INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS

Nº. 584-2018-J/INEN

REPUBLICA DEL PERU

Resolución Jefatural

Lima, 10 de octubre de 2018.

VISTOS:

El Informe N° 003-2018-EMC-INEN, de fecha 06 de setiembre de 2018, el Informe N° 788-2018-OPE-OGPP/INEN, de fecha 01 de octubre de 2018 y el Informe N° 749-2018-OAJ/INEN, de fecha 09 de octubre de 2018; y,

CONSIDERANDO:

Que, a través de la Ley N° 28748, se creó como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, actualmente calificado como Organismo Público Ejecutor en concordancia con la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Decreto Supremo N° 034-2008-PCM y modificatorias;

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA, publicado en el diario Oficial El Peruano de fecha 11 de enero de 2007, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones – ROF, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 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° 314-2012-J/INEN, de fecha 25 de julio de 2012, se conformó el Equipo de Mejora Continua del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, el que es responsable de gestionar el proceso de simplificación administrativa según lo señalado en la Metodología de Simplificación Administrativa aprobada por Decreto Supremo N° 007-2011-PCM;

Que, de acuerdo a los documentos de vistos, la Presidenta del Equipo de Mejora Continua, Directora Ejecutiva de la Oficina de Organización, propone la aprobación de los planes de trabajo denominados "Plan Cero Colas del Departamento de Farmacia", "Plan Cero Colas del Departamento de Atención de Servicios al Paciente" y "Plan Cero Colas de la Oficina de Informática", en concordancia con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional Modificado 2017-2021, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 428-2017-J/INEN, el mismo que establece en el Objetivo Estratégico N° 05, que es objetivo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas: "Mantener y mejorar los procesos estratégicos, de soporte institucional y Sistema de Calidad en el INEN";

Que, el "Plan Cero Colas del Departamento de Farmacia", tiene como finalidad: "Reducir el tiempo de espera en atención del proceso de dispensación y producción en la Unidad

Productora de Servicios de Salud – UPSS Farmacia en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, a través de un servicio eficiente, eficaz y de calidad";

Que, a su vez, el "Plan Cero Colas en el Departamento de Atención de Servicios al Paciente", tiene como finalidad: "Brindar atención con calidez y calidad al usuario de los servicios del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, centrado en generar un alto grado de satisfacción a través de la simplificación de los procesos administrativos y la arquitectura de la atención";

Que, adicionalmente, el "Plan Cero Colas en la Oficina de Informática" tiene como finalidad: "Lograr la disminución de la cola de pacientes que ingresa al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, a través del acondicionamiento de la infraestructura y la mejora de los procesos internos, brindando un servicio adecuado y de calidad";

Que, conforme a los documentos de vistos, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, así como la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, han efectuado la revisión técnico – legal de los planes de trabajo denominados "Plan Cero Colas", y conforme a sus informes referidos en vistos, recomiendan su aprobación a través del acto resolutivo respectivo; sin perjuicio a ello, es de precisar que a través de los Memorandos Nros 1748-2018-OGA/INEN y 629-2018-DISAD/INEN, de fechas de fecha 14 y 27 de setiembre de 2018, las Direcciones Generales (Oficina General de Administración y del Departamento de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento), validaron la propuesta para la aprobación los planes de trabajo denominados "Plan Cero Colas";

Contando con los vistos buenos del Sub Jefe Institucional, del Gerente General, de la Directora General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de la Directora General de la Oficina General de Administración, de la Directora General del Departamento de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento y del Director Ejecutivo de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con las atribuciones establecidas en la Resolución Suprema Nº 011-2018-SA y el artículo 9º del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN aprobado mediante Decreto Supremo Nº 001-2007-SA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR los Planes de Trabajo denominados: "Plan Cero Colas del Departamento de Farmacia", "Plan Cero Colas del Departamento de Atención de Servicios al Paciente" y "Plan Cero Colas de la Oficina de Informática" para el año 2018 y 2019 del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, los mismos que como Anexo forman parte integrante de la presente Resolución.

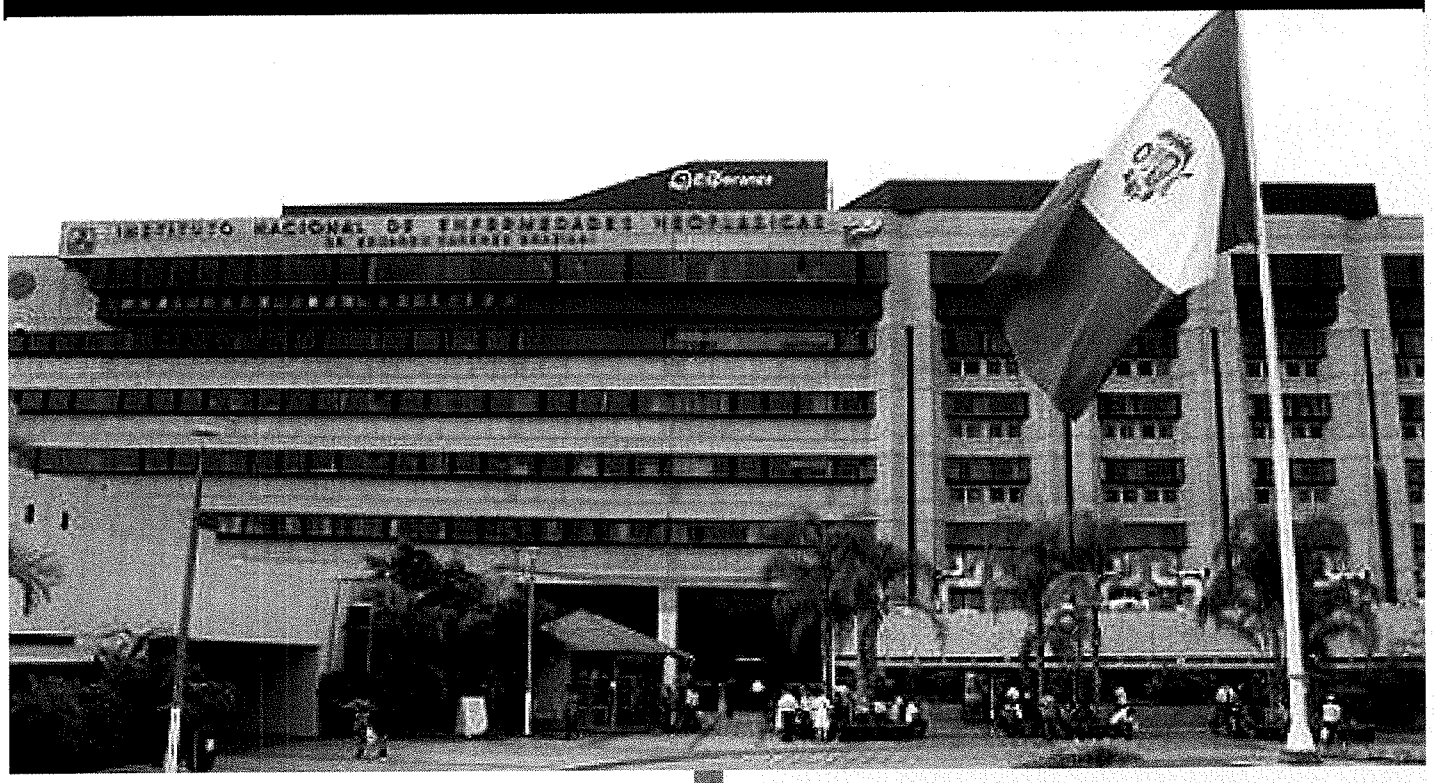
ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones a cargo de la Gerencia General su publicación en el sitio web www.inen.sld.pe.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

Mg. EDUARDO PAYET MEZA
Jefe Institucional
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS

Instituto Nacional
de Enfermedades Neoplásicas
Organismo Público Ejecutor del Sector Salud

PLAN CERO COLAS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE EFERMEDADES NEOPLÁSICAS



DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE

SETIEMBRE DEL 2018

REDISEÑO DE GESTION DE LA ATENCIÓN EN SALUD "PLAN CERO COLAS"

I. Introducción o Presentación.-

El 11 de mayo de 1939, cuando se promulga la Ley Nº 8892 establece la creación del "Instituto Nacional del Cáncer", cuyas primeras actividades se orientan a la prevención y asistencia social anticancerosa, asistencia especializada en sus consultorios externos y de hospitalización, y como centro de estudios y enseñanza superior universitaria sobre cáncer. Sesenta y siete años después, el 30 de mayo del 2006, el Congreso de la República promulga la Ley Nº 28748, que le da la condición de Organismo Público Descentralizado del sector Salud al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, otorgándole personería jurídica propia, así como autonomía administrativa, presupuestal, financiera y normativa. Dos años después, mediante Decreto Supremo Nº 034-2008-PCM, del 6 de mayo del 2008, la Presidencia del Consejo de Ministros aprueba la calificación de Organismos Públicos, en cuyo anexo otorga al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas la calificación de Organismo Público Ejecutor.

Con fecha 11 de enero 2007, mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, en cuyo artículo 2° jurisdicción, señala que el ámbito de acción y territorial del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en el que ejerce sus competencias, es nacional y comprende a las entidades públicas y privadas que presta servicios de salud oncológicos a nivel nacional, regional y local, así como aquellas que deben participar y/o apoyar los esfuerzos de promoción, prevención y atención recuperativa oncológica de la población en el Perú.

En el marco de las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad y tiene dentro de sus objetivos "Orientar a las entidades públicas en la eliminación y simplificación de procedimientos administrativos desde un enfoque integral que aborde el análisis de procesos, legal, costos, infraestructura y equipamiento, entre otros", además se busca "Generar un modelo estandarizado de simplificación, que permita el intercambio de iniciativas y buenas prácticas respecto de procedimientos administrativos similares en entidades diferentes"; otros objetivos igualmente importantes son "Contribuir a la implantación de una gestión pública con enfoque de procesos que enfatiza en la gestión horizontal y no funcional, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales para el logro de los objetivos de la organización" y "Facilitar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de las entidades públicas, como elemento fundamental en la relación Estado/Sociedad".

Con fecha 17 de mayo 2016, el que era entonces Instituto de Gestión de Servicios de Salud del Ministerio de Salud, mediante Resolución Jefatural Nº 348-2016/IGSS aprobó el documento técnico denominado "Plan Cero Colas", en cuyo considerando se menciona la Nota Informativa Nº 163-2016-DGSSHI/IGSS, en la cual la Dirección de Servicios de Salud Hospitalarios y de Investigación del IGSS, remite para aprobación el documento técnico denominado "Plan Cero Colas", el cual tiene como finalidad mejorar la calidad de la atención de los usuarios en los Hospitales e Institutos de Lima Metropolitana, reduciendo el tiempo de espera de los pacientes que acuden a los establecimientos de salud para acceder a una cita en consulta externa en Lima Metropolitana.

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - OPE - V°B° DIRECCION EJECUTIVA DASP

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - OPE - V°B° DIRECCION GENERAL DISAD

DIRECCION EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACION - INEN-OPE - V°B°

La Contraloría General de la República mediante Informe del Operativo de Visita Preventiva N° 634-2018-CG/SALUD-OCS, cuya finalidad es alertar a los titulares de las entidades sobre la existencia de hechos que ponen en riesgo el logro de sus objetivos institucionales, con el propósito de contribuir de manera oportuna en la mejor gestión de los recursos públicos. Uno de los aspectos observados (numeral 5.1.6. del informe) señala que hasta un 72% de los Establecimientos de Salud pertenecientes al MINSA, no implementó el "Plan Cero Colas" en los hospitales e institutos de Lima Metropolitana. Advierten que se evidencia que el 72% no cuentan con servicio de citas por internet, el 56% no cuenta con lectores de códigos de barra de DNI ni lectores biométricos para pacientes sin DNI, el 20% no implementó ventanillas integradas, el 8% no capacitó al personal que orienta y otorga las citas programadas en el área de admisión, el 16% no cuenta con ticketeras que evidencien la fecha y hora de la cita médica, el 8% no implementó sistemas para el otorgamiento de citas programadas y para la referencia y contrarreferencia.

El modelo de propuesta busca la optimización del recurso existente a través de la gestión por procesos, simplificación administrativa, arquitectura de la atención y sistematización moderna a través de la interoperabilidad y desarrollo del sistema SYSINEN, también contempla el presente plan el fortalecimiento y equipamiento de las unidades/oficinas a nivel de infraestructura, tecnología y recursos, todo lo cual está orientado al logro de resultados y generar valor agregado de manera eficiente que beneficie a los usuarios de los servicios del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

II. Justificación. -

Mejorar el acceso oportuno y la calidad de la atención, otorgándole dignidad a la persona en sus distintas etapas de la enfermedad, minimizando los riesgos de daño reales y potenciales, fortaleciendo la atención asertiva en la detección de las patologías oncológicas.

III. Finalidad.-

Brindar atención con calidez y calidad al usuario de los servicios del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, centrado en generar un alto de grado de satisfacción a través de la simplificación de los procesos administrativos y la arquitectura de la atención.

IV. Objetivos Generales.-

Reducir el tiempo de espera de los usuarios para obtener una atención de salud de calidad.

V. Objetivos Específicos. -

5.1. Mejorar los procesos internos relacionados a recepción, orientación y atención de las personas usuarias de los servicios de salud que se brindan en Consulta Externa, Trabajo Social, Seguros, Hospitalización y Emergencia, Archivo de Historias Clínicas, y Referencias y Contrarreferencias mediante la simplificación administrativa.

