

Servicios oncológicos

Cómo podemos ayudarle

Información para pacientes,
familiares y cuidadores

Spanish version

Introducción

El principal objetivo de este folleto es informarle sobre el apoyo que Imperial College Healthcare NHS Trust (ICHT) pone a su disposición y a disposición de aquellas personas que son importantes para usted. Describe cómo puede acceder a nuestros servicios de apoyo y asesoramiento, y cómo trabajan juntos nuestros diferentes equipos.

Recuerde que todos nuestros equipos están a su disposición durante su estancia y tratamiento en el ICHT, no solo al principio. Ninguna pregunta, por muy pequeña que sea, es insignificante.

Apoyo de nuestros hospitales

Servicio *Macmillan navigator service*

El servicio *Macmillan navigator service* es un servicio telefónico para pacientes oncológicos del ICHT, para su familia, amigos y cuidadores. Los *navigators* (navegadores) son el primer y único punto de contacto para cualquier pregunta o duda que pueda tener.

Nuestro equipo de *navigators* puede:

- Proporcionarle información sobre sus citas
- Indicarle la dirección correcta si no está seguro de con quién tiene que hablar
- Informarle sobre los próximos grupos de pacientes y eventos organizados por nuestro servicio de apoyo Macmillan, así como por otras organizaciones benéficas y locales
- Indicarle dónde puede obtener asesoramiento, ayuda y apoyo
- Reservarle una llamada con su especialista en enfermería clínica (CNS) si tiene alguna pregunta clínica sobre su cáncer o sus cuidados

Si prefiere comunicarse con nosotros en otro idioma, solicite un intérprete a los *navigators* cuando llame.

El servicio *Macmillan navigator service* está abierto de lunes a viernes de 8:30 a 16:30 h. (excepto los días festivos). Este servicio está cerrado por formación los jueves, de 14:00 a 14:45 h.

No llame a *Macmillan navigator service* si necesita atención médica urgente o si está sufriendo una crisis. Llame al 111 o al 999 para recibir atención inmediata.

Servicio *Macmillan navigator service*: 020 3313 0303

Especialista en enfermería clínica (CNS)

A veces se hace referencia a su CNS como su enfermero especialista, trabajador clave o enfermero Macmillan. Trabajan codo con codo con los asesores, los oncólogos, los cirujanos y el personal de apoyo oncológico como parte del equipo multidisciplinar (MDT). Es posible que haya conocido a su CNS cuando le diagnosticaron cáncer, o puede que le conozca en una de sus primeras citas clínicas.

Su CNS está aquí para responder a cualquier pregunta que pueda tener y para apoyarlo durante su tratamiento. Puede ayudarle a comprender el diagnóstico de cáncer y las opciones de tratamiento que tiene a su disposición. Si tiene alguna duda o le surge alguna preocupación entre las citas clínicas, puede resultarle útil hablar con su CNS.

Su CNS también puede proporcionarle consejos prácticos; por ejemplo, cómo puede acceder a recetas gratuitas como paciente oncológico, y aconsejarle sobre el apoyo emocional que hay a su disposición. Si cree que su salud mental se ha visto afectada por el cáncer, su CNS podrá sugerirle servicios que puedan ayudarle. Puede sugerirle grupos de apoyo, aplicaciones o servicios de escucha personalizados, o aconsejar sobre la derivación a un equipo especializado, como nuestro equipo de psicooncología.

Puede ponerse en contacto con su CNS llamando al servicio *Macmillan navigator service*. Los *navigators* tomarán nota de sus preguntas y le concertarán una llamada con su CNS para asegurarse de que dispone de tiempo de calidad para hablar con usted. La mayoría de las llamadas se devuelven en la misma semana.

Su CNS forma parte de un equipo de especialistas en enfermería clínica, por lo que es posible que hable con más de un CNS

mientras esté bajo nuestro cuidado. Si no está seguro de quién es su CNS, el servicio *navigator* puede ayudarle a averiguarlo.

Evaluación holística de las necesidades (HNA)

Una HNA es una conversación entre usted y un CNS o trabajador de apoyo oncológico en la que conocemos cómo es. Constituye otra oportunidad para que nos indique qué apoyo necesita.

La HNA no hace referencia únicamente a los síntomas físicos del cáncer o a los efectos secundarios del tratamiento, sino también a cualquier necesidad o preocupación que pueda tener. Por ejemplo, es posible que le preocupen sus finanzas, que se sienta diferente con respecto a su cuerpo o que tenga dudas sobre su fe a causa del cáncer. Una HNA es una oportunidad para hablar de lo que es importante para usted y con ella nos aseguramos de que podemos apoyarle de la mejor manera.

