

REPUBLICA DEL PERU



RESOLUCION JEFATURAL

Lima, 25 de ABRIL de 2019.

VISTOS:

El Informe N°310-2019-OPE-OGPP/INEN, de fecha 29 de marzo de 2019, el Memorando N°343-2019-OGPP/INEN, de fecha 01 de abril de 2019 y el Informe N°346-2019-OAJ/INEN, de fecha 05 de abril de 2019; y,

CONSIDERANDO:

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

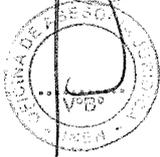
Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA, publicado en el diario oficial El Peruano, el 11 de enero del 2007, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (ROF-INEN), estableciendo la jurisdicción, funciones generales y estructura orgánica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

Que, sobre el particular, es importante expresar que la Organización Mundial de la Salud OMS una atención en salud de Calidad es "asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso";

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, señala que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene por finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, en ese sentido es de verse que el plan de acciones para el Fortalecimiento de la Calidad de Atención al Usuario Externo, tiene como **Finalidad:** "mejorar la Calidad de Atención de los Pacientes y Usuarios en general, en los diferentes servicios que ofrece el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, lo que permitirá la mejora en la satisfacción y conformidad sobre el servicio que brinda"; como **Objetivo General:** "Establecer mecanismos y estrategias orientados a la disminución de reclamos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas";

Que, conforme se desprende de los documentos de Vistos, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica han efectuado su revisión al proyecto en mención, el mismo que recomiendan su aprobación;



Contando con el visto bueno de la Sub Jefatura Institucional, de la Gerencia General, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de la Dirección de Control del Cáncer, de la Oficina de Recursos Humanos, de la Oficina General de Administración, del Equipo Funcional de Salud Mental, de la Dirección de Medicina, de la Oficina de Comunicaciones y de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN;

De conformidad con las atribuciones establecidas en la Resolución Suprema N° 004-2017-SA y del artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA;

SE RESUELVE:

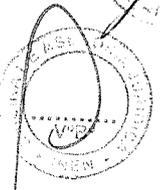
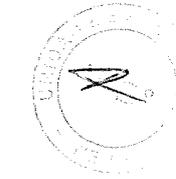
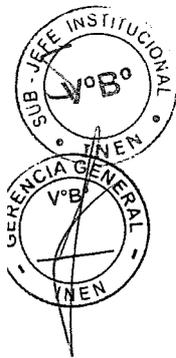
ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el "Plan de acciones para el Fortalecimiento de la Calidad de Atención al Usuario Externo", la que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución Jefatural.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones de la Gerencia General del INEN, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.




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





PERÚ

Sector
Salud

Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas

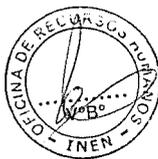
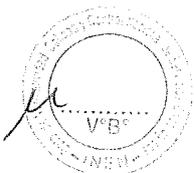
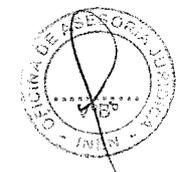


INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS

PLAN DE ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO

DIRECCIÓN DE CONTROL DEL CÁNCER
DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD, CALIDAD Y CONTROL
NACIONAL DE SERVICIOS ONCOLÓGICOS

LIMA, PERÚ
2019





PERÚ

**Sector
Salud**

**Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas**



Jefatura Institucional
Mg. Eduardo Payet Meza

Sub Jefe Institucional
M.C. Gustavo Sarria Bardales

Director General de la Dirección de Control del Cáncer
M.C. Mónica Calderón Anticona

Elaborado por:
Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de los Servicios Oncológicos

Abg. Ana María Holgado Salamanca
Lic. Antonio Mayta Vivar
Lic. Luis Paúl Condori Sotomayor
Lic. Silvia Segura Zuloaga
Tec. Adm. Julissa Solano Zapata

Revisión y Aprobación:
Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de los Servicios Oncológicos

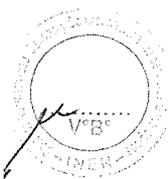
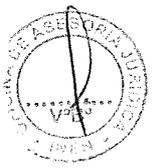
M.C. Odórico Iván Belzuserri Padilla
M.C. Mg. Carmela Barrantes Serrano





ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
II.	JUSTIFICACIÓN.....	4
III.	FINALIDAD.....	5
IV.	OBJETIVOS.....	5
V.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
VI.	BASE LEGAL.....	6
VII.	ASPECTOS GENERALES.....	6
VIII.	ACTIVIDADES AREALIZAR.....	10
IX.	FINANCIAMIENTO.....	11
X.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	12
XI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	17
XII.	ANEXOS.....	18





PERÚ

Sector Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



PLAN DE ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO

I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), en el marco del Plan Estratégico Institucional (*AEI.05.01 Programas de fortalecimiento de los Procesos Estratégicos y de Soporte Institucional mediante la Gestión por Procesos, Planificación Operativa en el INEN y Sistema de Gestión de la Calidad*), busca la prestación de los Servicios de Salud en materia oncológica, la calidad a nivel nacional¹.



