



RESOLUCION JEFATURAL

Lima, 27 de JULIO del 2022

VISTOS:

El Memorando N° 000762-2022-DISAD/INEN de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, el Memorando N° 001282-2022-OGPP/INEN, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N° 001146-2022-OAJ/INEN de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

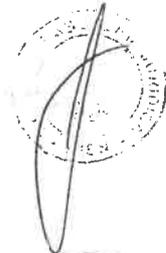
Que, mediante Ley N° 28748 se otorgó al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), la categoría de Organismo Público Descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía económica, financiera, administrativa y normativa, adscrito al Sector Salud; calificado posteriormente como Organismo Público Ejecutor, en concordancia con la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA, publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 11 de enero del 2007, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (ROF-INEN), estableciendo la jurisdicción, funciones generales y estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Órganos y Unidades Orgánicas;

Que, el artículo 2° de la Ley General de Salud ha dispuesto: "Toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización. Asimismo, tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas Institucionales y profesionales";

Que, mediante Resolución Jefatural N° 667-2018-J/INEN de fecha 20 de noviembre de 2018, se conformó el Equipo de Trabajo para la elaboración y gestión del Plan Cero Colas en el INEN;

Que, el artículo 6° de la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva Administrativa para la elaboración del Plan Cero Colas en las instituciones prestadoras de servicios de salud, señala: "(...) La elaboración se realiza durante los primeros treinta días calendario de cada año, pudiendo hacer las modificaciones cuando sea necesario, a excepción de metas y objetivos durante el transcurso del año. Todo Plan Cero Colas es aprobado por la instancia administrativa superior, con una Resolución Directora o Jefatural";



Que, con el Memorando N° 000762-2022-DISAD/INEN de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, se solicita la aprobación del "Plan Cero Colas 2022", a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, la cual con el Memorando N° 001282-2022-OGPP/INEN, alcanza el Informe N° 001271-2022-OPE-OGPP/INEN elaborado por la Oficina de Planeamiento Estratégico, mediante el cual se emite opinión técnica favorable con respecto al proyecto del "Plan Cero Colas 2022", efectuada la revisión del antes mencionado plan se aprecia que esta elaborado de acuerdo a la Directiva Administrativa N° 001-2020-ENEN/OGPP-OPE, "Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas", aprobada mediante Resolución Jefatural N° 097-2020-J/INEN, por lo cual corresponde emitir el acto resolutivo respectivo;

Contando con los vistos buenos de la Sub Jefatura Institucional; Gerencia General; Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento; Oficina de Planeamiento Estratégico y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

Conforme a las facultades conferidas mediante Resolución Suprema N° 011-2018-SA y el artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones del INEN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA;

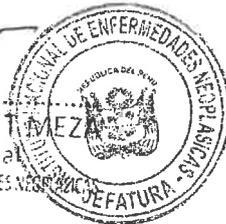
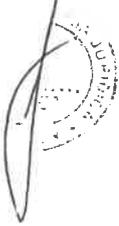
SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar el Plan de Trabajo denominado: "Plan Cero Colas 2022" del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones de la Gerencia General, la publicación de la presente resolución en la página web Institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.


Dr. EDUARDO PAYET MEJÍA
Jefe Institucional
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS
SUB-JEFATURA





PERÚ

Sector
Salud

Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

PLAN CERO COLAS 2022

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS



PLAN DE TRABAJO PARA LA DISMINUCIÓN DE COLAS DE PACIENTES - 2022





PERÚ

Sector
Salud

Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

"PLAN CERO COLAS 2022"

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) fue creado como Organismo Público Descentralizado del Ministerio de Salud, con Ley N° 28748, publicada en el Diario Oficial del Peruano, el 30 de mayo del 2006, tiene personería jurídica de derecho público interno y autonomía económica, financiera, administrativa y normativa, está adscrita al Sector Salud; y participa activa y decididamente en la prestación de los servicios oncológicos, así como la prevención y control del cáncer a nivel nacional. Desarrolla programas para impulsar el diagnóstico y tratamiento temprano del cáncer, desplegando políticas de prevención y control del cáncer, de carácter proactivo que proponga a la población un cambio significativo hacia estilos de vida saludables desarrollando nuevas modalidades de tratamientos basados en la investigación, acciones que contribuirán al mejoramiento de la calidad de vida de todos los peruanos.