5.2. Implementar el sistema inteligente integrado de gestión de citas y turnos.

5.3. Promover la vinculación de los procesos de las unidades/oficinas/departamentos a través del enfoque de gestión por procesos y simplificación administrativa.

VI. Ámbito de Aplicación.-

El presente documento técnico es de alcance de las unidades, oficinas, departamentos del INEN.

VII. Base Legal. -

7.1. Ley N° 26842, Ley General de Salud.
7.2. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
7.3. Ley N° 28683, Establece Atención Preferencial.
7.4. Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de Salud.
7.5. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su reglamento.
7.6. Decreto Legislativo N° 1161 que aprueba la Ley de organización y Funciones del Ministerio de salud.
7.7. Decreto Legislativo N° 1246 que aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.
7.8. Decreto Supremo 007-2011-PCM que aprueba la metodología de simplificación administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
7.9. Decreto Supremo N° 008-2017-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y modificatorias.
7.10. Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de Salud.
7.11. Ley Nº 28748, que le da la condición de Organismo Público Descentralizado del sector Salud al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
7.12. Decreto Supremo N° 001-2007-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

VIII. Aspectos Generales. –

8.1. Definiciones Operacionales

a. **Contrarreferencias**: es un procedimientos administrativo-asistencial mediante el cual, el establecimiento de salud de destino de la referencia devuelve o envía la responsabilidad del cuidado de salud de un usuario o el resultado de la prueba diagnóstica, al establecimiento de salud de origen de la referencia o del ámbito de donde procede el paciente, porque cuentan con la capacidad de manejar o monitorizar el problema de salud integralmente.
b. **Interoperabilidad.** Es la capacidad de los sistemas de diversas organizaciones para interactuar con objetivos consensuados y comunes con la finalidad de obtener beneficios mutuos. La interacción implica que los establecimientos de salud compartan información y conocimiento mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de tecnología de información y comunicaciones para, finalmente, optimizar el uso de los recursos en los servicios de salud.
c. **Principio de celeridad**. Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.
d. **Principio de simplicidad**. Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad

innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

e. **Referencia:** es un proceso administrativo-asistencial mediante el cual el personal de un establecimiento de salud, transfiere la responsabilidad de la atención de las necesidades de salud de un usuario a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutiva y cuando el agente comunitario o las organizaciones sociales, identifican signos de peligro o alarma o factores de riesgo en usuarios y su necesidad de traslado, desde su comunidad hacia un establecimiento de salud del primer nivel de atención para que sean atendidos.

f. **Telesalud.** Servicio de salud a distancia prestado por personal de salud competente, a través de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), para lograr que estos servicios y los relacionados con estos sean accesibles a los usuarios en áreas rurales o con limitada capacidad resolutiva. Este servicio se efectúa considerando los siguientes ejes de desarrollo de la telesalud: la prestación de los servicios de salud; la gestión de los servicios de salud; la información, educación y comunicación a la población sobre los servicios de salud; y el fortalecimiento de capacidades al personal de salud, entre otros.

g. **Telemedicina.** Provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, recuperación o rehabilitación prestados por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), con el propósito de facilitar el acceso a los servicios de salud a la población.

8.2. Del Plan Cero Colas

En concordancia con lo dispuesto en la normativa vigente, el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas a través del Departamento de Atención de Servicios al Paciente de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento vio por conveniente formular el Plan Cero Colas, para implementar acciones que contrarresten las causas que conllevan a un tiempo de espera prolongado en las áreas de atención vinculadas a la consulta externa, apoyo al tratamiento y apoyo al diagnóstico donde se manifiesta bajo grado de satisfacción del paciente. Los puntos críticos donde se identifican colas son en el área de Farmacia, Apoyo al Diagnóstico, Hospitalización, Servicio Social, Seguros, Consulta Externa y Emergencia, en todos ellos por causas comunes como son la carencia de procesos de atención, falta de indicadores, poco acompañamiento y capacitación al personal involucrado con la atención, carencia de infraestructura y tecnología acordes con la demanda de salud de los pacientes y en concordancia con la oferta que debe brindar un instituto de salud, así mismo, se observa trabajo bajo el enfoque funcional, trabajo repetitivo y con complejidad innecesaria, sistemas de control innecesarios y poca motivación e iniciativa al cambio. El modelo de propuesta desarrollado como piloto por la Oficina de Seguros a través del Departamento de Atención de Servicios al Paciente, es la optimización del recurso existente a través de la gestión por procesos, simplificación administrativa, arquitectura de la atención y sistematización moderna a través de la interoperabilidad y desarrollo de nuestro sistema SYSINEN, y fortalecimiento y equipamiento de las unidades/oficinas a nivel de infraestructura, tecnología y recursos bajo el enfoque por procesos orientado a resultados y generando valor agregado de manera eficiente que beneficie a los usuarios de los servicios del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

DIRECCION EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACION V°B° INEN-OPE

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS V°B° DIRECCION EJECUTIVA DASP OPE

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS V°B° DIRECCION GENERAL DISAD OPE

IX. Actividades a Realizar. -

9.1. Objetivo Específico 1: Mejorar los procesos internos relacionados a recepción, orientación y atención de las personas usuarias de los servicios de salud que se brindan en consulta externa, Trabajo Social, Seguros, Hospitalización y Emergencia, Archivo de Historias Clínicas, y Referencias y Contrarreferencias mediante la simplificación administrativa y arquitectura de la atención

9.1.1. Ampliación de la oferta asistencial y fortalecimiento de la carga en Consulta Externa

- Este proceso inicia a través del análisis de la brecha oferta demanda de consulta externa, hospitalización y emergencia, el cual se propone que sea realizado por la Departamento de Epidemiología y Estadística del Cáncer. Se debe ubicar los consultorios donde existe mayor demanda de pacientes para programar horarios extendidos de consulta médica, por ejemplo, turno tarde.
- Contratación de médicos especialistas en función de la demanda existente, que puedan brindar atención en horarios extendidos.
- Fortalecer e implementar un ambiente exclusivo de Telesalud y Telemedicina para todas las especialidades médicas requeridas por las IPRESS del ámbito nacional. Dentro del requerimiento, se debe considerar equipos médicos digitales y recurso humano especializado y capacitado en el uso de tecnologías de la información.
- Gestionar con las IPRESS del ámbito nacional la atención in house (atención en casa) a través de Telemedicina, lo cual permitirá brindar atención oncológica descentralizada.
- En el área de digitación de consultorio, se debe implementar la generación del RUE digital y en el caso de los preparados de quimioterapia desarrollar los criterios de indicación el cual debe ingresarse en el sistema SYSINEN de forma digital.
- Gestionar la carga en el sistema SYSINEN de los procedimientos brindados por los profesionales médicos y no médicos, lo cual se debe realizar en tiempo real.

9.1.2. Fortalecer el proceso de admisión de pacientes

De acuerdo a lo señalado en el presente plan, se debe:

- Tener el área física de admisión de pacientes con diseño de acuerdo a las normas técnicas vigentes, a su vez se debe implementar los módulos con las señalizaciones respectivas diferenciando por tipo de seguro y por demanda (mayor recurso humano en función de la demanda, ejm. Asegurados SIS), a su vez, se debe disponer como mínimo de un módulo para personas con discapacidad. Dentro de los profesionales y técnicos que laboren en el área de admisión, se debe contar como mínimo una persona que conozca idiomas nativos del Perú (quechua, aymara, matsigenka, harakbut) y una que conozca lenguaje de señas.
- Mapeo del proceso de admisión y rediseño del mismo aplicando simplificación administrativa y arquitectura de la atención.

DIRECCION EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACION · INEN-OPE · V°B°

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS - OPE - V°B° DIRECCION EJECUTIVA DASP

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS - OPE - V°B° DIRECCION GENERAL DISAD

- Para la admisión de pacientes de forma presencial, se debe desarrollar los procesos para aquellos que acudan sin referencia y para los que cuentan con hoja de referencia físico (IPRESS que no utilicen REFCON), en este último caso se utilizarán los mismos criterios establecidos en el SYSINEN para la admisión de pacientes referidos con Hoja de Referencia digital a través del REFCON. Asimismo, se debe desarrollar dos procesos adicionales, uno está referido al paciente que cuenta con algún seguro y otro que no cuenta con seguro.

9.1.3. Fortalecer e implementar la Oficina de Seguros

- Debe tener un área física ubicada estratégicamente cerca a la admisión de pacientes.
- Se debe dotar de cinco (05) puestos nuevos para médicos auditores, para desarrollar la auditoría preventiva y concurrente o simultánea de acuerdo a lo dispuesto por las normas vigentes, tres (03) deber ser ubicados en el área de (a) hospitalización por piso teniendo dentro de sus funciones la gestión de los procesos de altas e ingreso; además, (b) dos (02) auditores que realicen la auditoria pre digitación o pre producción.
- Asimismo, se debe contar con dos (02) profesionales o coordinadores especialistas en gestión que conduzcan los procesos operativos y procedimentales de la Oficina de Seguros, así como el análisis técnico de reembolsos por tipo de seguro.
- En virtud a la Resolución Ministerial N° 751-2004/INEN, que aprueba la Norma Técnica N° 018-2004-MINSA/DGSP V.01 "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarrefencia de los establecimientos del Ministerio de Salud, Resolución Ministerial N° 616-2003/MINSA y Resolución Ministerial N° N°027-2011/MINSA y normas vigentes, la Unidad u Oficina de Seguros y/o Referencias y Contrareferencias debe estar considerada como órgano de apoyo dependiente jerárquicamente a Alta Dirección del INEN.
- Mapeo de los procesos de la Oficina de Seguros y rediseño de los mismos mediante la simplificación administrativa y arquitectura de la atención.
- Conducir la adquisición del software que permita la interoperabilidad entre el sistema SYSINEN y el SIASIS, lo cual permitirá el reporte de las prestaciones brindadas por el INEN a los asegurados del SIS. Los auditores médicos deberán verificar, evaluar, reportar, gestionar el software con la finalidad de velar que la producción se reporte de forma correcta, transparente y eficiente de acuerdo a los criterios, reglas de validación y consistencia prestacional, todo lo cual se realizará de forma concurrente.
- Conducir la implementación la firma digital del personal médico y no médico del INEN, así como la huella biométrica en el sistema SYSINEN. Esto permitirá que los profesionales médicos y no médicos coloquen su firma electrónica en los formatos de atención digitales como son la RUE, Historia Clínica, FUA, Consentimiento Informado, entre otros. Por otro lado, la huella biométrica será utilizado por los pacientes para validar la conformidad de las prestaciones recibidas.
- Conducir la implementación de la web service en las unidades y oficinas donde se brinda atención a los pacientes; esta

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACIÓN · INEN-OPE · V°B°

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS · OPE · V°B° DIRECCIÓN EJECUTIVA DASP

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS · OPE · V°B° DIRECCIÓN GENERAL DISAD

implementación se debe realizar en función a los seguros públicos y privados con los que se tiene convenio.

- Desarrollar con la Oficina de Informática el módulo "auditor en línea" en el sistema SYSINEN, el cual cuenta con reglas de validación prestacional para la auditoría de recetas únicas estandarizadas (RUE), topes, criterios de evaluación por financiador (no son estándar para los financiadores).

9.1.4. Gestión de la Hospitalización

- Mapeo del proceso de ingreso y egreso de hospitalización y rediseño del mismo mediante la simplificación administrativa y arquitectura de la atención. Se debe contemplar en la mejora dos fases intervinientes y transversales a los procesos de ingreso y egreso hospitalario, siendo los siguientes:
  i. **Fase 1**. Proceso de ingreso hospitalario por indicación médica y su respectivo proceso de ingreso administrativo.
  ii. **Fase 2**. Proceso de egreso hospitalario por indicación médica y su respectivo proceso de egreso administrativo.
- Coordinar el desarrollo del módulo "disponibilidad de camas hospitalarios" del sistema SYNINEN; estas mejoras deben realizarse de acuerdo a los procesos que cuentan con simplificación administrativa y arquitectura de la atención.
- De acuerdo al informe técnico del análisis de la oferta y demanda realizado por el Departamento de Epidemiología y Estadística del Cáncer, considerar las coordinaciones necesarias para la construcción de un nuevo ambiente de hospitalización.
- Gestionar la carga de los procedimientos realizados en tiempo real.
- Contratar tres (03) digitadores que realicen la carga de los procedimientos en tiempo real.

9.1.5. Gestión de la emergencia

- Adecuación espacios de atención diferenciada: Implementación de tópico y sala de observación para pacientes pediátricos, ambiente para servicio social, ambiente de sala de espera y áreas administrativas.
- Contratación de dos (02) médicos especialistas para el servicio de emergencia para el área de triaje
- Contratación de cinco (05) Técnicos en Enfermería para el traslado interno y externo de los pacientes.
- Creación y/o difusión del canal de consultas, orientación y referencias-contrarreferencias a las IPRESS y a través de la página institucional.
- Mapeo de los procesos siguientes procesos: admisión de emergencia, interconsultas, transferencia a hospitalización, Triaje, altas médicas en emergencia (proceso médico y proceso administrativo). En todos los procesos se debe implementar la simplificación administrativa y arquitectura de la atención.
- Carga de los procedimientos médicos CPT, insumos y medicamentos en tiempo real.

9.1.6. Fortalecer la Gestión de la Historia Clínica

- Se debe desarrollar la Directiva de gestión de la Historia clínica física y electrónica.
- Desarrollar en el sistema SYSINEN la historia clínica electrónica, pues el proceso actual es engorroso, susceptible de perdida y manipulación de la información registrada, además, genera mal uso del recurso humano y por lo tanto no permite optimizar las funciones del personal existente.
- Mapeo de los procesos relacionados a la entrega y archivo de la Historia Clínica, y de corresponder rediseñarlos mediante la simplificación administrativa.