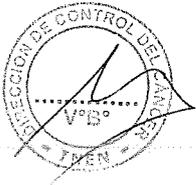
Constituye una preocupación medular en la gestión de todo el Sector Salud, no sólo la mejora de las capacidades institucionales, considerando que el eje de todos los procesos se encuentra con la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable².



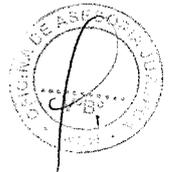
El logro de prestaciones de calidad, constituye en la actualidad uno de los mayores desafíos a ser implementados en nuestra institución, motivo por el cual se requiere la provisión de prestaciones que aseguren la satisfacción del usuario, como uno de los ejes orientadores de su política³.



Es importante tener presente que la Gestión de la Calidad en Salud, va más allá de mejorar los procesos, requiere liderazgo de los decisores, trabajo en equipo, gestión basada en procesos y sobre todo con rostro humano⁴.



El Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos a través de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) busca fortalecer y optimizar la atención oportuna y correcta de las consultas y reclamos que presentan los usuarios de los servicios de salud que brinda el INEN.



En este marco se propone el Plan de Acciones para el Fortalecimiento de la Calidad de Atención al Usuario Externo, con el propósito de mejorar el buen trato y cultura de respeto en los Servicios de Salud del INEN, que permitan disminuir los Reclamos de los Usuarios.

II. JUSTIFICACIÓN

La Calidad constituye en la actualidad, uno de los elementos estratégicos, en los que se centra la evolución y mejora de los Sistemas de Salud modernos.

La implementación de un Plan de Acciones para el Fortalecimiento de la Calidad de Atención al Usuario Externo, como Política de Mejora Continua, contribuirá en la formulación de objetivos que integren acciones responsables y participativas conducentes a la disminución de los Reclamos en el INEN⁵.





Durante el año 2018 periodo abril a diciembre, se atendieron los reclamos presentados de los usuarios con un total de 285 Reclamos de diferente índole, de los cuales 120 fueron fundados y atendidos, 137 infundados, 24 fueron declarados improcedentes y 04 fueron desistidos.

Del total de los reclamos del 2018, corresponden al II trimestre 22.81%, al III trimestre 35.79% y al IV trimestre 41.40%, las cuales han ido en incremento, situación que, pone de manifiesto que los usuarios del INEN se encuentran insatisfechos y/o inconformes con los servicios que se perciben. (Informe del Servicio Relacionado N° 2-3757-2019-013).

Visto los resultados, el Departamento de Normatividad, Calidad y Control de Servicios Oncológicos, considera importante la ejecución de un Plan de acciones que impulse el Fortalecimiento de la Calidad de Atención al Usuario Externo dentro de la Institución y garantice la Provisión de Prestaciones que aseguren la satisfacción del usuario, a través de líneas de acción que propicien la disminución de Reclamos de los usuarios que acuden al INEN.

III. FINALIDAD

Mejorar la Calidad de Atención de nuestros Pacientes y Usuarios en general, en los diferentes servicios que ofrecemos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, a través de un Plan de Acción para el Fortalecimiento de la Calidad de Atención al Usuario Externo que permita la mejora de la satisfacción y conformidad sobre el servicio que se brinda.

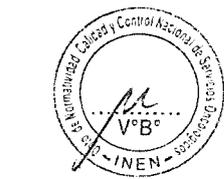
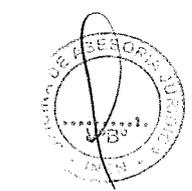
IV. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General:

- Establecer mecanismos y estrategias orientados a la disminución de reclamos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

4.2 Objetivos Específicos:

- Fortalecer los sistemas a través del seguimiento de acciones de mejora relacionados al buen trato al usuario externo.
- Establecer el proceso de mejora continua, para brindar una calidad de atención al Usuario Externo.
- Sensibilizar al usuario interno en el trato humanitario de la atención, esto es válido en cualquier Establecimiento de Salud, pero cobra una importancia especial que se produzca en nuestra Institución.
- Fortalecer la cultura de respeto y trato digno que permita buscar mecanismos de solución y evitar todo tipo de actividad que genere una apreciación equivocada.
- Brindar información a los usuarios sobre los deberes y derechos del paciente y el uso adecuado del Libro de Reclamaciones de manera permanente.





PERÚ

Sector Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



- Promover y fortalecer el buen trato al paciente mediante actividades de relanzamiento de campañas.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los órganos, unidades orgánicas, comités y grupos de trabajo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

VI. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 30023, Ley que establece fecha conmemorativa el 13 de agosto como "Día Nacional de la Salud y el Buen Trato al Paciente".
- Ley N° 28748, por la cual se crea como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas con personería jurídica de derecho público interno con autonomía económica, financiera, administrativa y normativa, adscrito al Sector Salud.
- Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM, que aprobó el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
- Resolución Jefatural N° 061-2018-J/INEN - Aprueban la "Directiva Administrativa N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC, Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas".

