * Fisioterapia oncológica
- * Nutrición
- * Terapia Respiratoria
- * Enfermería
- * Psico-oncología, Trabajo Social, Gerontología

-EQUIPO DE SALUD MULTIDISCIPLINARIO

-SERVICIOS DE SALUD EN EL HOGAR

BENEFICIOS DEL PROGRAMA DE CUIDADO PALIATIVO

Atención Integral multidisciplinaria en complemento al manejo de la Radioterapia y la Quimioterapia.

Además de los cuidados médicos, se complementa el proceso de atención con intervenciones integrales: manejo de dolor, psicosociales, espirituales, terapias (física/respiratoria), nutricionales, cuidados de Enfermería

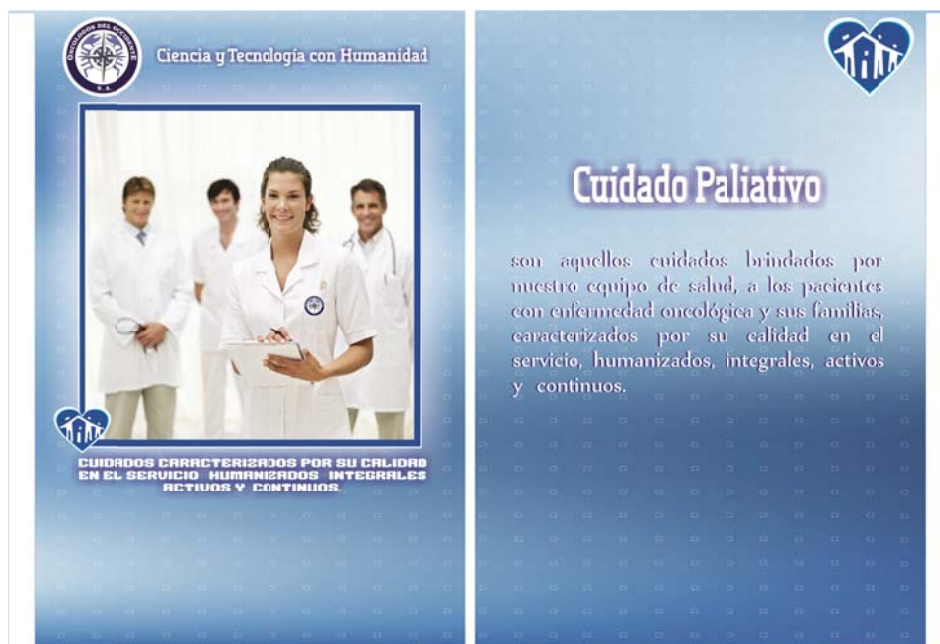
ATENCIÓN EN EL HOGAR

- El paciente conserva su medio habitual (Hogar).
- Se Promueve la participación y educación en el autocuidado del paciente y su familia.
- Se Mantiene la unidad familiar, alrededor del paciente.
- Acercamiento entre médico/paciente/familia: mejora y humanización de la relación personal con el paciente.
- Integra a la familia en el proceso de atención domiciliar.
- Facilita la comunicación entre el personal de salud y los familiares.
- Evita desplazamientos de los familiares a las IPS, con el consiguiente ahorro económico y de tiempo.

Siempre pensando en su comodidad y bienestar.



Apéndice Y. Carpeta comercial programa cuidado paliativo.



Anexo

Anexo A. Estructura organizacional de Oncólogos del Occidente S.A.