El 04 de febrero 2021 se inauguró el Centro de Atención Ambulatoria de Cáncer del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, que busca ampliar y mejorar la capacidad y calidad de atención, diagnóstico y tratamiento ambulatorio de cáncer en el Perú.

Un fenómeno común que se presenta en las instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel nacional es la formación de colas o líneas de espera. Esto suele suceder cuando existen procesos por mejorar o la demanda real de un servicio es superior a la capacidad real que existe para brindarlo.

Actualmente, de acuerdo al diagnóstico realizado en el INEN, se han identificado oportunidades de mejoras en algunos procesos misionales, de atención al paciente oncológico. Para lograr esa mejora, en el presente plan de trabajo, se propone el desarrollo de actividades específicas con la finalidad de disminuir las colas y reducir los tiempos de espera.

2. FINALIDAD

Mejorar la satisfacción del usuario del INEN, a través de la disminución de colas y tiempos de espera en los servicios de la atención ambulatoria del cáncer, mediante acciones que contribuyan a mejorar la calidad brindada a los usuarios que acuden al INEN.

3. OBJETIVOS

3.2 Objetivo General

Disminución de colas y reducción de tiempos de espera en la atención a los pacientes/usuarios que acuden al INEN.





PERÚ

Sector
Salud

Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

"PLAN CERO COLAS 2022"

3.2 Objetivos Específicos

- a) Disminuir la cola de pacientes/usuarios y tiempos de espera en diversos servicios de salud del INEN.
- b) Medir el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios de los procesos intervenidos y del personal de salud involucrado en la atención.
- c) Medir el porcentaje de disminución de tiempos de espera al final de periodo 2022.

4 META

- Disminuir el tiempo de espera en el proceso de atención en los servicios de atención ambulatoria.

5 ACTIVIDADES A REALIZAR

5.2 Ampliación y mejoramiento de la oferta de la atención en salud oncológica en Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor.

- a) Análisis del proceso:
 - La relación entre la oferta y demanda de los servicios en salud oncológica en Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor ha sido superada por la demanda constituyendo las condiciones básicas que determinan la estructura del sistema sanitario de servicios oncológicos a nivel nacional, la conducta de los agentes que intervienen y los resultados acreditan un incremento en la oferta de los servicios oncológicos en relación a Infraestructura, equipamiento y recursos humanos.
- b) Propuesta de mejora
 - Disminuir en tiempo de espera de la atención de pacientes oncológico a través del mejoramiento y de la ampliación de la oferta de servicios paliativos y tratamiento del dolor.
- c) Implementar
 - Fortalecer la Unidad Funcional de atención paliativa y tratamiento del dolor dotándola de recursos de infraestructura, equipamiento y recursos humanos a fin de atender la demanda, disminuir la cola y el tiempo de espera.
 - MAPRO del proceso de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

"PLAN CERO COLAS 2022"

5.3 Ampliación y mejoramiento de la oferta de la atención en salud oncológica en Rehabilitación.

- a) Análisis del proceso:
 - La relación entre la oferta y demanda de los servicios en salud oncológica en Rehabilitación ha sido superada por la demanda constituyendo las condiciones básicas para la rehabilitación del paciente y su reinserción a la sociedad y actividad laboral, que determinan la estructura del sistema sanitario de servicios oncológicos a nivel nacional, siendo unos de los intervinientes que ocasionan cargos de dependencia al estado y a la familia, siendo necesario un incremento en la oferta de los servicios oncológicos en relación a Infraestructura, equipamiento y recursos humanos.
- b) Propuesta de mejora
 - Disminuir en tiempo de espera de la atención de pacientes oncológico a través del mejoramiento y de la ampliación de la oferta de servicios de Rehabilitación.
- c) Implementar
 - Fortalecer el Servicio de Rehabilitación dotándolo de recursos de infraestructura, equipamiento y recursos humanos a fin de atender la demanda, disminuir la cola y el tiempo de espera.
 - MAPRO del proceso de Rehabilitación.