VII. ASPECTOS GENERALES

7.1 Definiciones Operacionales:

- **Calidad de la atención:** Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.⁶
- **Gestión de la calidad:** Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el Marco del Sistema de Gestión de la Calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad⁶.



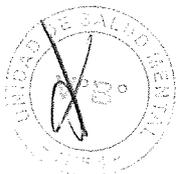
en el Marco del Sistema de Gestión de la Calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad⁶.

- **Satisfacción del usuario externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece⁶.

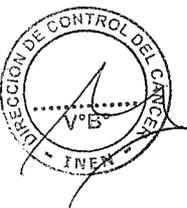
El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, prioriza, como de primer orden el buen trato y cuidado a nuestros pacientes en general, habida cuenta, que todos nuestros pacientes oncológicos y Usuarios merecen y deben recibir de manera permanente y sin ningún tipo de diferencia un trato alturado, respetuoso y dándoles un servicio útil que coadyuve en la recuperación de su salud en la medida de sus posibilidades.



- **Usuario externo:** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad⁶.

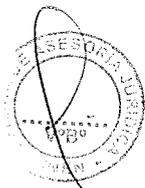


- **Reclamo:** Es la manifestación escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la institución y/o IPRESS, los cuales se codifican según sus causas⁶.



- **Equipo de gestión de calidad:** Grupo de personas que trabajan para promover la evaluación de los servicios de salud, a fin de identificar problemas e implementar soluciones en base a una metodología sostenible para el mejoramiento de la calidad⁶.

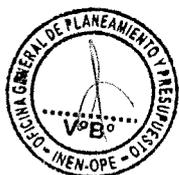
Dentro de las funciones se establece atender, asesorar e informar a los pacientes y/ o familiares en relación a los procedimientos y/o trámites necesarios durante su estancia en la institución. Así como, resolver las dificultades de todo orden que puedan obstaculizar el acceso a la atención, y que puedan estar basadas en cuestiones sociales, culturales, etc.



Para poder lograr las metas y resolver los problemas presentados, se coordina con las diferentes Direcciones y Áreas de la Institución sobre los casos prioritarios presentados a fin de brindar una atención personalizada, oportuna y de calidad, que constituya un espacio de escucha para los usuarios y sus familiares.



Asimismo, a fin de brindar soluciones a los problemas de índole social de los usuarios, mantenemos permanente coordinación con el Voluntariado del INEN – ALINEN y las Asistentes Sociales de la Institución.



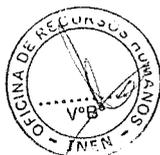
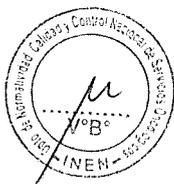
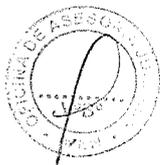
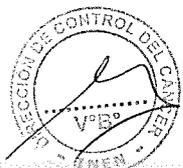


A. Procesos de Atención para los Reclamos:

1. Canal de Ingreso del Reclamo.
2. Identificación del Usuario afectado y de quien presenta el reclamo.
3. Descripción del Reclamo.
4. Análisis de los hechos que sustentan el Reclamo, conteniendo en la Investigación.
5. Conclusiones, pronunciamiento de los hechos que sustentan el Reclamo, y como se declara: Fundado, infundado, improcedente o la conclusión anticipada.
6. Medidas adoptadas.
7. Se coordinará en forma Frecuente con las Direcciones a fin de que los Reclamos disminuyan en nuestra Institución.
8. Seguimiento y cumplimiento de las observaciones y Medidas Adoptadas para los procesos de Atención a los pacientes y Usuarios en General.
9. Se emita al Director Ejecutivo del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos el cumplimiento de la Oficina.
10. En el Plan de Acciones para el Fortalecimiento de la Calidad de Atención al Usuario Externo, se necesitará el apoyo permanente del Equipo Funcional de Salud Mental Oncológica, la Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos y la Secretaria Técnica del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

B. Equipo Funcional de Salud Mental Oncológica: Encargados de dar las pautas y los tips para mejorar el comportamiento que debe llevar acabo en la atención y en la forma de hacer llegar el mensaje de los que se necesita para la materialización de un trato Justo y Equitativo en cada caso o situación.

C. Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos: Porque es la instancia que vela por todo el comportamiento de nuestro personal que labora en la Institución y en este caso en particular y en todas las Áreas de la Institución y de manera particular en las áreas vinculadas con los autores que están en contacto con los usuarios, tales como: Médicos, Licenciadas en Enfermería, técnica en enfermería, personal auxiliar, personal administrativo en la atención de las ventanillas. A todos ellos se les han dado las instrucciones del caso de utilizar un lenguaje apropiado claro y humano para todos los pacientes.