9.1.7. Fortalecer el proceso de Evaluación Socioeconómico

- Mapeo de los procesos de la Unidad de Servicio Social y rediseño de los mismos mediante la simplificación administrativa y arquitectura de la atención.
- Conducción de la suscripción del convenio con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) para lograr la interoperabilidad del SISFOH y el SYSINEN.
- Desarrollo de los algoritmos socioeconómicos en el sistema SYSINEN.

9.1.8. Fortalecer el sistema de Referencia y Contrarreferencia

- Implementación de REFCON y/o la sistematización e interoperabilidad de los procesos de referencia y contrareferencia con el SYSINEN.
- Mapeo de los procesos relacionados a la referencia y contrarreferencia, y rediseñarlos a través de la simplificación administrativa.
- Generación de flujos de redes oncológicas para lo cual se debe realizar un análisis situacional de las IPRESS que cuentan con capacidad resolutiva y de oferta para brindar atención oncológica de forma descentralizada.
- Diseñar un ambiente o espacio físico para la Unidad de referencias y contrarreferencias.
- Establecer los criterios para la gestión citas a través del sistema de referencias y Contrarreferencias de acuerdo a la norma vigente.
- Contratar recurso humano para fortalecer la Unidad de Referencias y Contrareferencias (01 Médico y 02 Técnicos administrativos).
- Elaborar una Directiva de Referencia y Contrareferencia de pacientes oncológicos

9.1.9. Evaluación del impacto oferta demanda

- Necesidad y brecha de planta física (consultorios físicos)
- Necesidad y brecha de planta funcional (consultorios funcionales)
- Necesidad y brecha de recursos humanos (requerimiento RRHH asistencial)

9.1.10. Evaluación tiempo de espera de la atención

- Tiempo de espera de atención de consulta externa
- Horas efectivas de atención de consulta externa
- Numero de paciente turno de atención de consulta externa

9.1.11. Evaluación de ampliación de turnos de consultas externas, apoyo al diagnóstico y apoyo al tratamiento

- Horario diurno
- Horario nocturno
- Tercer horario (apoyo al diagnóstico y apoyo al tratamiento)

9.2. Objetivo Específico 2: Implementar el sistema inteligente integrado de gestión de citas y de turnos

9.2.1. Sistema integrado de gestión de citas y turnos

Se deberá desarrollar lo siguiente:

- Fortalecer el área de digitación de las consultas médicas con un sistema de gestión de citas cuyo software debe estar integrado desde el sistema SYSINEN hasta todos los equipos electrónicos necesarios para la generación de citas y consulta de las mismas. Además, se debe dotar de computadoras con pantalla táctil a las secretarias que realizan la digitación en el área de consulta médica, lo cual permitirá la generación de citas en tiempo real, y al tener el sistema interconectado, las citas generadas en la consulta estarán disponibles para los usuarios en las ticketeras, en el call center, enlace web, app y vía mensaje de texto en los celulares de los pacientes que se encuentren registrados en el sistema SYSINEN.
- La generación de citas, tendrá dentro de sus características la **sincronización**, pues una cita generada en el sistema SYSINEN se visualizará para todos los usuarios generadores de citas y consultantes de citas. Es también **automático** pues está disponible en todos los canales de citas. Por último, es **secuencial**, pues el sistema permite generar citas en relación a los procedimientos de apoyo al diagnóstico y/o a las interconsultas, de cuyos resultados depende la evaluación final del médico tratante.
- Central telefónica para la generación de citas para pacientes continuadores y/o para pacientes referidos que cuenten con la Hoja de Referencia generada a través del REFCON de acuerdo a los criterios establecidos para tal fin, mediante la interoperabilidad con el SYSINEN. Por otro lado, los pacientes a través de la central telefónica podrán consultar las citas registradas en el sistema SYSINEN.
- Desarrollar indicadores de calidad para medir el tiempo de atención de un paciente que acude a través de consulta externa, preventorio, farmacia, seguros, servicio social, ingreso y egreso de hospitalización, ingreso a emergencia, apoyo al diagnóstico y dentro de este servicio el tiempo de espera para los resultados, por último, el tiempo para la obtención de una cita por cada canal de atención de los usuarios. Los indicadores se deberán integrar al sistema SYSINEN.

DIRECCION EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACION - INEN-OPE - V°B°

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS - OPE - V°B° DIRECCION EJECUTIVA DASP

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS - OPE - V°B° DIRECCION GENERAL DISAD

- Gestión de citas web (GECINEN), software disponible en la página web institucional del INEN y app disponible en Play Store, a través del cual los pacientes con afiliación vigente al digitar su DNI podrán generar y verificar sus citas vigentes e imprimirlas desde un computador de cualquier parte del ámbito nacional. Esta herramienta informática permitirá que el financiador FISSAL obtenga información valiosa para la programación de compra de pasajes terrestres y/o aéreos para el paciente y acompañante provenientes del ámbito nacional, permitiendo el acceso de forma oportuna a la cita médica programada en GECINEN. El requisito principal para que el paciente y/o IPRESS pública genere la cita es que se cuente con Hoja de Referencia obtenida a través del sistema REFCON del MINSA u Hoja de Referencia en físico para las IPRESS que no cuentan con internet, el número correlativo generado en la Hoja de Referencia virtual o físico deberá ingresarse en GECINEN, además de adjuntar tal documento en el app, además de completar los campos según los criterios establecidos por el INEN en concordancia con la norma vigente, GECINEN de forma automática generará una cita de acuerdo a la disponibilidad de cupos, turnos, horario, fecha y especialidad. Una cualidad adicional es que puede tener un avatar que hará la aplicación amigable a todos los usuarios.

9.2.2. Canales de ingreso de citas

- Presencial a través de las tiketeras y orientadores
- Vía llamada telefónica
- Mensaje de Texto
- Enlace web
- Apps

9.2.3. Admisión y selección de citas

- Gestión de programación de citas según cupos
- Gestión de programación de citas según recursos humanos o profesional responsable de la atención.
- Gestión de programación de citas según rol de turnos.
- Gestión de programación de citas según cartera de servicios.

9.2.4. Gestión de citas por servicio de salud

- Consulta externa
- Apoyo al diagnostico
- Apoyo al tratamiento
- Prevención

9.2.5. Gestión de selección de citas

- Por especialidad
- Por subespecialidad (de corresponder)
- Por responsable de la atención.
- Por disponibilidad de cupo

DIRECCION EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACION V°B° INEN-OPE

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS V°B° DIRECCION EJECUTIVA DASP OPE

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS V°B° DIRECCION GENERAL DISAD OPE

9.2.6. Dotación de recursos para el desarrollo informático

- Contratación de ingenieros especialistas en desarrollo de sistemas.
- Adquisición de servidores.
- Rediseño del MAPRO el cual servirá de herramienta para establecer las líneas de trabajo del equipo de desarrollo de la Oficina de Informática.

9.3. Objetivo Específico 3: Promover la vinculación de los procesos de las unidades/oficina/departamentos a través del enfoque de gestión por procesos y simplificación administrativa

9.3.1. Reuniones de capacitación e intercambio de conocimiento o aprendizaje (exchange learning)

Los procesos que fueron mapeados y que cuentan con simplificación administrativa y arquitectura de la atención deberán ser socializados a todos los departamentos y direcciones del INEN, través de:

- Exposición de los procesos antes y después de la simplificación administrativa entre las unidades de la DASP.
- Generación de mesas de trabajo entre los participantes.
- Intercambio de un profesional entre unidades de la DASP, cuyo término de la rotación se hará después de pasar por todas las unidades de la DASP.
- El personal que ha rotado al finalizar deberá de brindar una capacitación a todas las unidades de la DASP.
- Cada unidad deberá de exponer los procesos mejorados a todas las direcciones, departamentos, unidades y oficinas del INEN.

9.3.2. Diseño en conjunto de los procesos intervinientes

- Coordinar con el departamento de farmacia la generación en todo el INEN la utilización de la RUE digital a través del sistema SYSINEN. Por otra parte, se debe crear el módulo "Comité Farmacoterapéutico digital", donde los representantes de dicho comité subirán al sistema las aprobaciones, el tiempo de duración de tales aprobaciones, las condiciones de uso, entre otros; ello permitirá que las Unidades y Oficinas que requieren información de las aprobaciones lo dispondrán desde las áreas de consulta médica hasta en el área donde se dispensa los medicamentos. Asimismo, tal información se integrará al módulo auditor en línea.

X. Financiamiento (Presupuesto).-

Las fuentes de financiamiento serán Recursos Ordinarios, Recursos Directamente Recaudados y Donaciones y Transferencias. El monto estimado del presente Plan es de S/. 3´349,000.00 (Tres millones trescientos cuarenta y nueve mil con 00/100 Soles).

XI. Cronograma de actividades. -

Según Anexo N° 01

ANEXO N° 01
CRONOGRAMA DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES/TAREAS DEL "PLAN CERO COLAS" EN EL INEN - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FECHA DE EJECUCIÓN												COSTO ESTIMADO	RESPONSABLE
					2018				2019									
					set	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago		
	9.1.1. Ampliación de la oferta asistencial y fortalecimiento de la carga en Consulta Externa	Contratación de cuatro (04) médicos especialistas en función del análisis de la Oferta demanda	PERSONA	4					x								S/. 288,000	Dirección de Medicina / Dirección de Cirugía / Oficina de Recursos Humanos
		Diseño y adecuación de un ambiente exclusivo para telemedicina y telesalud	OBRA	1		x	x	x	x	x							S/. 90,000	Departamento de Educación / Oficina de Logista
		Adquisición de mobiliario para telemedicina (proceso de selección de corresponder)	BIEN	1		x	x	x	x								S/. 45,000	Departamento de Educación / Oficina de Logista
		Adquisición de equipos informáticos para el área de telemedicina	BIEN	1		x	x	x	x								S/. 90,000	Dirección de Medicina / Informática / Logística
		Contratación de un (01) médico especialista en oncología que tengan experiencia en manejo de software y tecnologías de la información	PERSONA	1		x	x	x									S/. 72,000	Dirección de Medicina / Oficina de Recursos Humanos
		Contratación de una (01) enfermera especialista en oncología que tengan experiencia en manejo de software y tecnologías de la información	PERSONA	1		x	x	x									S/. 36,000	Departamento de Enfermería / Oficina de Recursos Humanos
		Coordinación, mediante documento, con las IPRESS del ambito nacional para la descentralización de la atención oncológica	OFICIO	1	x												S/. 0	Dirección de control del cáncer
		Teleconferencia con las IPRESS que cuentan con capacidad para brindar atención oncológica en el ámbito nacional	TELECONFERENCIA	3		x	x	x									S/. 0	Dirección de control del cáncer
		Definición de los criterios para la preparación de quimioterapia	INFORME	1	x	x	x	x									S/. 0	Departamento de Enfermería / Dirección de Medicina / Oficina de Informatica / DASP
		Sistematización de los criterios para la preparación de quimioterapia en el SYSINEN al momento de la indicación	SOFTWARE	1	x	x	x	x									S/. 0	Departamento de Enfermería / Dirección de Medicina / Oficina de Informática / DASP
		Mapear el proceso de carga en consulta externa	INFORME	1	x	x											S/. 0	DASP / Oficina de Organización / Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.
		Desarrollo en el SYSINEN de la Receta Única Estandarizada (RUE) digital	SOFTWARE	1	x	x	x										S/. 0	Departamento de Farmacia / Oficina de Informática
	9.1.2. Fortalecer el proceso de admisión de pacientes	Diseño y adecuación de un ambiente para la admisión de pacientes de acuerdo a la norma vigente y contemplando señalización y infraestructura para personas con discapacidad (FASE 1 DISEÑO)	OBRA	1	x	x	x	x									S/. 50,000	Departamento de Promoción de la Salud, Prevención y Control Nacional del Cáncer / Oficina de Logística / Oficina de Organización
		Diseño y adecuación de un ambiente para la admisión de pacientes de acuerdo a la norma vigente y contemplando señalización y infraestructura para personas con discapacidad (FASE 2 IMPLEMENTACIÓN)	OBRA	1					x	x	x	x	x	x	x	x	S/. 100,000	Departamento de Promoción de la Salud, Prevención y Control Nacional del Cáncer / Oficina de Logística / Oficina de Organización
		Contratación de dos (02) personal profesional de salud con conocimiento a nivel avanzado de idiomas del Perú que tenga experiencia en leguaje de señas	PERSONA	2	x	x	x	x									S/. 72,000	Departamento de Promoción de la Salud, Prevención y Control Nacional del Cáncer / Oficina de Recursos Humanos
		Mapeo y rediseño de los procesos de admisión de pacientes	INFORME	1	x	x											S/. 0	Oficina de Organización/Departamento de Atencion al Paciente
		Mapeo del proceso de admisión y rediseño del mismo aplicando simplificación administrativa y arquitectura de la atención	INFORME	1			x	x									S/. 0	Oficina de Organización/Departamento de Atencion al Paciente
		Diseño y/o adecución de un ambiente para la Oficina de Seguros (FASE 1 DISEÑO Y ADECUACIÓN)	OBRA	1	x	x	x	x									S/. 90,000	DASP / Oficina de Logistica
		Diseño y/o adecuación de un ambiente para la Oficina de Seguros (FASE 2 IMPLEMENTACIÓN: MÓDULOS, ESCRITORIOS, PUNTOS DE RED, MAMPARAS DE VIDRIO)	OBRA	1					x	x	x	x	x	x	x		S/. 250,000	DASP / Oficina de Logistica
		Adquisición de equipos informáticos (05 PC)	BIEN	5					x	x	x	x	x	x	x		S/. 20,000	DASP / Oficina de Logistica
		Adquisición de mobiliario para la Oficina de Seguros	BIEN	1	x	x	x										S/. 70,000	Oficina de Seguros / Oficina de Logistica