Por lo general, se le ofrecerá una HNA en el momento del diagnóstico y, posteriormente, cuando comience o finalice el tratamiento. Si lo desea, puede solicitar una HNA adicional a través del servicio *Macmillan navigator service*.

Equipo de psicooncología

El equipo de psicooncología ofrece un servicio especializado de atención psicológica a las personas afectadas por cáncer, así como a sus parejas, familiares o cuidadores. El equipo está formado por psicólogos clínicos y orientadores, que pueden proporcionar apoyo en salud mental y aportaciones terapéuticas.

El equipo trabaja con personas que experimentan dificultades relacionadas con el cáncer, tales como:

- Ansiedad, pánico o preocupación difíciles de gestionar
- Sentimiento de desánimo o depresión la mayor parte del tiempo
- Dificultades para tomar decisiones sobre el tratamiento del cáncer o para afrontarlo
- Dificultades en las relaciones, por ejemplo, con la pareja, la familia o el personal del hospital.
- Dificultades sexuales o de imagen corporal

Si cree que le vendría bien trabajar con el equipo de psicooncología, hable con su CNS para que pueda remitirle a este servicio si lo considera oportuno.

Servicio Macmillan de información sobre el cáncer

El servicio Macmillan de información sobre el cáncer de nuestro centro ofrece información y apoyo emocional, práctico y económico a todas las personas afectadas por el cáncer.

El equipo está aquí para escucharle y apoyarle, tanto si tiene una pregunta concreta como si no está seguro de lo que quiere decir. El equipo se tomará el tiempo necesario para conocerle, averiguar lo que realmente le importa y ofrecerle el apoyo adecuado.

Puede asistir al apoyo presencial en uno de nuestros dos centros, o hablar con el equipo por teléfono o correo electrónico. No necesita cita previa y puede hablar con el equipo tantas veces como necesite, tanto si se trata de una charla puntual como de una conversación continuada.

El servicio también organiza una serie de grupos semanales de pacientes en línea, los cuales ofrecen la oportunidad de hablar con otros pacientes sobre el cáncer en un ambiente relajado. No existe un compromiso de participación todas las semanas: puede asistir cuándo le vaya bien.

El asesor de prestaciones de Macmillan también puede ofrecerle asesoramiento personalizado sobre ayudas económicas adicionales y subvenciones disponibles.

El servicio está abierto de lunes a jueves, excepto los días festivos.

Nuestros centros se encuentran en:

- Charing Cross Hospital, junto a los ascensores principales
- Hammersmith Hospital, en Garry Weston Centre

Si desea obtener más información, llame al **020 3313 5170** y deje un mensaje o mande un correo electrónico a imperial.macmillansupportservice@nhs.net

Otros apoyos de interés

Maggie's West London

Maggie's es una organización benéfica contra el cáncer que proporciona apoyo emocional, práctico y social a las personas con cáncer y a sus familiares y amigos. El centro combina una bella arquitectura, espacios tranquilos, un equipo profesional de personal de apoyo y la posibilidad de hablar y compartir experiencias con una comunidad de personas que han pasado por experiencias similares. Los centros Maggie's son lugares cálidos, acogedores e informales, llenos de luz y espacios abiertos, con una gran mesa de cocina en el centro del edificio.

Maggie's West London está situado en los terrenos de Charing Cross Hospital, pero es independiente de nuestro hospital. El centro está abierto de lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 h. Si desea obtener más información, llame al **020 7386 1750**.

¿Cómo deajo un comentario sobre mi visita?

Nuestro objetivo es ofrecerle el mejor servicio posible y nuestro personal estará encantado de responder a todas sus preguntas. Si tiene alguna **sugerencia** o **comentario** sobre su visita, hable con un miembro del personal o póngase en contacto con el Servicio de asesoramiento y enlace con el paciente (**PALS**) en el teléfono **020 3312 7777** (de 10:00 a 16:00 h, de lunes a viernes). También puede enviar un correo electrónico a PALS: imperial.pals@nhs.net. El equipo de PALS escuchará sus preocupaciones, sugerencias o consultas y a menudo puede ayudarle a resolver los problemas.

Si lo prefiere, puede dirigirse a nuestro Departamento de reclamaciones:

Departamento de reclamaciones, cuarta planta, Salton House, St Mary's Hospital, Praed Street
Londres W2 1NY

Correo electrónico: ICHC-tr.Complaints@nhs.net

Teléfono: **020 3312 1337 / 1349**

Formatos alternativos

Este folleto puede facilitarse, previa solicitud, en letra grande o lectura fácil, como grabación sonora, en braille o en idiomas alternativos. Envíe un correo electrónico al equipo de comunicación: imperial.communications@nhs.net

Wifi

Nuestro centro dispone de red wifi. Para obtener más información, visite nuestro sitio web: www.imperial.nhs.uk