Promoveremos reuniones periódicas para que de manera permanente sean revisados los casos con las estadísticas de las Interposiciones de Buenos Oficios (IBOS) y el registro del Libro de Reclamaciones.

D. **Secretaría Técnica:** Dentro del campo de sus funciones intervenir, que en el caso de recibir escritos que contengan alguna falta grave por un trato inapropiado a un paciente de la Institución y fuese el caso de tal importancia que amerite un proceso administrativo, este se realice con la inmediatez y celeridad máxima posible.

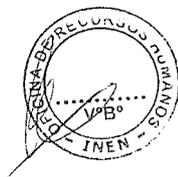
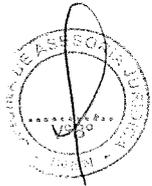
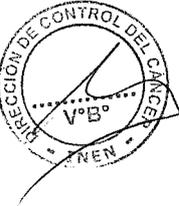
E. **La Plataforma de Atención al Usuario en Salud- PAUS:** Cuenta con una Directiva Administrativa N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el INEN, que establece lo siguiente :

1. Obligaciones del Equipo Funcional de Servicios Generales de la OIMS:

La Unidad Funcional de Servicios Generales de la Oficina de Ingeniería, mantenimiento y Servicios (OIMS) de la Oficina General de Administración (OGA) en coordinación con el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) , a través del personal de vigilancia deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Custodiar el Libro de Reclamaciones en Salud, en los horarios en que no se encuentre laborando el personal de atención de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).
- Informar las incidencias relacionadas con el deterioro y/o pérdida de la Responsable del Libro de Reclamaciones.
- En caso que ocurriera la pérdida del Libro de Reclamaciones en Salud, o de una o varias de sus hojas, gestionara el trámite ante la comisaria (de la Policía Nacional del Perú) para la denuncia correspondiente.

Al respecto, la custodia y resguardo del Libro de Reclamaciones se encuentra en la Plataforma de Atención de Usuario en Salud-PAUS, que se encuentra ubicado al costado del Área de Informes a partir de 8:00 am hasta las 16:00 pm, posteriormente es entregada en custodia al Vigilante de Turno que se encuentra al costado de Informes. Por lo tanto, se coordinará con Equipo Funcional de Servicios Generales de la OIMS, para que el personal de Vigilancia brinde el apoyo al PAUS al momento que el Paciente y/o Usuario genere el Reclamo verificando que haya consignado sus datos completos, e-mal, teléfono y su Dirección completa en el Reclamo.





F. **La Plataforma de Atención al Usuario en Salud-PAUS:** En el año 2018, en coordinación con la Dirección de Ejecutiva de Comunicación del INEN se diseñaron trípticos y folletos recordándoles a los Usuarios sus Deberes y Derechos de los pacientes, ya que se evidenciaba una falta de conocimientos de los mismos.

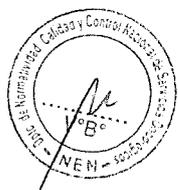
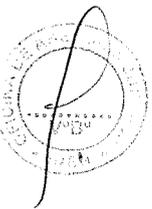
En tal sentido se ha visto por conveniente prolongar la difusión de los mismos trípticos que contienen información específica de los Deberes y Derechos y el Flujograma de Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de Salud en el INEN, ya que ellos redundarán en un beneficio de los pacientes y usuarios en general. (ANEXO 01, ANEXO 02, ANEXO 03, ANEXO 04).

G. **Talleres de Humanización:** El PAUS promueve el Buen Trato al paciente durante su estadía en nuestra Institución.

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud-PAUS, desde el año 2018 se viene coordinando con el área de Vigilancia, las Charlas de Humanización en la atención de los Pacientes Oncológicos en el INEN, dicha acción se irá extendiendo a todas las áreas donde sea necesario contar con este proceso que viabilizará una óptima atención evidentemente más apropiada para dar un trato idóneo durante la permanencia de nuestro paciente en la Institución.

VIII. ACTIVIDADES A REALIZAR

1. Fortalecer los sistemas de seguimiento de acciones de mejora relacionados al buen trato al usuario externo:
 - 1.1 Conformación de un equipo de seguimiento y supervisión para mejorar y disminuir los reclamos.
 - 1.2 Se coordinará con el área de vigilancia interna para el apoyo en la verificación del llenado del Libro de Reclamaciones cuándo este bajo su custodia.
 - 1.3 Mantener estrecho seguimiento en forma continua del sistema de consultas y reclamos.
 - 1.4 Emitir un informe a las direcciones detallando la situación actual del libro de reclamaciones y las recomendaciones para la implementación de acciones de mejora
2. Establecer el proceso de mejora continua para brindar una atención de calidad al usuario externo.
 - 2.1 Publicación de flujogramas de atención y procedimiento de reclamos.
 - 2.2 Publicación de los derechos de los pacientes en las zonas de acceso a los pacientes (emergencia, consulta externa, hospitalización).
 - 2.3 Ventanillas de atención preferencial a los usuarios (Ley 27408).