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACIÓN V°B° INEN-OPE

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS V°B° DIRECCIÓN EJECUTIVA DASP OPE

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS V°B° DIRECCIÓN GENERAL DISAD OPE

ANEXO N° 01
CRONOGRAMA DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES/TAREAS DEL "PLAN CERO COLAS" EN EL INEN - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FECHA DE EJECUCIÓN												COSTO ESTIMADO	RESPONSABLE
					2018				2019									
					set	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago		
9.1. Objetivo Específico 1: Mejorar los procesos internos relacionados a recepción, orientación y atención de las personas usuarias de los servicios de salud que se brindan en consulta externa, Trabajo Social, Seguros, Hospitalización y Emergencia, Archivo de Historias Clínicas, y Referencias y Contrarreferencias mediante la simplificación administrativa y arquitectura de la atención	9.1.3. Fortalecer e implementar la Oficina de Seguros	La Unidad u Oficina de Seguros y/o Referencias y Contrareferencias debe estar considerada como órgano de apoyo depende jerárquicamente a Alta Dirección del INEN, en virtud a la Resolución Ministerial N° 751-2004/INEN, que aprueba la Norma Técnica N° 018-2004-MINSA/DGSP V.01 "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarrefencia de los establecimientos del Ministerio de Salud, Resolución Ministerial N° 616-2003/MINSA y Resolución Ministerial N° N°027-2011/MINSA y normas vigentes.	DOCUMENTO NORMATIVO	1	X	X											S/. 0	Oficina de Organización
		Mapeo de los procesos de la Oficina de Seguros y rediseño de los mismos mediante la simplificación administrativa y arquitectura de la atención	INFORME	1	X	X	X										S/. 0	Oficina de Organización/Oficina de Seguros
		Gestionar el certificado digital para la firma digital a través de convenio con la PCM	CONVENIO	1	X	X	X	X									S/. 0	Oficina de Seguros
		Adquisición de carnet para personal medico y no medico del INEN incorporando en cada uno la firma digital	INFORME	1					X	X	X	X					S/. 40,000	DASP / Oficina de Logística
		Gestionar la adquisición de equipos para la huella biométrica para los pacientes (FASE 1 ELABORACIÓN DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA Y EVALUAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DE CORRESPONDER)	INFORME	1	X	X	X	X									S/. 0	Oficina de Seguros /DASP
		Adquisición de equipos para la huella biométrica para los pacientes (FASE 2 COMPRA DE LOS ESCANER DE HUELLA BIOMETRICA)	BIEN	55					X	X	X	X					S/. 11,000	Oficina General de Administracion / Oficina de Logistica
		Gestión e implementación de la web service en las unidades y oficinas donde se brinda atención a los pacientes	INFORME	1	X												S/. 0	Oficina de Seguros / Oficina de Informática
		Adquisición del software para la interoperatividad entre los sistemas SYSINEN y SIASIS	SOFTWARE	1	X	X	X										S/. 80,000	Oficina de Seguros / Oficina de Informática
		Contratación de dos (02) profesionales coordinadores de gestión de seguros.	PERSONA	2	X	X											S/. 156,000	Oficina de Seguros / Oficina de Recursos Humanos
		Contratación de dos (02) auditores para auditoria pre digitación	PERSONA	2	X	X											S/. 156,000	Oficina de Seguros / Oficina de Recursos Humanos
		Contratación de tres (03) médicos auditores, para las áreas de hospitalización quienes realizarán auditoria concurrente	PERSONA	3	X	X											S/. 234,000	Oficina de Seguros / Oficina de Recursos Humanos
		Desarrollo en el sistema SYSINEN el módulo "auditor en linea"	SOFTWARE	1	X	X	X	X									S/. 0	Oficina de Seguros / Oficina de Informática
	9.1.4. Gestión de la Hospitalización	Mapeo del proceso de ingreso y egreso de hospitalización y rediseño del mismo	INFORME	1	X	X	X										S/. 0	Oficina de Organización/Departamento de Atencion al Paciente
		Desarrollo del módulo "disponibilidad de camas hospitalarios" del sistema SYNINEN	SOFTWARE	1	X	X	X	X									S/. 0	Oficina de Informática / DASP - Unidad de Hospitalización
		Carga de los procedimientos realizados en tiempo real a través de las coordinaciones con enfermería y medicina en los módulos informáticos desarrollados	INFORME	1	X	X											S/. 0	DASP - Unidad de Hospitalización
		Contratación de tres (03) digitadores para que realicen la carga de los procedimientos en tiempo real.	PERSONA	3	X	X											S/. 54,000	Unidad de Hospitalización / Oficina de Recursos Humanos
		Elaboración del informe técnico del análisis de la oferta y demanda para determinar las necesidades de construcción o ampliación de un ambiente de hospitalización	INFORME TECNICO	1			X	X									S/. 0	Departamento de Epidemiología y Estadística del Cáncer / DICON

UNIDAD EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACIÓN V°B° INEN-OPE

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS V°B° DIRECCIÓN EJECUTIVA DASP OPE

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS V°B° DIRECCIÓN GENERAL DISAD OPE

ANEXO N° 01
CRONOGRAMA DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES/TAREAS DEL "PLAN CERO COLAS" EN EL INEN - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FECHA DE EJECUCIÓN												COSTO ESTIMADO	RESPONSABLE
					2018				2019									
					set	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago		
	9.1.5. Gestión de la emergencia	Adecuación espacios de atención diferenciada: Implementación de tópico y sala de observación para pacientes pediátricos, ambiente para servicio social, ambiente de sala de espera y áreas administrativas.	OBRA	1	x	x	x										S/. 150,000	Unidad de Hospitalización / Departamento de Emergencia / Logística
		Contratación de dos (02) médicos especialistas para el servicio de emergencia para el área de triaje	PERSONA	2	x	x	x										S/. 156,000	
		Contratación de cinco (05) Técnicos en Enfermería para el traslado interno y externo de los pacientes.	PERSONA	5	x	x	x										S/. 90,000	
		Creación y/o difusión del canal de consultas, orientación y referencias-contrarreferencias a las IPRESS y a través de la página institucional	OFICIO	1	x	x	x										S/. 0	Oficina de Informática / Oficina de Comunicación
		Mapeo de los procesos siguientes procesos: admisión de emergencia, interconsultas, transferencia a hospitalización, Triaje, altas médicas en emergencia (proceso médico y proceso administrativo). En todos los procesos se debe implementar la simplificación administrativa y arquitectura de la atención.	INFORME	1	x	x	x										S/. 0	Oficina de Organización
		Carga de los procedimientos médicos CPT, insumos y medicamentos en tiempo real	INFORME	1	x												S/. 0	Unidad de Hospitalización / Departamento de Emergencia
	9.1.6. Fortalecer la Gestión de la Historia Clínica	Elaboración de la Directiva de gestión de la Historia clínica física y electrónica	DOCUMENTO NORMATIVO	1	x	x	x	x									S/. 0	Departamento de Normatividad
		Implementación en el sistema SYSINEN la historia clínica electrónica	SOFTWARE	1	x	x	x	x	x								S/. 0	Oficina de Informática
		Mapeo de los procesos relacionados a la entrega y archivo de la Historia Clínica, y de corresponder rediseñarlos mediante la simplificación administrativa	INFORME	1	x	x	x										S/. 0	DASP - Unidad de archivos
	9.1.7. Fortalecer el proceso de Evaluación Socioeconómico	Mapeo de los procesos de la Unidad de Servicio Social y rediseño de los mismos mediante la simplificación administrativa y arquitectura de la atención	INFORME	1	x	x	x										S/. 0	Oficina de Organización/Unidad de Servicio Social
		Suscripción del convenio con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) para lograr la interoperabilidad del SISFOH y el SYSINEN	CONVENIO	1	x	x											S/. 0	Oficina de Proyectos de Inversión y Cooperación externa
		Desarrollo de los algoritmos socioeconómicos en el sistema SYSINEN	SOFTWARE	1	x	x											S/. 0	Oficina de Organización / Oficina de informática / Unidad de servicio social
	9.1.8. Fortalecer el sistema de Referencia y Contrarreferencia	Gestión de la implementación de REFCON y/o la sistematización e interoperabilidad de los procesos de referencia y contrarreferencia con el SYSINEN	INFORME	1	x												S/. 0	DASP - Unidad de Referencias y Contrarreferencias
		Desarrollar la interoperabilidad del sistema REFCON con el SYSINEN	SOFTWARE	1	x	x	x										S/. 0	DASP - Unidad de Referencias y Contrarreferencias / Oficina de Informática
		Mapeo de los procesos relacionados a la referencia y contrarreferencia, y rediseñarlos a través de la simplificación administrativa	INFORME	1	x	x	x										S/. 0	Oficina de Organización/Unidad de Referencias y Contrarreferencias
		Asignación y adecuación un ambiente o espacio físico para la Unidad de referencias y contrarreferencias.	OBRA	1	x	x	x	x	x	x							S/. 90,000	DASP - Unidad de Referencias y Contrarreferencias / Oficina de Logística
		Generación de flujos de redes oncológicas para lo cual se debe realizar un análisis situacional de las IPRESS que cuentan con capacidad resolutiva y de oferta para brindar atención oncológica de forma descentralizada	INFORME	11		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	S/. 0	DASP - Unidad de Referencias y Contrarreferencias

V°B° DIRECCION GENERAL DISAD

V°B° DIRECCION EJECUTIVA

ANEXO N° 01
CRONOGRAMA DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES/TAREAS DEL "PLAN CERO COLAS" EN EL INEN - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FECHA DE EJECUCIÓN												COSTO ESTIMADO	RESPONSABLE
					2018				2019									
					set	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago		
		Definición de criterios para la gestión citas a través del sistema de referencias y Contrarreferencias de acuerdo a la norma vigente	INFORME	1	x	x											S/. 0	DASP - Unidad de Referencias y Contrarreferencias
		Contratación de recurso humano para fortalecer la Unidad de Referencias y Contrareferencias (01 Médico y 02 Técnicos administrativos).	PERSONA	3	x	x											S/. 102,000	DASP - Unidad de Referencias y Contrarreferencias
		Desarrollo de Directiva de Referencia y Contrareferencia de pacientes oncológicos	INFORME	1	x	x	x	x	x								S/. 0	DASP - Unidad de Referencias y Contrarreferencias
	9.1.9. Evaluación del impacto oferta demanda 9.1.10. Evaluación tiempo de espera de la atención 9.1.11. Evaluación de ampliación de turnos de consultas externas, apoyo al diagnostico y apoyo al tratamiento	Análisis de situación de salud INEN.	ASIS	1	x	x											S/. 0	Departamento de Epidemiología y Estadística del Cáncer
9.2. Objetivo Específico 2: Implementar el sistema inteligente integrado de gestión de citas y de turnos	9.2.1. Sistema integrado de gestión de citas y turnos	Desarrollo del sistema de gestión de citas o compra del software	SOFTWARE	1	x	x	x	x									S/. 7,000	Oficina de Informática
		Adquisición de dispensadores de ticketeras, con pantallas digitales (los tickets deben ser en alto relieve)	BIEN	5	x	x	x	x									S/. 47,500	DASP / Oficina de Logística
		Adquisición de televisores de aproximadamente 55'' pulgadas por módulo y colocados con racks empotrados en las paredes	BIEN	10	x	x	x										S/. 80,000	DASP / Oficina de Logística
		Enlazar el Perifoneo digital al sistema de gestión de turnos	SOFTWARE	5	x	x	x										S/. 2,500	Oficina de Informática
		Elaboración en circuito cerrado de turno virtual (gestión de turno). Debe incluir los videos que se presentará a los usuarios.	SOFTWARE	1	x	x	x										S/. 0	Oficina de Informática
		Solicitud de los accesos al REFCON y/o implementación del sistema de referencias y contrareferencias sistematizado en el SYSINEN	INFORME	1	x												S/. 0	Unidad de Referencias y Contrarreferencias
		Implementación de la interoperatividad del sistema REFCON con el sistema SYSINEN	SOFTWARE	1		x	x										S/. 0	Oficina de Informática
		Actualización del MAPRO y/o documento similar.	DOCUMENTO NORMATIVO	1	x	x	x	x									S/. 0	Oficina de Organización
	9.2.2. Canales de ingreso de citas	Convenio/contrato con empresa de telefonía para los mensajes de texto para las citas que serán enviados a los pacientes desde el sistema SYSINEN	CONVENIO	1	x	x	x										S/. 50,000	DASP
		Diseño del software GECINEN y los procesos de admisión de pacientes vía REFCON	SOFTWARE	1	x	x	x	x									S/. 0	Oficina de Informática /Unidad de Referencias y Contrarreferencias / Oficina de Seguros
		Diseño y adecuación del ambiente de la Central telefónica con recursos informáticos y los procesos finales para la generación de citas	OBRA	1	x	x	x	x									S/. 90,000	Oficina de Informática/Ofina de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios
	9.2.3. Admisión y selección de citas 9.2.4. Gestión de citas por servicio de salud 9.2.5. Gestión de selección de citas	Determinar la brecha oferta demanda, se debe especificar por cada especialidad, en consulta externa, admisión - preventorio, emergencia, hospitalización. A partir del resultado se adecuará los requisitos de recursos e infraestructura	INFORME	1	x	x											S/. 0	Departamento de Epidemiología y Estadística
	9.2.6. Dotación de recursos para el desarrollo informático	Adquisición de dos Servidores	BIEN	2	x	x											S/. 40,000	Oficina de Informática / Logística
		Contratación de cinco (05) Ingenieros, con especialidad en desarrrollo de sistemas de información	PERSONA	5					x	x							S/. 330,000	Oficina de Informática / Logística
		Contratación de cinco (05) ingenieros con especialidad en desarrrollo de sistemas de información	PERSONA	5	x	x	x	x									S/. 110,000	Oficina de Informática / Oficina de Recursos Humanos
	Reuniones de	Elaborar un plan de trabajo y su cronograma donde los responsables de los procesos de las Unidades de la DASP, expondrán los procesos simplificados	PLAN	1				x									S/. 0	Oficina de Organización / Departamento de Educación
		Generación de una mesa de trabajo entre los participantes	TALLER	1					x								S/. 0	Oficina de Organización / Departamento de Educación