5.4 Ampliación y mejoramiento de la oferta de la atención en salud oncológica en tratamiento de Quimioterapia.

- a) Análisis del proceso
 - La relación entre la oferta y demanda de los servicios en salud oncológica en tratamiento quimioterápico ha sido superada por la demanda constituyendo las condiciones básicas para la recuperación del paciente y restablecimiento de salud, que determinan la estructura del sistema sanitario de servicios oncológicos a nivel nacional, siendo necesario un incremento en la oferta de los servicios oncológicos en relación a Infraestructura, equipamiento y recursos humanos.
- b) Propuesta de mejora
 - Disminuir en tiempo de espera de la atención de pacientes oncológico a través del mejoramiento y de la ampliación de la oferta de servicios de tratamiento quimioterápico.
- c) Implementar
 - Fortalecer el Servicio de medicina oncológica dotándolo de recursos de infraestructura, equipamiento y recursos humanos a fin de atender la demanda, disminuir la cola y el tiempo de espera para el tratamiento quimioterápico.





PERÚ

Sector
Salud

Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

"PLAN CERO COLAS 2022"

- Procedimientos de Quimioterapia en el Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer.

5.5 Ampliación y mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención del servicio de farmacia.

- a) Análisis del proceso
 - La relación entre la oferta y demanda de los servicios en salud oncológica en atención de pacientes a la espera de la dispensación o entrega de medicamentos, productos farmacéuticos o dispositivos médicos ha sido superada por la demanda constituyendo una de la causa básica de la generación de colas, siendo necesario un incremento en la oferta de los servicios oncológicos en relación a Infraestructura, equipamiento y recursos humanos.
- b) Propuesta de mejora
 - Disminuir en tiempo de espera y la realización de cola para la dispensación o entrega de medicamentos, productos farmacéuticos o dispositivos médicos oncológicos a través del mejoramiento y de la ampliación de la oferta de servicios de farmacia.
- c) Implementar
 - Fortalecer el Servicio de farmacia dotándolo de recursos de infraestructura, equipamiento y recursos humanos a fin de atender la demanda, disminuir la cola y el tiempo de espera.

5.6 Ampliación y mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención de ventanillas de seguros y convenios.

- a) Análisis del proceso
 - La relación entre la oferta y demanda de los servicios en salud oncológica en atención de pacientes para realización procesos administrativos de cobertura, afiliación a los distintos seguros ha sido superada por la demanda constituyendo una de la causa básica de la generación de colas e incremento de tiempos de espera, siendo necesario un incremento en la oferta de los servicios oncológicos en relación a Infraestructura, equipamiento y recursos humanos.
- b) Propuesta de mejora
 - Disminuir en tiempo de espera y la realización de cola para los procesos administrativos de cobertura o afiliación a los distintos seguros oncológicos a través del mejoramiento y de la ampliación de la oferta.
- c) Implementar





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

"PLAN CERO COLAS 2022"

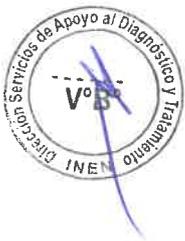
- Fortalecer la Unidad Funcional de Seguros dotándolo de recursos de infraestructura, equipamiento y recursos humanos a fin de atender la demanda, disminuir la cola y el tiempo de espera.

5.7 Ampliación y mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención del Contac Center.

- a) Análisis del proceso
 - La relación entre la oferta y demanda de los servicios en salud oncológica en atención de pacientes para realización procesos administrativos de admisión ha sido superada por la demanda constituyendo una de la causa básica de la generación de colas e incremento de tiempos de espera, siendo necesario un incremento en la oferta de Contac Center a fin brindar atención sin necesidad que paciente acuda al Hospital.
- b) Propuesta de mejora
 - Disminuir en tiempo de espera y la realización de cola para los procesos administrativos admisión de servicios oncológicos a través del mejoramiento y de la ampliación de la oferta del Contac center.
- c) Implementar
 - Fortalecer la Unidad Funcional de consulta externa dotándolo de recursos a fin de atender la demanda, disminuir la cola y el tiempo de espera.

5.8 Ampliación y mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención de la plataforma informática web colas.

- a) Análisis del proceso
 - La relación entre la oferta y demanda de los servicios en salud oncológica en atención de pacientes para realización procesos administrativos de admisión ha sido superada por la demanda constituyendo una de la causa básica de la generación de colas e incremento de tiempos de espera, siendo necesario formular estrategias para la organización y simplificación de procesos de admisión.
- b) Propuesta de mejora
 - Disminuir en tiempo de espera y la realización de cola para los procesos administrativos de admisión de servicios oncológicos a través del mejoramiento y de la ampliación de las web colas.
- c) Implementar
 - Habilitar y/o implementar los equipos informáticos / comunicación de la web cola a fin de ordenar y disminuir la cola y el tiempo de espera.