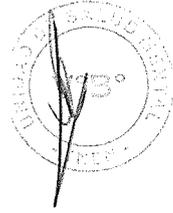


- 2.4 Mecanismos de información operativos (módulos de información al usuario, plataforma de la atención al usuario).
- 2.5 Implementación sobre el libro de felicitaciones del INEN.



- 3. Sensibilizar al usuario interno en el trato humanitario de la atención, esto es válido en cualquier Establecimiento de Salud, pero cobra una importancia especial que se produzca en nuestra Institución.

- 3.1 Coordinar con el área de comunicaciones para el impulso de la campaña de buen trato.
- 3.2 Elevar a las autoridades competentes las sugerencias de los usuarios internos.
- 3.3 Taller de humanización para el buen trato al paciente.



- 4. Fortalecer la cultura de respeto y trato digno que permita buscar mecanismos de solución y evitar todo tipo de actividad que genere una apreciación equivocada.

- 4.1 Agendar reuniones con el Director (a) de cada Dirección o Departamento que presenta mayor número de quejas para buscar mecanismos de solución.



- 5. Brindar información a los usuarios sobre los deberes y derechos del paciente y el uso adecuado del libro de reclamaciones de manera permanente.

- 5.1 Desarrollar acciones de difusión a los usuarios externos, respecto a sus derechos.
- 5.2 Mejorar el sistema de información sobre los deberes y derechos del paciente y el uso adecuado del libro de reclamaciones.
- 5.3 Fortalecer el sistema de orientación y absolución de reclamos.
- 5.4 Promover el reporte de inquietudes de buena fe en el libro de reclamaciones, sin temor a represalias.



- 6. Promover y fortalecer el buen trato al paciente mediante actividades de relanzamiento de campañas.

- 6.1 Tomas de conciencia y formación al personal relacionado al buen trato del usuario con respecto a las implicancias y potenciales consecuencias, incluyendo las siguientes actividades:

- Elaboración y difusión de material gráfico para informar al personal y usuarios sobre derechos y deberes del paciente.
- Elaboración y difusión de material gráfico para concientizar y promover el buen trato al paciente.
- Elaboración del material audiovisual gráfico para concientizar el buen trato al paciente.



IX. FINANCIAMIENTO

Las actividades programadas en el presente Plan serán financiadas por el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos y así mismo por la Oficina de Comunicaciones.





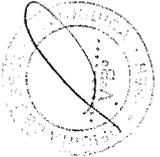
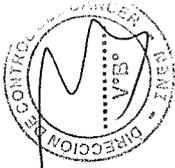
PERÚ

Sector Salud



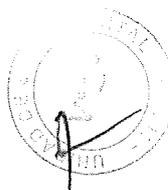
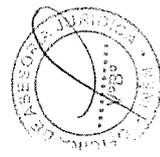
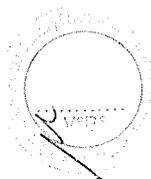
X. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN			RESPONSABLES
				II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	
Establecer mecanismos y estrategias orientados a la disminución de reclamos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.	1. Fortalecer los sistemas de seguimiento de acciones de mejora relacionados al buen trato al usuario externo.	1.1. Conformación de un equipo de seguimiento y supervisión para mejorar y disminuir los reclamos.	Informe	X	-	-	PAUS
		1.2. Se coordinará con el área de vigilancia interna para el apoyo en la verificación del llenado del Libro de Reclamaciones cuando este bajo su custodia	Informe	X	-	-	PAUS
		1.3. Mantener estrecho seguimiento en forma continua del sistema de consultas y reclamos.	Informe	X	X	X	PAUS
		1.4. Emitir un informe a las direcciones detallando la situación actual del libro de reclamaciones y las recomendaciones para la implementación de acciones de mejora.	Informe	X	X	X	PAUS
2. Establecer el proceso de mejora continua para brindar una atención de calidad al usuario externo.		2.1. Publicación de flujogramas de atención y procedimiento de reclamos.	Informe	X	-	-	PAUS Oficina de Comunicaciones
		2.2. Publicación de los derechos de los pacientes en las zonas de acceso a los pacientes (emergencia, consulta externa, hospitalización).	Informe	X	-	-	PAUS Oficina de Comunicaciones





					Informe	-	X	-	PAUS
		2.3. Ventanillas de atención preferencial a los usuarios (Ley 27408).	Informe	-	X	-			PAUS
		2.4. Mecanismos de información operativos (módulos de información al usuario, plataforma de la atención al usuario).	Informe	X	X	X			PAUS
		2.5. Implementación sobre el libro de felicitaciones del INEN.	Acta de reuniones	-	X	-			PAUS DNCC



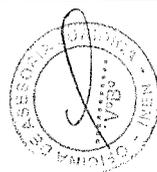
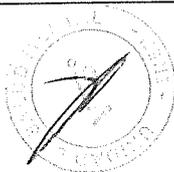