V°B° DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACIÓN - OPE

V°B° DIRECCIÓN EJECUTIVA DASP - INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - OPE

V°B° DIRECCIÓN GENERAL DASP - INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - OPE

ANEXO N° 01
CRONOGRAMA DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES/TAREAS DEL "PLAN CERO COLAS" EN EL INEN - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FECHA DE EJECUCIÓN												COSTO ESTIMADO	RESPONSABLE
					2018				2019									
					set	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago		
9.3. Objetivo Específico 3: Promover la vinculación de los procesos de las unidades/oficina/departamentos a través del enfoque de gestión por procesos y simplificación administrativa	[illegible] capacitación e intercambio de conocimiento o aprendizaje (exchange learning)	Intercambio de un profesional entre unidades de la DASP, cuyo término de la rotación se hará después de pasar por todas las unidades de la DASP	INFORME	1						X	X						S/. 0	DASP
		El personal que ha rotado al finalizar deberá de brindar una capacitación a todas las unidades de la DASP	TALLER	1								X					S/. 0	DASP
		Cada unidad deberá de exponer los procesos mejorados a todas las direcciones, departamentos, unidades y oficinas del INEN	TALLER	1									X				S/. 0	DASP
	9.3.2. Diseño en conjunto de los procesos intervinientes	Coordinar con el departamento de farmacia la generación en todo el INEN la utilización de la RUE digital a través del sistema SYSINEN	INFORME	1	X												S/. 0	DASP
		Crear el módulo "Comité Farmacoterapéutico digital"	SOFTWARE	1	X												S/. 0	DASP / Departamento de Farmacia
																TOTAL	S/. 3,349,000	

DIRECCION EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACION V°B° INEN-OPE

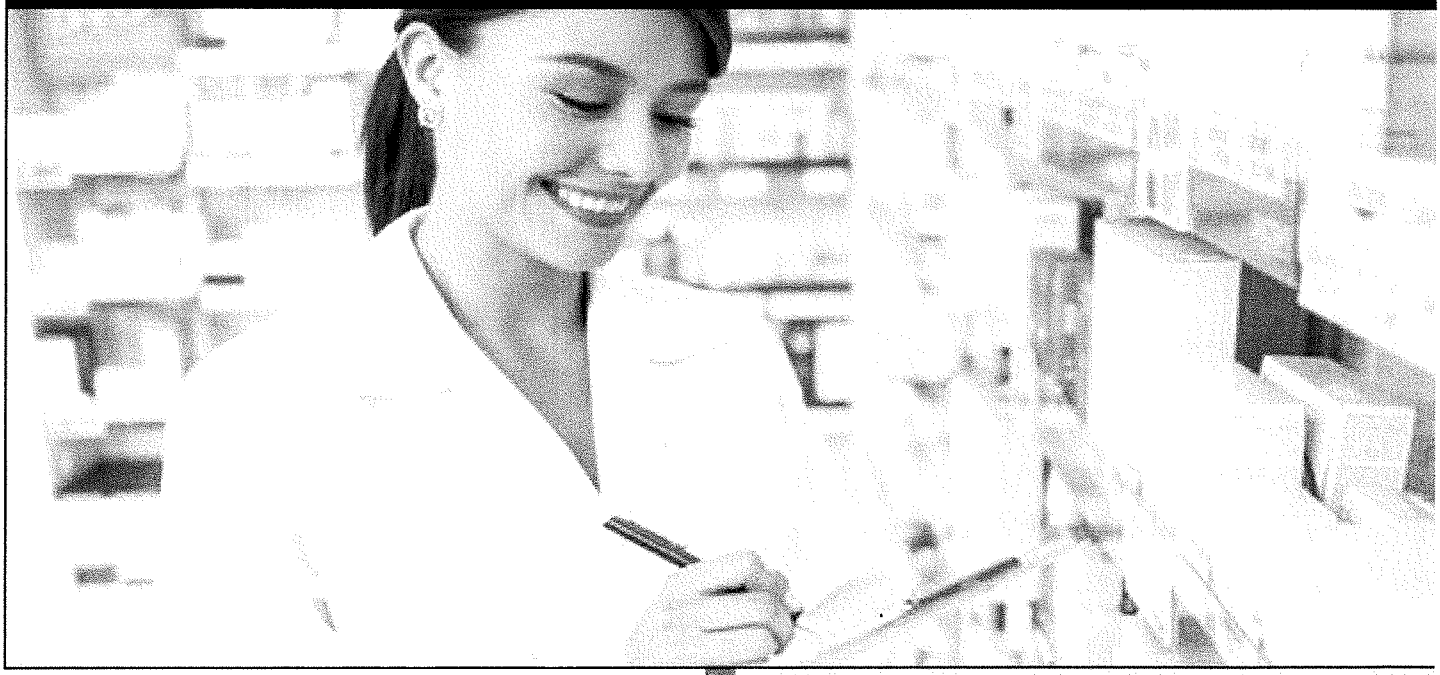
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS V°B° DIRECCION EJECUTIVA DASP - OPE -

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS V°B° DIRECCION GENERAL DASP - OPE -

RESUMEN DEL COSTO ESTIMADO	
Contratación de Recurso Humano	S/. 1,856,000
Adquisición de equipos y mobiliarios	S/. 403,500
Obras de adecuación y mantenimiento	S/. 830,000
Adquisición de Software	S/. 169,500
Convenio con empresa telefónica	S/. 50,000
Adquisición de carnet para personal con firma digital	S/. 40,000
TOTAL	S/. 3,349,000

Instituto Nacional
de Enfermedades Neoplásicas
Organismo Público Ejecutor del Sector Salud

"PLAN CERO COLAS"
PLAN DE TRABAJO PARA LA DISMINUCIÓN DE COLAS DE PACIENTES EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA



DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE APOYO AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO

DEPARTAMENTO DE FARMACIA

SETIEMBRE DEL 2018

"PLAN CERO COLAS" EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA

I. INTRODUCCIÓN

La actividad de los profesionales y técnicos sanitarios está dirigida al logro de un objetivo común: proporcionar los servicios, cuidados y tratamientos que los pacientes requieren para el restablecimiento de su salud.

En el desarrollo de dichas actividades, los medicamentos son piezas clave ya que casi toda la actividad asistencial que se desarrolla en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas se asocia a la prescripción de algún medicamento. Es por esto, que el Departamento de Farmacia interacciona en su quehacer diario con todo el resto de servicios clínicos.

En ese sentido, el **Proceso de Gestión Farmacéutica** cumple dos (2) papeles claves en la gestión eficaz y eficiente de la asistencia sanitaria: por un lado, su papel de apoyo adecuado a los médicos, enfermeros y otros profesionales asistenciales garantizaría la seguridad y la calidad asistencial, minimizando los errores de medicación; por otro lado, su adecuada gestión de los medicamentos es esencial para controlar los costes farmacológicos y asegurar la sostenibilidad del sistema sanitario.

Uno de los modelos de excelencia en la gestión para lograr estos 2 objetivos de eficacia y eficiencia (por ejemplo: ISO 9001) se basa en la "gestión por procesos", la interpretación y la aplicación de dicho concepto en el entorno sanitario deberá orientarse a la calidad del servicio al paciente, con menos papeleo y burocracia, que mejore las garantías de seguridad y que reduzca los tiempos de espera para nuestros pacientes.

Actualmente, encontramos algunas carencias en la infraestructura y la necesidad de acondicionamiento de las áreas del Departamento de Farmacia, así como la necesidad de contar el suficiente recurso humano que garantice el óptimo funcionamiento de todo el proceso de gestión farmacéutica, ante tales deficiencias, se generan largas colas en el servicio, provocando malestar a los pacientes y sus familiares acompañantes.

Asimismo, en el marco de las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, que tiene como uno de sus objetivos "Facilitar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de las entidades públicas, como elemento fundamental en la relación Estado/Sociedad", se elabora el presente plan de trabajo, que busca **mejorar los procesos, procedimientos y actividades desarrollados el Departamento de Farmacia**. Su implementación permitirá una mayor coordinación en las áreas de trabajo, y se conseguirá aumentar la seguridad y la calidad de la atención prestada a los pacientes, dando cumplimento al marco legal vigente.

II. JUSTIFICACIÓN

Aproximadamente, el 80% de los pacientes que reciben atención en las áreas del Departamento de Farmacia, son beneficiarios de Seguro Integral de Salud (SIS), y la diferencia tiene la condición de pagante en la categoría que corresponda. Ante ello, urge la necesidad de tomar acciones que coadyuven a mejorar la calidad de atención de nuestros pacientes.

Es necesario añadir calidad al proceso asistencial del paciente mediante una **atención individualizada** que permita una farmacoterapia racional, segura y eficiente en el paciente, de forma integrada y corresponsable con los demás profesionales de la salud.

Para lograr estos retos, se debe asumir como principios y guías de nuestra razón de ser la atención del paciente como centro de nuestra preocupación y de toda nuestra actividad, la satisfacción de los profesionales y técnicos como compañeros en nuestra misión y la calidad y eficiencia en todas nuestras actividades y procesos como la filosofía de todo nuestro quehacer laboral, considerando la mejora continua como el instrumento más eficaz para conseguir nuestros objetivos.

Nuestros pacientes oncológicos actualmente atendidos en todos los servicios del INEN (p. ej. emergencia, hospitalización y ambulatorios) acuden a la Farmacia Central para la atención oportuna de sus medicamentos y así cumplir con sus tratamientos o procedimientos; sin embargo, se encuentran con una larga cola de personas formadas para su atención frente a las ventanillas; esta espera se prolonga más de media hora y, en algunos casos al encontrarse ya en ventanilla se encuentran con diversas observaciones como la falta el sello del auditor, en caso de las recetas a manoescritas (falta el número de historia clínica, no colocaron la dosis, forma farmacéutica, etc.), que no les permite ser atendidos de forma inmediata, generando así que el mismo paciente acuda a regularizar dicha observación, y cuando regresan para ser atendidos son abrumados por los mismos pacientes que están formando las colas en las ventanillas. La alta demanda de pacientes conlleva que nuestro personal profesional y técnico atienda con premura, sin embargo, no se logra reducir el tiempo de atención.

Es por ello que el "**Plan Cero Colas**" en Farmacia, se orienta a la **satisfacción del usuario**, reduciendo el tiempo de espera para la atención de sus Productos Farmacéuticos y Dispositivos Médicos.

Esta reducción de tiempo se puede dar descentralizando la Farmacia Central, implementando las farmacias anexas en los servicios de emergencia y hospitalización (Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria), remodelando la Farmacia Central y Farmacotecnia Institucional de acuerdo a los estatutos establecidos, y gestionando un buen trato al personal profesional y técnico.

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - OPE - V°B° DIRECCIÓN GENERAL DISAD

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACIÓN - INEN-OPE - V°B°

III. FINALIDAD

Reducir el tiempo de espera en atención del proceso de dispensación y producción en la Unidad Productora de Servicios de Salud - UPSS Farmacia en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, a través de un servicio eficiente, eficaz y de calidad.

IV. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Lograr que los pacientes del INEN, reciban un servicio de calidad y que sean atendidos en menor tiempo en la UPSS Farmacia.

4.2 Objetivos Específicos

- Remodelar la farmacia de Farmacotecnia Institucional de acuerdo a los estatutos establecidos.
- Implementar adecuadamente las farmacias anexas en los servicios de emergencia y hospitalización (Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria).
- Remodelar la Farmacia Central Institucional de acuerdo a los estatutos establecidos.
- Disminuir el tiempo de cola de los pacientes de 45 minutos a 15 minutos.
- Rediseño del MAPRO, el cual servirá de herramienta para establecer las líneas de trabajo del equipo del Departamento de Farmacia.
- Gestionar oportunamente la contratación del personal profesional y técnico (Químico Farmacéutico y Técnico de Farmacia), según la necesidad de servicios y la alta rotación del personal.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan de trabajo está dirigido y será desarrollado en todas las áreas del Departamento de Farmacia del INEN, áreas de hospitalización (enfermería) y pacientes ambulatorios, y en todos los servicios donde se dispensa medicamentos.

VI. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 28748, Ley que crea como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN.
- Ley N° 29973, Ley general de la persona con discapacidad.
- Decreto Supremo N° 001-2007-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del INEN.
- Decreto Supremo N° 034-2008-PCM, que aprueba la calificación de organismos públicos de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 29158 (califican al INEN como Organismo Público Ejecutor).

- Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- Decreto Supremo N° 014-2011-SA, que aprobó el "Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos".
- Decreto Supremo N° 016-2011-SA, que aprobó el "Reglamento para el Registro, Control, y Vigilancia Sanitaria del Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios".
- Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA, que aprobó el "Manual de Buenas Prácticas de Dispensación".
- Resolución Ministerial N° 552-2007/MINSA, que aprobó la «NTS N°057-MINSA-DIGEMID-V.01. Norma Técnica de Salud "Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria" para los establecimientos de salud».
- Resolución Ministerial N° 132-2015-MINSA, que aprobó el Documento Técnico: "Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros".
- Resolución Ministerial N° 116-2018/MINSA, que aprobó la Directiva Administrativa N° 249-MINSA/2018/DIGEMID Gestión del Sistema de Suministro Publico de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios - SISMED.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006/CG, Aprueban Normas de Control Interno.
- Resolución Jefatural N° 236-2014-J/INEN, que aprobó el Instructivo N° 002-2014-OGPP-INEN "Guía para la elaboración de los planes de trabajo y los informes de seguimiento/monitoreo y evaluación".
- Resolución Jefatural N° 334-2016-J/INEN, que aprobó la "Norma Técnica Oncológica N° 001-INEN/DIMED-DEM-V.01: Norma Técnica Oncológica de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Cuidados Paliativos Oncológicos del INEN", la misma que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución

VII. ASPECTOS GENERALES.

7.1 Definiciones operativas

- **Atención Farmacéutica:** Actos del profesional Químico Farmacéutico para la mejora y mantenimiento de la salud y calidad de vida del paciente, los cuales se realizan mediante prácticas correctas de dispensación y seguimiento farmacoterapéutico.
- **Buenas Prácticas de Almacenamiento:** Conjunto de normas que establecen los requerimientos y procedimientos operativos que deben cumplir los establecimientos que fabrican, importan, exportan, almacenan, comercializan, distribuyen, dispensan y expenden productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, con el fin de

garantizar el mantenimiento de sus condiciones y características óptimas durante el almacenamiento.

- **Buenas Prácticas de Dispensación:** Conjunto de normas establecidas para asegurar el uso adecuado de los Productos Farmacéuticos, dispositivos médicos y productos en investigación en los establecimientos farmacéuticos de dispensación. Las buenas prácticas de Dispensación garantizan que se entregue al paciente el producto o dispositivo en la dosis y cantidad correcta, según corresponda, con información clara sobre su uso, administración, seguridad y observación.
- **Buenas Prácticas de Distribución y Transporte (BPD y T):** Conjunto de normas mínimas obligatorias que establecen los requisitos y procedimientos operativos que deben cumplir los establecimientos que se dedican a la fabricación, importación, exportación, almacenamiento comercialización, distribución, dispensación y expendio de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, con el fin de garantizar el mantenimiento de la calidad, integridad, características y condiciones óptimas de los mismos durante el transporte de un lugar a otro.
- **Dispensación:** Acto profesional del Químico Farmacéutico de proporcionar uno o más productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios a un paciente o usuario, generalmente en atención a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el profesional Químico Farmacéutico informa y orienta al paciente o usuario sobre el uso adecuado del producto farmacéutico, reacciones adveras, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto o dispositivo.
- **Farmacia de los Establecimientos de Salud:** Establecimientos farmacéuticos pertenecientes a un establecimiento de salud público o privado, en el que se brindan los servicios correspondientes a la Unidad Productora de Servicios de Salud – Farmacia, según la normativa específica y nivel de categorización del establecimiento de salud, incluye, entre otros, a las farmacias de los Establecimientos de Salud del Ministerio de Salud, EsSalud, las fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú.
- **Sismed:** Sistema de Suministro Publico de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.

VIII. ACTIVIDADES A REALIZAR

8.1 Remodelar la farmacia de Farmacotecnia Institucional de acuerdo a los estatutos establecidos.

Requerir el presupuesto y la codificación presupuestal a la OGA, contratar el servicio de un proveedor para la remodelación y acondicionamiento de la unidad de organización de Farmacotécnia.

- Generar requerimiento a la jefatura institucional y luego a mantenimiento.

- Generar los términos referenciales para la contratación del proveedor.
- Contratación del proveedor para su ejecución.
- Coordinar con el proveedor el plan de contingencia, durante la remodelación.
- Adecuación de las áreas de Farmacia para la remodelación del área de Farmacotecnia (Área de preparados de Nutrición Parenteral Total).

8.2 Implementar adecuadamente las farmacias anexas en los servicios de emergencia y hospitalización (Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria).

8.2.1 Implementar y adecuar la Farmacia de Emergencia

- Entrega del área de farmacia de emergencia por parte de la Oficina de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios.
- Solicitar equipos de cómputo a la Oficina de Informática para el desarrollo informático.
- Solicitar puntos de Red para los equipos de cómputo al área de sistema.
- Coordinar el amueblamiento de la farmacia de emergencia.
- Generar requerimiento de Personal Profesional y Técnico a la Jefatura Institucional y luego a recursos humanos.
- Contratación de tres (03) profesionales Químicos Farmacéuticos, para la atención de 24 horas en la Farmacia de Emergencia.
- Contratación de siete (07) Técnicos en Farmacia, para la atención de 24 horas en la Farmacia de Emergencia.
- Contratación de dos (02) profesionales Químicos Farmacéuticos, con especialidad en farmacia hospitalaria o farmacia clínica, para la atención de 24 horas en la Farmacia de Emergencia.
- Coordinar capacitación con la Oficina de Informática y el personal del Servicio Médico de Emergencia para el manejo del sistema de prescripción electrónica. (Receta Única Estandarizada).

8.2.2 Implementar y adecuar la Farmacia de Hospitalización de Pediatría con el Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria.

- Generar requerimiento de recurso humano para farmacia de Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria.
- Contratación de un (01) profesional Químico Farmacéutico con especialidad en farmacia hospitalaria o farmacia clínica, para la atención en farmacia de hospitalización de pediatría. (7mo piso).
- Contratación de un (01) profesional Químico Farmacéutico con especialidad en farmacia clínica, para la atención en el Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria.
- Contratación de un (01) Técnico de Farmacia, para la atención en el Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria.
- Coordinar capacitación con la Oficina de Informática y personal del Departamento de Oncología Pediatría y Hospitalización de Pediatría para el manejo y generación de las Receta Única Estandarizada.

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS V°B° DIRECCIÓN GENERAL DISAD OPE

FARMACIA V°B° INEN

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACIÓN V°B° INEN-OPE

- Capacitar al personal profesional y técnico encargado del Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria en Hospitalización de Pediatría.

8.3 Remodelar la Farmacia Central Institucional de acuerdo a los estatutos establecidos.

Optimizar el flujo de trabajo del personal dentro de la Farmacia.

- Generar requerimiento a la Oficina de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios para la adecuación interna de los muebles dentro de farmacia de central.
- Solicitar equipos de cómputo a la Oficina de Informática para el desarrollo informático. (05 Computadoras y 05 impresoras).
- Solicitar a la Oficina de Informática la creación y configuración del sistema (sistematización de 09 procesos) para el uso del Departamento de Farmacia.
- Coordinar con el área de contabilidad para la reubicación del área de caja.

8.4 Disminuir el tiempo de cola de los pacientes de 45 minutos a 15 minutos.

Fortalecer la atención al usuario o paciente dentro del tiempo adecuado.

- Contratación de dos (02) Técnicos de Farmacia, para la atención al paciente o usuario que se acerque a ventanilla en la farmacia central.
- Solicitar a la Oficina de Informática la adquisición de dos (02) Tablet necesarios, configurados sistemáticamente para el uso del Departamento de Farmacia.
- Contratación de un (01) Licenciado en Administración para apoyar en las actividades de gestión logística y administrativa (programación y seguimiento del cuadro de necesidades) del Departamento de Farmacia.
- Contratación de un (01) técnico informático para elaboración del ICI y reportes del SISMED.
- Capacitar al personal de farmacia central en los procesos internos.

8.5 Rediseño del Manual de Procesos y procedimientos, el cual servirá de herramienta para establecer las líneas de trabajo del equipo del Departamento Farmacia.

Contratar un profesional Químico Farmacéutico especialista y conocedor de procesos de Farmacia según la normativa vigente y aseguramiento de la calidad para el desarrollo, rediseño y validación del MAPRO en cada unidad de organización del departamento de farmacia.

- Contratar un (01) profesional Químico Farmacéutico especialista y conocedor de procesos de Farmacia, por seis meses
- Levantamiento de la información y análisis de la situación actual de las cuatro (04) unidades de organización del Departamento de Farmacia.
- Elaboración del Manual de Procesos y procedimientos por cada Unidad de Organización del Departamento de Farmacia. (13 áreas).

- Validación del Manual de Procesos y procedimientos por cada Unidad de Organización del Departamento de Farmacia (13 áreas).
- Presentar del Manual de Procesos y procedimientos al área de Organización para su aprobación.
- Capacitados interna de la aplicación de los procedimientos respectivos.

8.6 Gestionar oportunamente la contratación del personal profesional y técnico (Químico Farmacéutico "Q.F". y Técnico de Farmacia "T.F.), que surge por la alta rotación del personal.

Contratar personar profesional y técnico (Químico Farmacéutico "Q.F". y Técnico de Farmacia "T.F".) por Contrato Administrativo de Servicios - CAS a la Jefatura Institucional.

- Generar requerimiento a la jefatura institucional y luego a recursos humanos, siguiendo el procedimiento para la contratación de personal CAS.
- Generación de términos referenciales y seguimiento.
- Incorporación e inducción del personar profesional y técnico (Químico Farmacéutico "Q.F". y Técnico de Farmacia "T.F.).

IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

En el Anexo N° 01 se puede visualizar el Cronograma de Programación Actividades/Tareas del "Plan Cero Colas" en el Departamento de Farmacia.

X. FINANCIAMIENTO (PRESUPUESTO).

Para conseguir resultados favorables en el presente "Plan Cero Colas", se debe contar con el apoyo de disponibilidad presupuestal, el costo estimado asciende a S/. 817,500.00 (Ochocientos diecisiete mil quinientos con 00/100 soles), que permitirá financiar los requerimientos de infraestructura, personal y equipamiento a corto plazo.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- María José Faus Dáder Pedro Amariles Muñoz Fernando Martínez-Martínez. Atención Farmacéutica conceptos, procesos y casos prácticos. 1ra.ed. Majadahonda (Madrid). ERGON.2008.
- Karin Wiedenmayer, Rob S. Summers. Clare A. Mackie. Desarrollo de la práctica de farmacia centrada en la atención del paciente MANUAL. 2da. ed. Ginebra, Suiza.2006.
- Documento de Orientación para el Desarrollo de las Actividades de Control y Vigilancia Sanitaria Descentralizada y Desconcentradas.
- Guía de buenas prácticas de preparación de medicamentos en servicios de farmacia hospitalaria. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD. España. Junio 2014.
- Como desarrollar y aplicar una política farmacéutica nacional-segunda edición – Organización Mundial de la salud Ginebra. Malta. 2002.
- Directiva Sanitaria para la Gestión del Sistema de Suministro Publico de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios - SISMED.

ANEXO N° 01
CRONOGRAMA DE PROGRAMACIÓN ACTIVIDADES/TAREAS DEL "PLAN CERO COLAS" EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FECHA DE EJECUCIÓN III - IV - 2028 set	oct	nov	dic	I - 2019 ene	feb	mar	COSTO ESTIMADO	RESPONSABLE
1.- Remodelar la farmacia de Farmacotecnia Institucional de acuerdo a los estatutos establecidos.	Requerir el presupuesto y la codificación presupuestal a la OGA, contratar el servicio de un proveedor para la remodelación y acondicionamiento de la unidad de organización de Farmacotécnia.	Generar requerimiento a la jefatura institucional y luego a mantenimiento.	DOCUMENTO	1								0	Deparatamento de Farmacia
		Generar los términos referenciales para la contratación del proveedor.	DOCUMENTO	1								0	Deparatamento de Farmacia/ Oficina de Inginiería, Mantenimiento y Servicio.
		Contratación del proveedor para su ejecución.	DOCUMENTO	1								0	Oficina de Logística
		Coordinar con el proveedor el plan de contigencia, durante la remodelación.	DOCUMENTO	1								0	Deparatamento de Farmacia / Proveedor
		Adecuación de las áreas de Farmacia para la remodelación del área de Farmacotecnia (Área de preparados de Nutrición Parenteral Total).	OBRA	1								S/. 100,000.00	Deparatamento de Farmacia / Proveedor
	Implementar y adecuar la Farmacia de Emergencia.	Entrega del área de farmacia de emergencia por parte de la Oficina de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios al Departamento de Farmacia	INFORME TÉCNICO	1								0	Oficina de Inginiería, Mantenimiento y Servicios.
		Solicitar equipos de cómputo a la Oficina de Informática para el desarrollo informático.	DOCUMENTO	2								0	Oficina de Sistema e Informática
		Solicitar puntos de Red para los equipos de cómputo al área de sistema.	ADECUACIÓN	2								0	Oficina de Sistema e Informática
		Coordinar el amoblamiento de la farmacia de emergencia.	DOCUMENTO	1								0	Deparatamento de Farmacia
		Generar requerimiento de Personal Profesional y Técnico a la Jefatura Institucional y luego a recursos humanos.	DOCUMENTO	1								0	Departamento de Farmacia
		Contratación de personal profesional (Q.F. 3) para la atención de 24 horas en la Farmacia de Emergencia.	PERSONA	3								S/. 126,000.00	Departamento de Farmacia / Oficina de Recursos Humanos
		Contratación de personal técnico (T.F. 7) para la atención de 24 horas en la Farmacia de Emergencia.	PERSONA	7								S/. 184,800.00	Departamento de Farmacia / Oficina de Recursos Humanos