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

"PLAN CERO COLAS 2022"

5.9 Ampliación y mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención de ventanillas admisión.

- a) Análisis del proceso
 - o La relación entre la oferta y demanda de los servicios en salud oncológica en atención de pacientes para realización procesos administrativos de admisión ha sido superada por la demanda constituyendo una de la causa básica de la generación de colas e incremento de tiempos de espera, siendo necesario formular estrategias para la organización y simplificación de procesos de admisión.
- b) Propuesta de mejora
 - o Disminuir en tiempo de espera y la realización de cola para los procesos administrativos de admisión de servicios oncológicos a través del mejoramiento y de la ampliación de ventanillas de atención.
- c) Implementar
 - o Habilitar y/o implementar ventanillas de admisión a fin de ordenar y disminuir la cola y el tiempo de espera.

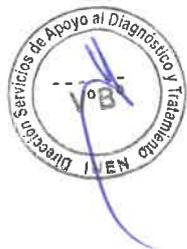
6 INDICADORES DE DESEMPEÑO:

TIPO	INDICADORES	Fuente
RESULTADO	% de usuarios satisfechos con los tiempos de espera en los servicios intervenidos.	Encuesta o acta de verificación
	% de usuarios satisfechos con el trato recibido por el personal de la salud en los servicios intervenidas.	Encuesta o acta de verificación
PROCESO	% de disminución de tiempo de espera en los servicios intervenidos.	Medición de tiempos

El desarrollo de encuestas y la medición del tiempo estará a cargo del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.

7 ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

El Departamento de Oncología Médica, Departamento de Especialidades Médicas y el Departamento de Patología coordinan sus actividades con las diferentes





PERÚ

Sector
Salud

Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

"PLAN CERO COLAS 2022"

unidades de organización de línea, asesoramiento y apoyo, para el desarrollo de las actividades y el logro de las metas establecidas en el presente plan de trabajo.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
 "AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
 "AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

"PLAN CERO COLAS 2022"

8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREA	ETAPAS				RESPONSABLE
			Agos.	Sept.	Oct.	Nov.	
center1.- Disminuir los tiempos de espera en diversos servicios de salud del INEN	Ampliación y mejoramiento de la oferta de la atención en salud oncológica en Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor	Implementación de acciones en la Unidad Funcional Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor en el Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer – CAAC.					Equipo Funcional de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor / Unidad Funcional de Atención Ambulatoria
	Ampliación y mejoramiento de la oferta de la atención en salud oncológica en Rehabilitación.	Implementación de acciones en el Equipo Funcional de Rehabilitación en el Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer – CAAC.					Departamento de Especialidades Médicas / Unidad Funcional de Atención Ambulatoria
	Ampliación y mejoramiento de la oferta de la atención en salud oncológica en tratamiento de Quimioterapia.	Implementación de acciones en salas de quimioterapia del Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer – CAAC.					Departamento de Oncología Médica / Unidad Funcional de Atención Ambulatoria
	Ampliación y mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención del servicio de farmacia.	Implementación de acciones en Farmacia del Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer – CAAC.					Departamento de Farmacia
	Ampliación y mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención de ventanillas de seguros y convenios	Habilitación del módulo de seguros en el Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer – CAAC.					Unidad Funcional de Seguros



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

"PLAN CERO COLAS 2022"

	Ampliación y mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención del Contac Center	Habilitación del módulo de Contac Center en el Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer – CAAC.						Unidad Funcional de Consulta Externa
	Ampliación y mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención de la plataforma informática web colas	Habilitación de la plataforma informática web colas (tótems, otros).						Dirección de Atención y tratamiento del Paciente
	Ampliación y mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención de ventanillas admisión.	Habilitación de ventanillas de atención de admisión el Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer – CAAC.						Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento
2.- Medir el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios de los procesos intervenidos y del personal de salud involucrado en la atención.	Realizar encuestas para medir el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios de los procesos intervenidos y del personal de salud involucrado en la atención.	Realizar encuestas o actas de verificación						Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.
3.- Medir el porcentaje de disminución de tiempos de espera al final de periodo 2022.	Realizar estudio de tiempos para medir el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios de los procesos intervenidos y del personal de salud involucrado en la atención.	Realizar encuestas o actas de verificación						Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.

9 PRESUPUESTO

Para conseguir resultados favorables en el presente plan de trabajo, se ejecutarán las actividades de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.