PERÚ

Sector Salud

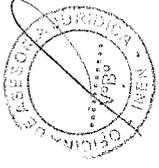
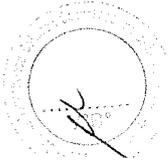
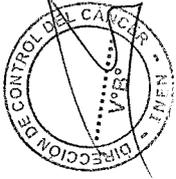


OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN			RESPONSABLES
				II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	
Establecer mecanismos y estrategias orientados a la disminución de reclamos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.	3. Sensibilizar al usuario interno en el trato humanitario de la atención, esto es válido en cualquier Establecimiento de Salud, pero cobra una importancia especial que se produzca en nuestra Institución.	3.1. Coordinar con el área de comunicaciones para el impulso de la campaña de buen trato.	Informe	X	-	-	PAUS DNCC
		3.2. Elevar a las autoridades competentes las sugerencias de los usuarios internos.	Informe	X	X	X	PAUS
		3.3. Taller de humanización para el buen trato al paciente.	Informe	-	X	X	PAUS DNCC





OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN				RESPONSABLES
				II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE		
Establecer mecanismos y estrategias orientados a la disminución de reclamos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.	4. Fortalecer la cultura de respeto y trato digno que permita buscar mecanismos de solución y evitar todo tipo de actividad de actividad que genere una apreciación equivocada.	4.1 Agendar reuniones con el Director (a) de cada Dirección o Departamento que presenta mayor número de quejas para buscar mecanismos de solución.	Informe	X	X	X	PAUS DNCC	
	5. Brindar información a los usuarios sobre los deberes y derechos del paciente y el uso adecuado del libro de reclamaciones.	5.1 Desarrollar acciones de difusión a los usuarios externos, respecto a sus derechos.	Informe	X	X	X	PAUS Oficina de Comunicaciones	
		5.2 Mejorar el sistema de información sobre los deberes y derechos del paciente y el uso adecuado del libro de reclamaciones.	Informe	X	X	X	PAUS Oficina de Comunicaciones	
		5.3 Fortalecer el sistema de orientación y absolución de reclamos.	Informe	X	X	X	PAUS	
		5.4 Promover el reporte de inquietudes de buena fe en el libro de reclamaciones, sin temor a represalias.	Informe	X	X	X	PAUS	



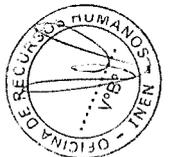
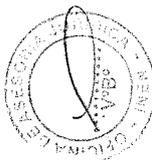
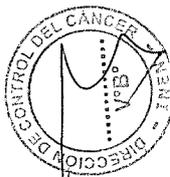
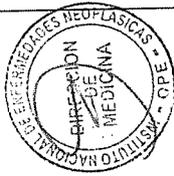


PERÚ

Sector Salud



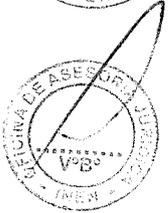
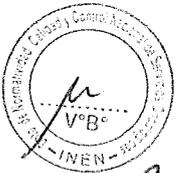
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIAD	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN			RESPONSABLES
				II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	
Establecer mecanismos y estrategias orientados a la disminución de reclamos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.	6. Promover y fortalecer el buen trato al paciente mediante actividades de relanzamiento de campañas.	<p>6.1 Tomas de conciencia y formación al personal relacionado al buen trato del usuario con respecto a las implicancias y potenciales consecuencias, incluyendo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y difusión de material gráfico para informar al personal y usuarios sobre derechos y deberes del paciente. • Elaboración y difusión de material gráfico para concientizar y promover el buen trato al paciente. • Elaboración del material audiovisual gráfico para concientizar el buen trato al paciente. 	Informe	X	X	X	Oficina de Comunicaciones





XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Reto Mundial en Pro de la Seguridad del Paciente. 2005 – 2006.
2. Lazo, O. Programas de Gestión de Calidad. Manual para su elaboración. UPCH. Lima 2005.
3. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. 2006.
4. Ministerio de Salud. Evaluación de las Funciones Esenciales de salud Pública. 2006.
5. Ministerio de Salud. Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios médicos de apoyo. 2011.
6. MINSA - Dirección de Calidad. Informe de medición de los Niveles de Calidad en los Institutos y Hospitales Nacionales de Lima y Callao. 2007.