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - INEN-OPE - DIRECCIÓN GENERAL DISAC - V°B°

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACIÓN - INEN-OPE - V°B°

FARMACIA V°B°

ANEXO N° 01
CRONOGRAMA DE PROGRAMACIÓN ACTIVIDADES/TAREAS DEL "PLAN CERO COLAS" EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FECHA DE EJECUCIÓN III - IV - 2028 set	oct	nov	dic	I - 2019 ene	feb	mar	COSTO ESTIMADO	RESPONSABLE
2.- Implementar adecuadamente las farmacias anexas en los servicios de emergencia y hospitalización (Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria).		Contratación de personal (2) profesional Q.F. con especialidad en farmacia hospitalaria o farmacia clinica, para la atención de 24 horas en la Farmacia de Emergencia.	PERSONA	2								S/. 96,000.00	Departamento de Farmacia / Oficina de Recursos Humanos
		Coordinar capacitación con la Oficina de Informática y el personal del Servicio Médico de Emergencia para el manejo del sistema de prescripción electrónica. (Receta Única Estandarizada).	CAPACITACIÓN	2								0	Dpto. de Farmacia / Oficina de Informática / Servicio Médico de Emergencia
	Implementar y adecuar la Farmacia de Hospitalización de Pediatría con el Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria.	Generar requerimiento de recurso humano para farmacia de Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria.	DOCUMENTO	1								0	Deparatamento de Farmacia
		Contratación de personal (1) profesional Q.F. con especialidad en farmacia hospitalaria o farmacia clínica, para la atención en farmacia de hospitalización de pediatría. (7mo piso)	PERSONA	1								S/. 42,000.00	Departamento de Farmacia / Oficina de Logística
		Contratación de personal (1) profesional Q.F. con especialidad en farmacia clínica, para la atención en el Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria.	PERSONA	1								S/. 48,000.00	Departamento de Farmacia / Oficina de Logística
		Contratación de personal (1) Técnico de Farmacia, para la atención en el Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria.	PERSONA	1								S/. 26,400.00	Departamento de Farmacia / Oficina de Logística
		Coordinar capacitación con la Oficina de Informática y personal del Departamento de Oncología Pediatría y Hospitalización de Pediatría para el manejo y generación de las Receta Única Estandarizada.	CAPACITACIÓN	2								0	Departamento de Farmacia / Oficina de Informática / Servico de Hospitalización de pediatria
		Capacitar al personal profesional y técnico encargado del Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria en Hospitalización de Pediatría.	CAPACITACIÓN	2								0	Deparatamento de Farmacia

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - OPE - V°B° DIRECCION GENERAL DISAD

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACIÓN - INEN-OPE - V°B°

FARMACIA V°B° INEN

ANEXO N° 01
CRONOGRAMA DE PROGRAMACIÓN ACTIVIDADES/TAREAS DEL "PLAN CERO COLAS" EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FECHA DE EJECUCIÓN							COSTO ESTIMADO	RESPONSABLE
					III - IV - 2028				I - 2019				
					set	oct	nov	dic	ene	feb	mar		
3.- Remodelar la Farmacia Central Institucional de acuerdo a los estatutos establecidos.	Optimizar el flujo de trabajo del personal dentro de la Farmacia.	Generar requerimiento a la Oficina de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios para la adecuación interna de los muebles dentro de farmacia de central.	DOCUMENTO	1								0	Oficina de Ingeniería, Mantenimiento / Farmacia
		Solicitar equipos de computo a la Oficina de Informática para el desarrollo informático. (5 Computadoras y 5 impresoras).	BIEN	10								S/. 32,500.00	Departamento de Farmacia / Informática
		Solicitar a la Oficina de Informática la creación y configuración del sistema (sistematización de 9 procesos) para el uso del Departamento de Farmacia.	DOCUMENTO	9								0	Departamento de Farmacia / Informática
		Coordinar con el área de contabilidad para la reubicación del área de caja.	DOCUMENTO	1								0	Departamento de Contabilidad / Farmacia.
4.- Disminuir el tiempo de cola de los pacientes de 45 minutos a 15 minutos.	Fortalecer la atención al usuario o paciente dentro del tiempo adecuado.	Contratación de personal de dos (02) Técnicos de Farmacia, para la atención al paciente o usuario que se acerque a ventanilla en la farmacia central.	PERSONA	2								S/. 52,800.00	Deparatamento de Farmacia/Oficina de Recursos Humanos
		Adquisición de 2 Tablet, configurados sistemáticamente para el uso del Departamento de Farmacia, en coordinación con la Oficina de Informática.	BIEN	2								S/. 4,000.00	Departamento de Farmacia / Oficina de Informática
		Contratación de un (01) Licenciado en Administración para apoyar en las actividades de gestión logística y administrativa (programación y seguimiento del cuadro de necesidades) del Departamento de Farmacia.	PERSONA	1								S/. 48,000.00	Deparatamento de Farmacia/Oficina de Recursos Humanos
		Contratación de un (01) técnico informático para elaboración del ICI y reportes del SISMED	PERSONA	1								S/. 30,000.00	Deparatamento de Farmacia/Oficina de Recursos Humanos

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS - O.P.E. - V°B° DIRECCIÓN GENERAL DISAD

DIRECCION EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACION - INEN-OPE - V°B°

FARMACIA V°B°

ANEXO N° 01
CRONOGRAMA DE PROGRAMACIÓN ACTIVIDADES/TAREAS DEL "PLAN CERO COLAS" EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FECHA DE EJECUCIÓN III - set	IV - 2028 oct	IV - 2028 nov	IV - 2028 dic	I - 2019 ene	I - 2019 feb	I - 2019 mar	COSTO ESTIMADO	RESPONSABLE
		Capacitar al personal de farmacia central en los procesos internos.	CAPACITACIÓN	1								0	Departamento de Farmacia / Oficina de Informática
5.- Rediseño del Manual de Procesos y procedimientos el cual servirá de herramienta para establecer las lineas de trabajo del equipo del Departamento de Farmacia.	Contratar un (01) profesional Químico Farmacéutico especialista y conocedor de procesos de Farmacia según la normativa vigente y aseguramiento de la calidad para el desarrollo, rediseño y validación del MAPRO en cada unidad de organización del departamento de farmacia.	Contratar un (01) profesional Químico Farmacéutico especialista y conocedor de procesos de Farmacia	PERSONA	1								S/. 27,000.00	Deparatamento de Farmacia
		Levantamiento de la información y análisis de la situación actual de las cuatros (4) unidades de organización del departamento de farmacia.	DOCUMENTO	4								0	
		Elaboración de los MAPROS o MGPP por cada Unidad de Organización del Departamento de Farmacia. (13 áreas)	PROCESO	13								0	
		Validación de los MAPROS o MGPP por cada Unidad de Organización del Departamento de Farmacia (13 áreas).	PROCESO	13								0	
		Presentar los MAPROS o MGPP al área de Organización para su aprobación.	MGPP	1								0	
		Capacitados interna de la aplicación de los procedimientos respectivos.	REUNIÓNES DE CAPACITACIÓN	26								0	
											TOTAL	**S/. 817,500.00**	

RESUMEN DEL COSTO ESTIMADO	
Contratación de Recurso Humano	S/. 681,000.00
Adquisición de equipos y mobiliarios	S/. 36,500.00
Obras de adecuación y mantenimiento	S/. 100,000.00
TOTAL	**S/. 817,500.00**

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - OPE - V°B° DIRECCIÓN GENERAL DISAD

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACIÓN - INEN-OPE - V°Bo

FARMACIA V°B° INEN

Instituto Nacional
de Enfermedades Neoplásicas
Organismo Público Ejecutor del Sector Salud

"PLAN CERO COLAS"
PLAN DE TRABAJO PARA GESTIONAR LA COLA DE INGRESO DE PACIENTES AL INEN

OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

OFICINA DE INFORMÁTICA

SEPTIEMBRE DEL 2018

"PLAN CERO COLAS" – OFICINA DE INFORMÁTICA

I. INTRODUCCIÓN

En muchas ocasiones de nuestra realidad nacional, un fenómeno muy común es la formación de colas o líneas de espera. Esto suele ocurrir cuando la demanda real de un servicio es superior a la capacidad que existe para dar dicho servicio.

Debido a lo comentado anteriormente, se plantea el desarrollo de una herramienta que sea capaz de dar una respuesta a las características que tiene el modelo de colas de nuestra institución.

Actualmente, encontramos algunas carencias en la infraestructura y la necesidad de acondicionamiento algunas áreas destinadas a la atención de pacientes, así como la necesidad de contar recurso humano capacitado que garantice el óptimo funcionamiento de todo el proceso de gestión de ingreso del paciente, ante tales deficiencias, se generan largas colas en los servicios, provocando malestar a los pacientes y sus familiares acompañantes.

Asimismo, en el marco de las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, que tiene como uno de sus objetivos "Facilitar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de las entidades públicas, como elemento fundamental en la relación Estado/Sociedad", se elabora el presente plan de trabajo, que busca mejorar los procesos, procedimientos y actividades de ingreso del paciente. Su implementación permitirá una mayor coordinación en las áreas de trabajo involucradas, y se conseguirá aumentar la seguridad y la calidad de la atención prestada a los pacientes, dando cumplimento al marco legal vigente.

II. JUSTIFICACIÓN

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, es la institución oncológica líder en la atención de cáncer en el Perú, y para la óptima atención de sus pacientes, requiere estar a la vanguardia en el manejo de sus procesos, para alcanzar las metas establecidas a mediano y largo plazo, al igual que debe ofrecer a sus clientes servicios de calidad.

Es necesario añadir calidad al proceso asistencial del paciente mediante una atención individualizada que permita una atención segura y eficiente en el paciente desde el momento que ingresa a sus instalaciones, de forma integrada y corresponsable con todo el personal administrativo y asistencial.

Para lograr estos retos, se debe asumir como principios y guías de nuestra razón de ser la atención del paciente como centro de nuestra preocupación y de toda nuestra actividad, considerando la mejora continua como el instrumento más eficaz para conseguir nuestros objetivos.

Actualmente, para la gestión del ingreso del paciente, solo se cuenta con un registro sencillo que contempla un equipo informático con lectura del DNI o

Fotochek del paciente, guardando los datos básicos como nombre y hora de ingreso, proceso que se encuentra atravesando una pequeña dificultad ya que cuenta con gran afluencia de pacientes de todo el Perú, pero no cuenta con un software que ayude a agilizar el proceso de colas dentro de la institución.

Con la nueva implementación de gestión de ingreso de pacientes se busca lograr la disminución de colas de los pacientes, y obtener adicionalmente el monitoreo y destino del mismo, para una oportuna atención, contando con los datos de nombre, DNI, historia, entre otros.

Es por ello que el presente "**Plan Cero Colas**", se orienta a la **satisfacción del usuario**, reduciendo el tiempo de espera en el ingreso del paciente al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

III. FINALIDAD

Lograr la disminución de la cola de pacientes que ingresa al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, a través del acondicionamiento de la infraestructura y la mejora de los procesos internos, brindando un servicio adecuado y de calidad.

IV. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Lograr que los pacientes del INEN, reciban un servicio de calidad, agilizando el proceso de atención desde su ingreso.

4.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar un estudio de teoría de colas para brindar un mejor servicio y atención a los clientes.
- Desarrollar un Software de Gestión de Colas que contribuyan con la agilización de atención al paciente.
- Coordinar con el Área de Vigilancia, para que designe al personal adecuado para laborar en la generación de Tickets.
- Generar información y estadísticas en tiempo real, desde el arribo de la persona hasta terminar su atención.

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACIÓN V°B° INEN-OPE

OFICINA DE INFORMÁTICA V°B° INEN

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan de trabajo está dirigido y será desarrollado en donde la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento considere convenientes.

OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN INEN

VI. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 28748, Ley que crea como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN.

- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Ley N° 29973, Ley general de la persona con discapacidad.
- Decreto Supremo N° 001-2007-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del INEN.
- Decreto Supremo N° 034-2008-PCM, que aprueba la calificación de organismos públicos de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 29158 (califican al INEN como Organismo Público Ejecutor).
- Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006/CG, Aprueban Normas de Control Interno.
- Resolución Jefatural N° 236-2014-J/INEN, que aprobó el Instructivo N° 002-2014-OGPP-INEN "Guía para la elaboración de los planes de trabajo y los informes de seguimiento/monitoreo y evaluación".

VII. ASPECTOS GENERALES.

7.1 Definiciones operativas

- **Teoría de colas:** Es el estudio matemático de las colas o líneas de espera dentro de un sistema. Esta teoría estudia factores como el tiempo de espera medio en las colas o la capacidad de trabajo del sistema sin que llegue a colapsar. Dentro de las matemáticas, la teoría de colas se engloba en la investigación de operaciones y es un complemento muy importante a la teoría de sistemas y la teoría de control. Se trata así de una teoría que encuentra aplicación en una amplia variedad de situaciones como negocios, comercio, industria, ingenierías, transporte y logística o telecomunicaciones.
- **Sistema de Gestión de Colas:** Aplicativo u plataforma que servirá de medio para el ingreso de datos que uno requiere para luego procesarlo.
- **Información:** Está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.
- **Kioscos Multimedia:** También llamados Kioscos Interactivos o Kioscos Digitales, son una integración de hardware y software, con poca o nula participación de personal de la empresa o institución que utiliza este medio para proveer un servicio a un cliente o usuario.

Los Kioscos se ha convertido rápidamente en una forma eficiente de proveer servicios a los clientes, ya que permite una afluencia de usuarios similar a una sucursal, no se requiere una sucursal física de la empresa y permite una mayor cobertura. Un kiosco optimiza el autoservicio de los clientes y a su vez permiten una atención personalizada, permitiéndote brindar un servicio omnicanal, liberando a tu personal de consultas simples y operaciones complejas. (Anexo I)

- **Equipo Informático:** Máquina electrónica que es usada para un proceso informático, dando el soporte necesario para la instalación del aplicativo u plataforma.
- **Proceso para el desarrollo de software:** También denominado ciclo de vida del desarrollo de software es una estructura aplicada al desarrollo de un producto de software. Hay varios modelos a seguir para el establecimiento de un proceso para el desarrollo de software, cada uno de los cuales describe un enfoque diferente para diferentes actividades que tienen lugar durante el proceso.
- **Monitoreo:** Realizar el seguimiento de un proceso por etapas para poder obtener información necesaria para tomas de decisiones.

VIII. ACTIVIDADES A REALIZAR

- Realizar el estudio de tiempos en la cola de ingreso de pacientes al INEN.
- Ampliar la recepción del ingreso para colocar la infraestructura (8 metros x 5 metros aproximadamente). (Anexo II)
- Realizar la adquisición de 5 kioskos multimedia (dependiendo del estudio de colas).
- Desarrollar el aplicativo de gestión de colas.
- Capacitar a dos (02) personas del Área de Seguridad para que guíen al paciente en el uso del aplicativo, cuando ingrese al INEN.
- Instalar en todos los ambientes de atención y espera de pacientes televisores, para la visualización del destino de los pacientes.

DIRECCIÓN DE LA OFICINA DE ... V°B° INEN

OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN V°B° INEN

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACIÓN V°B° INEN-OPE

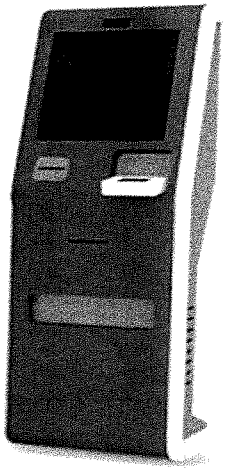
IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBJETIVO	ACTIVIDAD/TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
GESTION DE COLAS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS	Diseño y adecuación de la zona de ingreso de pacientes	ÁREA	1	01/10/2018	Oficina de Mantenimiento
	Realizar un estudio de colas	INFORME	1	08/10/2018	Oficina de Informática
	Definir las áreas de destino de los servicios del INEN	INFORME	1	29/10/2018	Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento Oficina de Informática
	Definir un límite de pacientes por dia (de acuerdo a la capacidad de atención de cada servicio)	INFORME	1	03/11/2018	Responsable de cada Servicio.
	Crear un sistema de Gestión de colas (Este sistema tiene que ser estándar para todos los servicios)	SOFTWARE	1	03/11/2018	Oficina de Informática
	Adquisición e implementación de Kioscos multimedia (5) para gestionar el ingreso de los Pacientes.	BIEN	5	15/11/2018	Oficina de Informática
	Capacitación de dos (2) orientadores para ayudar a la generación del Ticket.	PERSONAL	2	19/11/2018	Vigilancia
	Adquisición de pantallas para poder hacer el llamado de los pacientes.	BIEN	20	15/11/208	Oficina de Mantenimiento

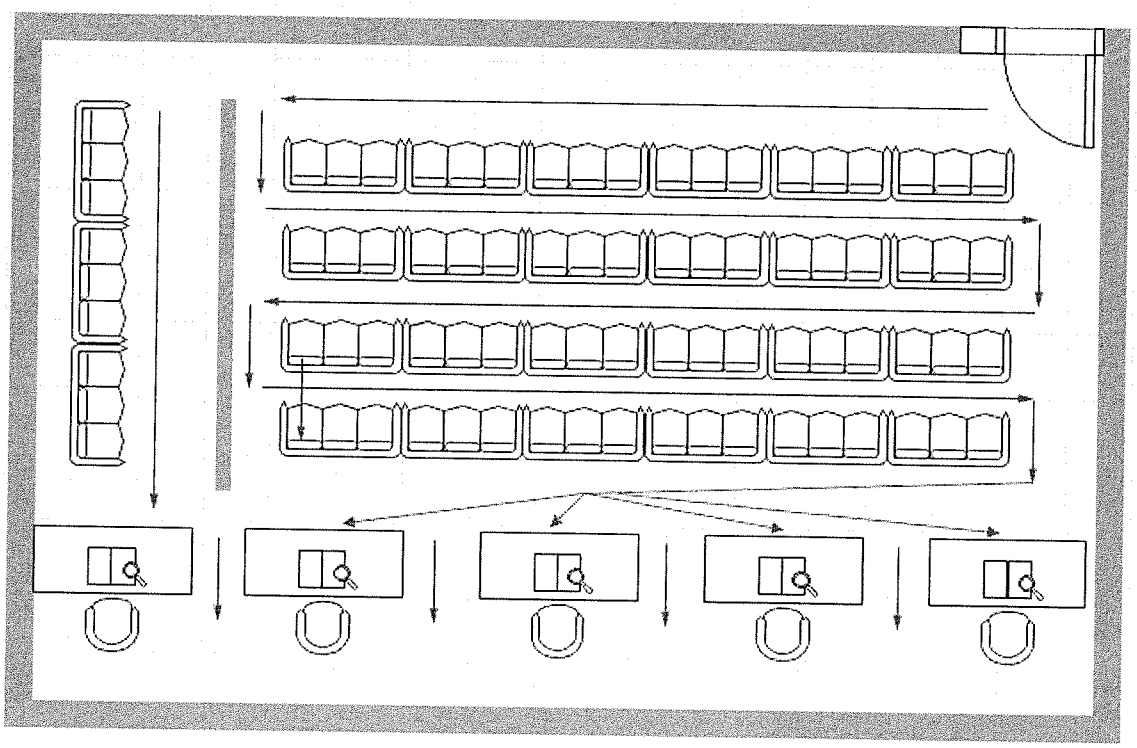
X. FINANCIAMIENTO.

Para conseguir resultados favorables en el presente "Plan Cero Colas", se debe contar con el apoyo de disponibilidad presupuestal, que permita financiar los requerimientos de infraestructura, personal y equipamiento a corto plazo.

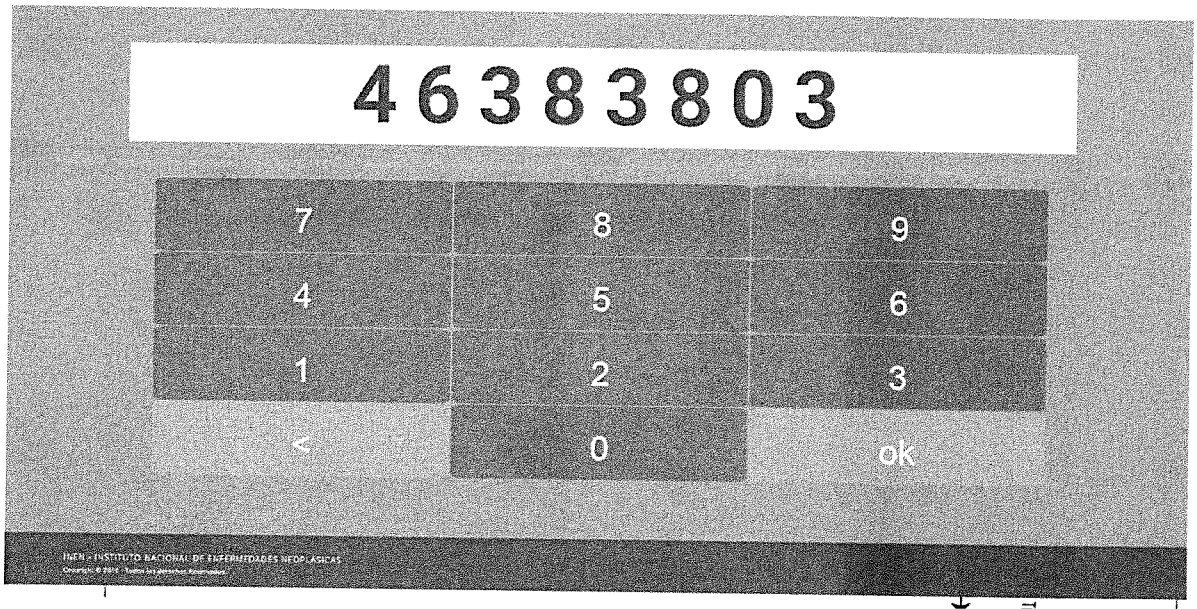
XI. ANEXOS



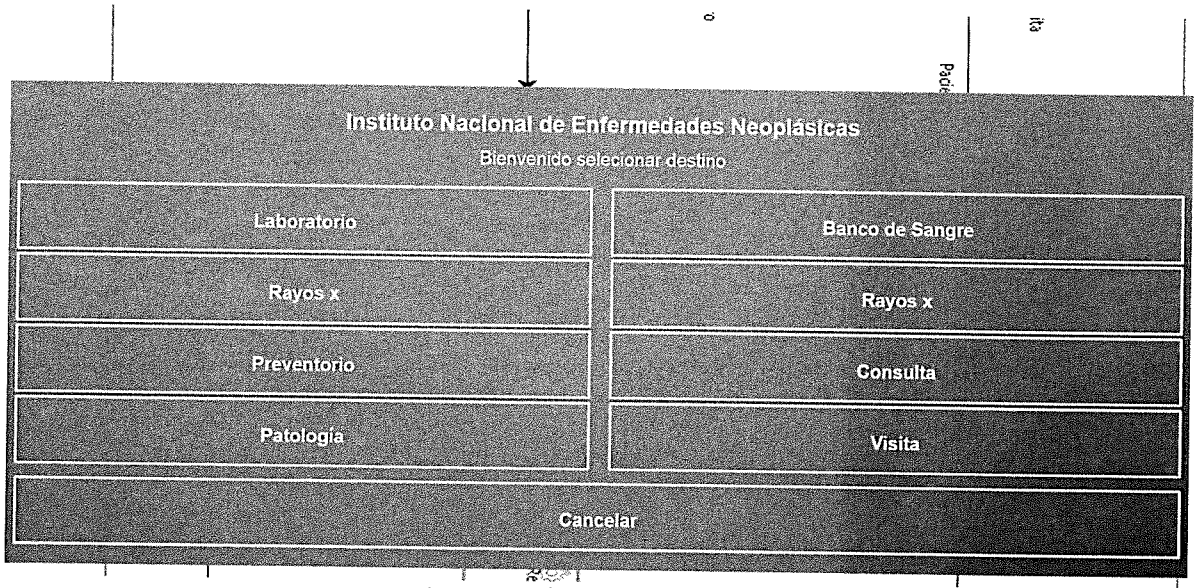
Anexo II Kiosco Multimedia



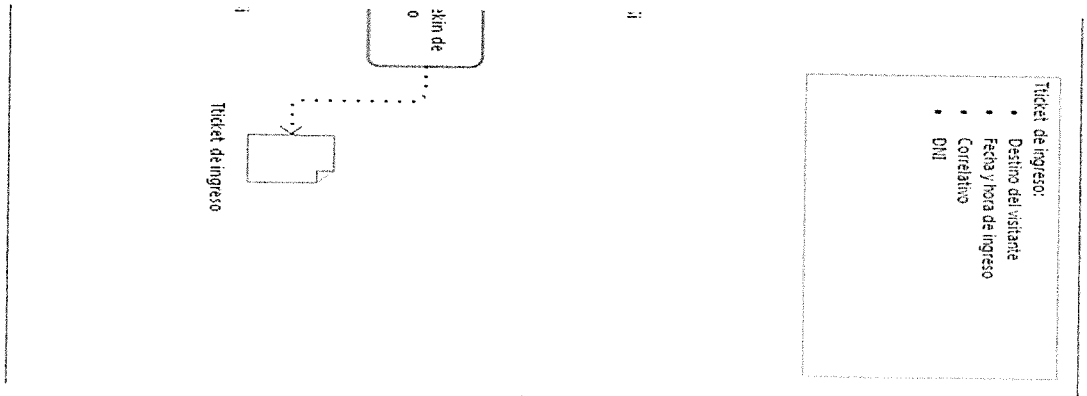
Anexo II Zona de Ingreso



Anexo IV Pantalla de Ingreso.



Anexo V Posibles Destinos en el Inen



Anexo III Flujo de Ingreso

Anexo VI Generación de Tickets

Anexo VII Ventanilla de Llamado

XII. Referencias Bibliográficas.

a. INVESTIGACION DE OPERACIONES: UNA INTRODUCCION Hamdy Taha. Sexta edición, editorial Prentice Hall. Capítulo 18 pág. 673,680-705.

b. INTRODUCCION A LA INVESTIGACION DE OPERACIONES, Frederick Hiller & Gerald Lieberman. Sexta edición, editorial Mac Graw Hill. Capítulo 21 pág. 902-936

DIRECCION EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACION · INEN-OPE · V°B°

OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION · INEN · V°B°

DIRECCION DE LA OFICINA DE INFORMATICA · INEN · V°B°