PERÚ

Sector Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



XII. ANEXOS

ANEXO N° 01

FOLLETOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES

DERECHOS del paciente

Ley General de Salud - Ley N° 26842

- 1 **SIS**
Acceder a los servicios de salud contando con una atención integral, óptima y de alta calidad, sin ningún tipo de discriminación.
- 2 Los pacientes y usuarios en general recibirán información clara sobre su estado, tratamiento y pronóstico de su enfermedad y posibles eventualidades
- 3 Recibir un trato digno, respetando su intimidad, opinión y creencias
- 4 Respetar la privacidad y confidencialidad de la Historia Clínica, la cual sólo podrá ser utilizada cuando el paciente acuda a la atención programada
- 5 Recibir una atención en salud cumpliendo con los parámetros de calidad y seguridad de parte de la Institución
- 6 Poder ser clasificada en un Protocolo (estudio) de Investigación y separarse del mismo de acuerdo a su decisión personal o por sugerencia del médico responsable

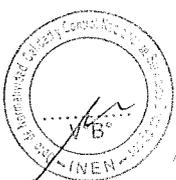
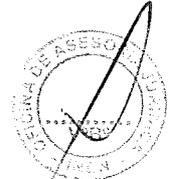
DEBERES del paciente

- 1 Dar un trato respetuoso y sin discriminación a los profesionales de salud y personal administrativo que los atiende.
- 2 Cumplir con el tratamiento recomendado y asumir su responsabilidad en caso de no seguir las recomendaciones señaladas.
- 3 Brindar información veraz y exacta sobre sus antecedentes clínicos, enfermedades recurrentes o permanentes.
- 4 Dirigirse con respeto a las personas, sean pacientes o personal que labora en la Institución y cumplir con las Normas Vigentes establecidas.
- 5 Cuidar y dar buen uso de las instalaciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- 6 Colaborar en casos de emergencia siguiendo las recomendaciones del personal de salud.

Se sugiere a los pacientes observar las siguientes recomendaciones.

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS
AV. Angamos Este 2520 - Surquillo TEL: 201 - 6500 www.inen.sld.pe
Plataforma de Atención al Usuario Anexo: 2026

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS
AV. Angamos Este 2520 - Surquillo TEL: 201 - 6500 www.inen.sld.pe
Plataforma de Atención al Usuario Anexo: 2026





PERÚ

Sector Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



ANEXO N° 02

TRÍPTICO SOBRE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES

DEBERES del paciente



1. Dar un trato respetuoso y sin discriminación a los profesionales de salud y personal administrativo que los atiende.



2. Cumplir con el tratamiento recomendado y asumir su responsabilidad en caso de no seguir las recomendaciones señaladas.



3. Brindar información veraz y exacta sobre sus antecedentes clínicos, enfermedades recurrentes o permanentes.



4. Dirigirse con respeto a las personas, sean pacientes o personal que labora en la institución y cumplir con las Normas Vigentes establecidas.



5. Cuidar y dar buen uso de las instalaciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.



6. Colaborar en casos de emergencias, siguiendo las recomendaciones del personal de salud.

DERECHOS del paciente



1. Acceder a los servicios de salud contando con una atención integral, oportuna y de alta calidad, sin ningún tipo de discriminación.



2. Los pacientes y usuarios en general recibirán información clara sobre su estado, tratamiento y pronóstico de su enfermedad y posibles eventualidades.



3. Recibir un trato digno, respetando su intimidad, opinión y creencias.



4. Respetar la privacidad y confidencialidad de la Historia Clínica, la cual sólo podrá ser utilizada cuando el paciente acceda a la atención programada.



5. Recibir una atención en salud cumpliendo con los parámetros de calidad y seguridad de parte de la institución.



6. Poder ser clasificado en un protocolo (estudio) de investigación y separarse del mismo de acuerdo a su decisión personal o por sugerencia del médico responsable.

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Te acompañamos brindándote la mejor atención. Tus sugerencias son muy importantes para nosotros.



1. Acércate a la oficina 119 PAUS, donde te brindaremos la orientación, acompañamiento y/o derivación al área correspondiente.



2. A través de nuestros buzones de sugerencias que se encuentran instalados en diversos servicios de atención del INEN, donde recogeremos tus comentarios.



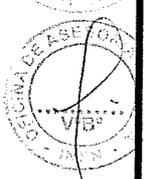
3. Nuestra página web: www.inen.sld.pe, está a tu servicio y podrás dejarnos tus comentarios ingresando al gráfico de "Buzón de Sugerencias".



4. También puede encontrar nuestro "Libro de Reclamaciones" en el Módulo de Informes y en la Plataforma del PAUS.

TAMBIÉN PUEDES UBICAR A TRAVÉS DEL MÓDULO DE INFORMES "Estamos contigo para encontrar soluciones." HORARIO DE ATENCIÓN

Módulo de Informes: Lunes a Sábado: 7:00 m. a 5:00 p.m.
Plataforma de Atención al Usuario: Lunes a Viernes: 7:00 m. a 5:00 p.m.
Sábados: 8:00 a.m. a 1:00 p.m.



PERÚ Ministerio de Salud INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

INEN INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS

Av. Anjamos Este 2520 Surquillo Lima-Peru
Tel: (01) 201-6500
www.inen.sld.pe

DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES
Ley General de Salud - Ley N° 26842





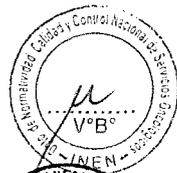
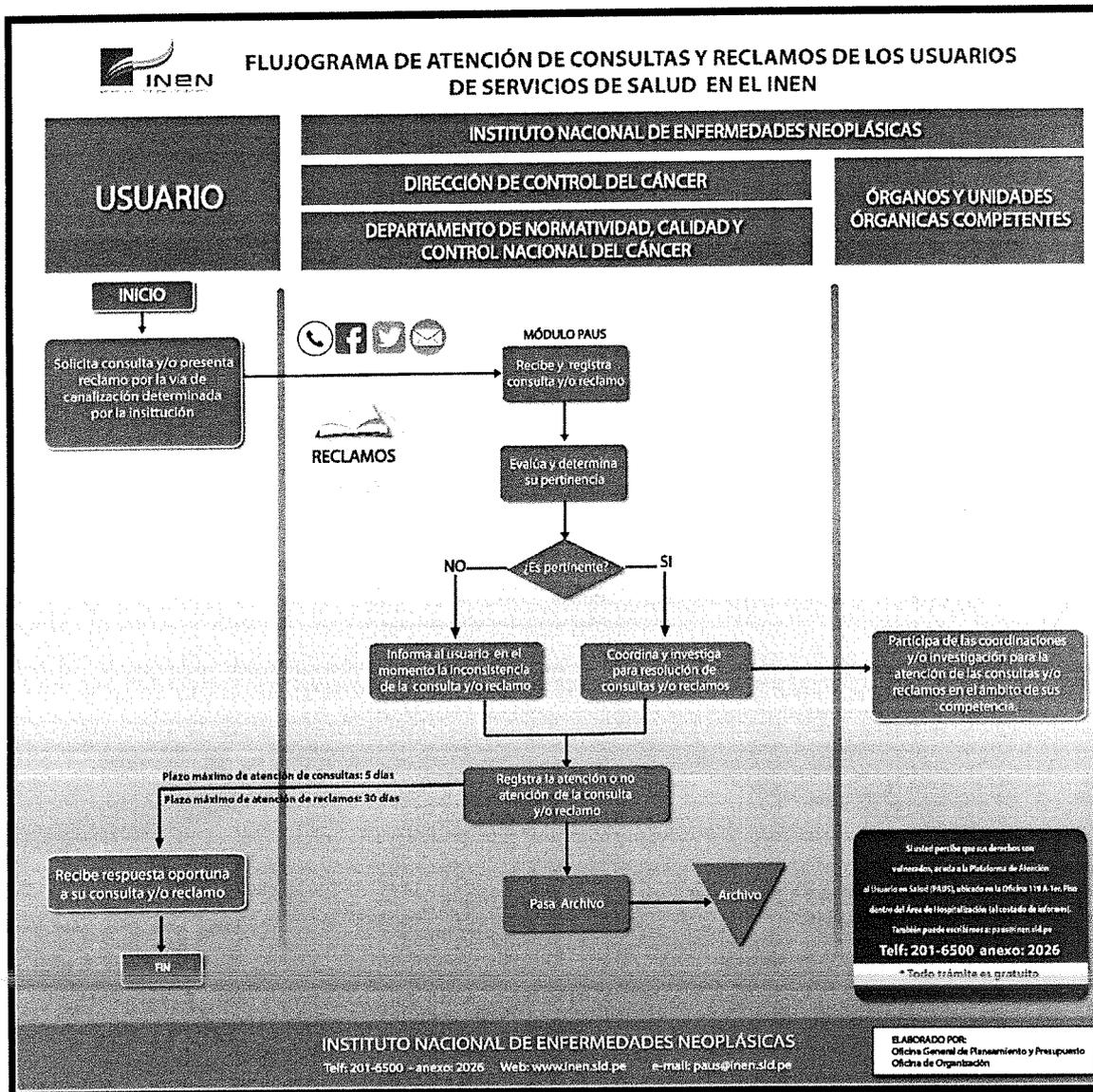
PERÚ

Sector Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



ANEXO N° 03 FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN EN PAUS





PERÚ

Sector Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



ANEXO N° 04
FOLLETO DE ORIENTACIÓN AL USUARIO EXTERNO

INEN PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE SALUD

Plataforma de Atención al Usuario de Servicios de Salud (PAUS)

¡PAUS!

¿Y PARA QUÉ SERÁ?

PAUS, es el lugar donde te brindamos orientación, información y acompañamiento respecto a tus QUEJAS; RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS:

¿Y dónde los ubico?

Estamos ubicados en la Oficina 119 A-1er. Piso, dentro del Área de Hospitalización (al costado de informes).
Atendemos de Lunes a viernes de 8:00 A.M. - 4:00 P.M.
y sábados de 8:00 A.M. - 1:00 P.M.

También puede escribirnos al email paus@inen.sld.pe o llamarnos al 201-6500 anexo 2026

Gracias por la información

